



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN
DINAS KESEHATAN

Jalan Kolonel Wahid Udin No. 230. Kabupaten Musi Banyuasin
Telepon (0714)-321047, Faksimale 0714-321918 Kode Pos 30711
Email: dinkeskabmuba@gmail.com. Website : dinkes.mubakab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MUSI BANYUASIN
NOMOR : B-800/29/KPTS-KES/2023

TENTANG

PENGELOLAAN PELAPORAN DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pengelolaan pelaporan dan pengaduan pelayanan publik yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu upaya peningkatan mutu pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin sehingga pengguna layanan semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya;
- b. bahwa untuk memberikan Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud huruf a, maka dipandang perlu untuk menetapkan Pengelolaan Pelaporan dan Pengaduan Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin;
- c. bahwa untuk melaksanakan sebagaimana dimaksud huruf a dan b di atas, Penanganan Pengelolaan Pelaporan dan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin;
11. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 13 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin;
12. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 282 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Pengelolaan Pelaporan dan Pengaduan Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin.
- KEDUA : Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- KETIGA : Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin.
- KEEMPAT : Produk pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, meliputi:
- a. Surat Pengantar Kecelakaan Lalu Lintas (SKKL);
 - b. Permintaan Tim Kesehatan *Public Safety Center* (PSC) 119 pada *Event/Acara*;
 - c. Pengecekan Kepesertaan UHC/BPJS;
 - d. Layanan Rekomendasi Pemenuhan Syarat Air DAM;

e. Layanan Rekomendasi Izin Klinik.

- KELIMA : Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
- KEENAM : Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KELIMA bertujuan untuk:
1. Memberikan klarifikasi akan kejadian atau maladministrasi;
 2. Menjadi evaluasi dan koreksi dalam sistem agar tetap sesuai dengan prosdur yang telah ditetapkan.
- KETUJUH : Pelaksana pengelola pengaduan adalah Tim yang kompeten terdiri dari: Pejabat Penanggung Jawab Pengelola Pengaduan, Pejabat Tindak Lanjut Pengaduan dan Admin Pengaduan.
- KEDELAPAN : Pelaksana pengelola pengaduan memiliki jam kerja layanan harian dari pukul 08.00-16.00 WIB dengan waktu jeda istirahat makan siang dan sholat, baik untuk layanan informasi dan konsultasi.
- KESEMBILAN : Pelapor adalah seluruh warga negara Republik Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan maupun bukan bersifat pengaduan.
- KESEPULUH : Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
- KESEBELAS : Pengelolaan pengaduan pelayanan publik meliputi:
- a. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - b. Sarana dan Prasarana Pengaduan;
 - c. Mekanisme dan Tata Cara Pengaduan;
 - d. Prioritas Penyelesaian Pengaduan;
 - e. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan;
 - f. Prosedur Penyelesaian Pengaduan;
 - g. Pencatatan Tindak Lanjut Pengaduan.
- KEDUA BELAS : Alur mekanisme pengaduan dan prosedur penyelesaian pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran III dan IV Keputusan ini.

KETIGA BELAS

: Unsur pengaduan terdiri dari:

1. Identitas lengkap pelapor terdiri dari nama lengkap, alamat dan nomor telepon yang dapat dihubungi;
2. Objek pengaduan yang disampaikan valid dan jelas;
3. Pengaduan dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelapor menerima pelayanan;
4. Pengaduan secara tertulis sekurang-kurangnya memuat informasi tentang identitas lengkap pelapor, uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materil atau immateril yang diderita, permintaan penyelesaian yang diajukan, tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan;
5. Pengaduan harus disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya;
6. Jika pelapor membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya untuk mendukung pembuktian, penyelenggara dan/atau pelaksana pengelola pengaduan wajib memberikannya;
7. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pelapor melengkapi materi selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari admin pengaduan;
8. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada poin sebelumnya, pelapor dianggap mencabut aduannya dan berkas pengaduan akan diarsipkan;
9. Apabila berkas pengaduan telah dinyatakan lengkap, admin pengaduan akan meneruskan pengaduan kepada pejabat tindaklanjut pengaduan berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
10. Tanda Terima pengaduan baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung sekurang-kurangnya memuat identitas pelapor secara lengkap, uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, tempat dan waktu penerimaan pengaduan dan tanda tangan serta nama admin yang menerima pengaduan;
11. Untuk memberikan tanggapan pengaduan, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi penyelenggara pelayanan publik;

12. Dalam memeriksa materi pengaduan, pelaksana pengelola pengaduan wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya;
13. Jawaban atas aduan kepada pelapor dan/ atau pihak terkait sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan pelapor;
14. Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
15. Identitas pelapor serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif harus dijaga, disimpan dan dirahasiakan.

KEEMPAT BELAS : Sarana pengaduan terdiri dari:

1. Formulir Pengaduan
2. Kotak Pengaduan
3. E-mail Pengaduan
4. Sosial Media
5. SMS (pesan singkat melalui *handphone*) dan Telepon
6. Facebook
7. Portal pengaduan melalui *website* pengaduan.

Prasarana pengaduan terdiri dari:

1. *Front Office* untuk layanan konsultasi dan informasi pengaduan berupa meja layanan khusus di bagian *lobby* kantor;
2. Komputer dan Printer;
3. Alat Tulis Kantor (ATK);
4. Jaringan internet yang stabil.

KELIMA BELAS : Mekanisme dan tata cara pengaduan sebagai berikut:

1. Pelapor menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin baik secara langsung atau tidak langsung;
2. Pelapor harus mengisi identitas lengkap, tujuan dan objek pengaduan;
3. Pengaduan secara langsung dapat dilakukan dengan mendatangi kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin, bertatap muka

- langsung dengan admin pengaduan dan mengisi formulir pengaduan;
4. Pengaduan secara tidak langsung dapat disampaikan melalui e-mail, sosial media, nomor telepon pengaduan, SMS dan *website* pengaduan;
e-mail: dinkesofficialmuba@gmail.com
WhatsApp Pengaduan : 0823-2043-2005
Instagram : @dinkes_muba
Facebook : Dinkes Muba
Website : dinkes.mubakab.go.id
 5. Admin pengaduan memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima serta merumuskan laporan pengaduan;
 6. Admin pengaduan melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan;
 7. Admin pengaduan akan memberikan tanda terima dokumen pengaduan baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung kepada pelapor;
 8. Pelapor dihimbau untuk menunggu jawaban atas pengaduan yang akan disampaikan langsung kepada pelapor sesuai dengan jangka waktu penyelesaian dari masing-masing kategori prioritas penyelesaian pengaduan.

KEENAM BELAS : Penyelesaian pengaduan akan dijawab sesuai dengan urutan prioritas. Kriteria masing-masing prioritas sebagai berikut:

- a. Prioritas Utama
 1. Pengaduan yang berkadar pengawasan;
 2. Pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan;
- b. Prioritas Menengah
 1. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan;
 2. Pengaduan yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan;
- c. Prioritas Akhir
 1. Pengaduan/Laporan yang berupa permintaan informasi;
 2. Pengaduan/Laporan yang bersifat normatif.

KETUJUH BELAS : Jangka waktu penyelesaian pengaduan adalah:

- a. Respon pemberian tanda terima dokumen pengaduan paling lambat 30 menit sejak laporan diterima admin pengaduan;

- b. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
- c. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
- d. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja;

KEDELAPAN BELAS : Prosedur penyelesaian pengaduan sebagai berikut:

1. Admin pengaduan akan mendistribusikan pengaduan ke pejabat tindak lanjut pengaduan;
2. Semua pengaduan yang diterima admin pengaduan akan dianalisa lebih lanjut oleh pejabat tindak lanjut pengaduan;
3. Pejabat tindak lanjut pengaduan bersama bidang terkait akan melakukan pengawasan dan/ atau pemeriksaan lapangan terkait laporan pengaduan (jika diperlukan);
4. Pejabat tindak lanjut pengaduan membuat jadwal pembahasan aduan (jika diperlukan);
5. Pejabat tindak lanjut pengaduan bersama bidang terkait akan melakukan pembahasan pengaduan yang diterima;
6. Pejabat tindak lanjut pengaduan akan melaporkan hasil pembahasan kepada pejabat penanggung jawab pengelola pengaduan;
7. Pejabat penanggung jawab pengelola pengaduan akan melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai materi pengaduan;
8. Admin pengaduan menyampaikan jawaban atas aduan kepada pelapor dan/ atau pihak terkait;
9. Pelapor dapat menyampaikan respon terkait jawaban yang diberikan kepada admin pengaduan;
10. Admin pengaduan akan mengarahkan pelapor untuk mengisi form Survei Kepuasan Masyarakat.

KESEMBILAN BELAS : Pencatatan tindak lanjut pengaduan diantaranya:

1. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan menentukan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk

- berdasarkan hasil evaluasi dan laporan dari pejabat tidak lanjut pengaduan;
2. Pejabat tindaklanjut pengaduan memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
 3. Penanggungjawab pengelola pengaduan melalui dan pejabat tindaklanjut pengaduan melakukan intervensi dengan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan sejak pengaduan didisposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap substansi pengaduan, sebagai berikut:
 4.
 - a. Selambat-lambatnya 3 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;
 - b. Selambat-lambatnya 8 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan;
 - c. selambat-lambatnya 35 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan.
 5. Apabila dalam jangka waktu tertentu setelah intervensi belum juga ada jawaban final atas penyelesaian pengaduan, pejabat tindaklanjut pengaduan menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada pelapor untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian;
 6. Admin pengaduan melakukan pemantauan atas tindaklanjut penyelesaian pengaduan di lingkungan penyelenggara pelayanan publik serta mengkoordinir pejabat tidak lanjut pengaduan pada masing-masing instansi terkait untuk menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi;
 7. Admin pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan serta melaporkan kepada pejabat penanggungjawab pengelola pengaduan;
 8. Pelaporan kinerja penyelesaian pengaduan paling sedikit meliputi, jumlah laporan masuk, belum direspon, belum diselesaikan, serta rata-rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
 9. Admin pengaduan mempublikasikan rekapitulasi penyelesaian pengelolaan pengaduan setiap bulannya;
 10. Evaluasi terhadap penyelenggaraan pengelolaan pelaporan dan pengaduan di lingkungan penyelenggara pelayanan publik

dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta pemberian penghargaan dan sanksi;

11. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun;
12. Hasil evaluasi dipublikasikan pada Informasi Pelayanan Publik dan dapat diakses oleh publik;
13. Hasil evaluasi dilaporkan kepada pembina sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempurnaan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan publik.

KEDUA PULUH : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

KEDUA PULUH SATU : Apabila terdapat perubahan atau petunjuk lainnya akan dilakukan penyempurnaan atau perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di :Sekayu

pada tanggal : 07 Februari 2023

**KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MUSI BANYUASIN,**



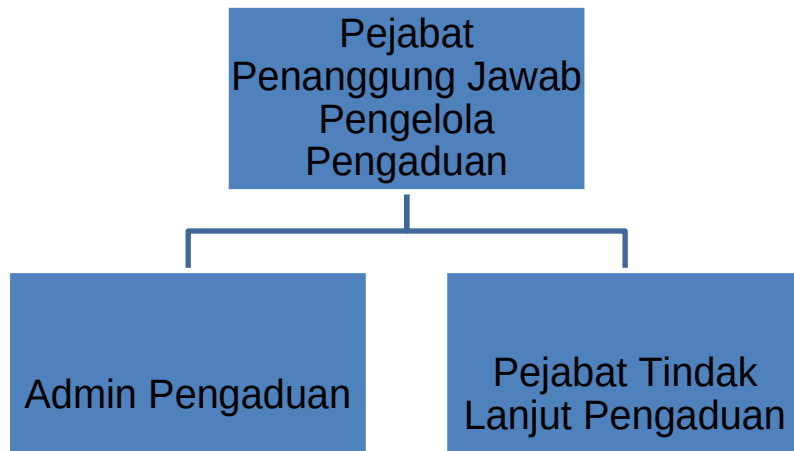
dr. H. AZMI DARIUSMANSYAH

Pembina Utama Muda

NIP 197209282005021003

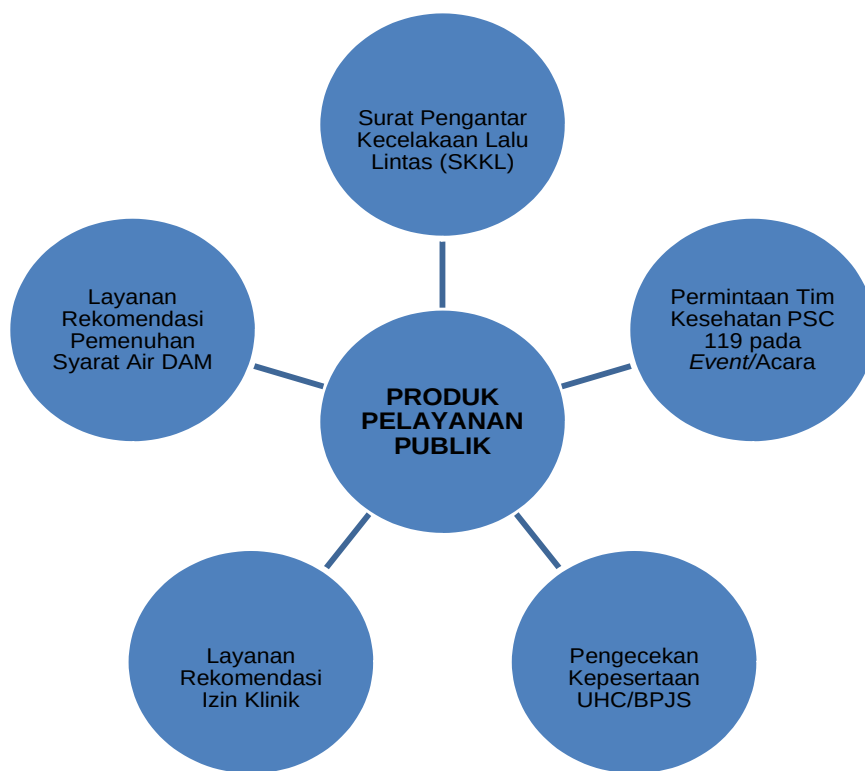
Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten
Musi Banyuasin
Nomor : B-800/29/KPTS-KES/2023
Tanggal : 07 Februari 2023
Tentang : Pelaksana Pengelola Pengaduan

PELAKSANA PENGELOLA PENGADUAN

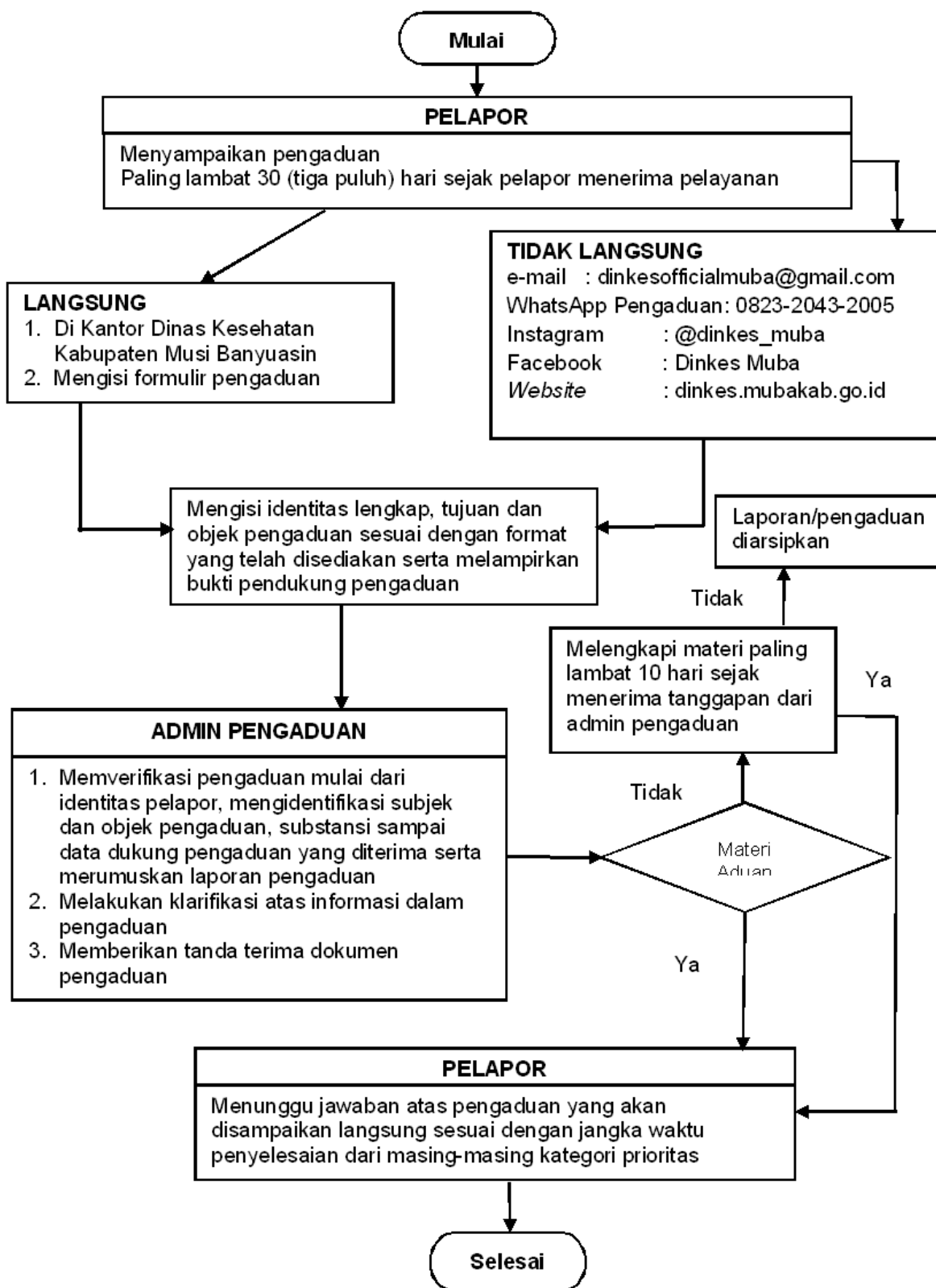


Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten
Musi Banyuasin
Nomor : B-800/29/KPTS-KES/2023
Tanggal : 07 Februari 2023
Tentang : Produk Pelayanan Publik

PRODUK PELAYANAN PUBLIK

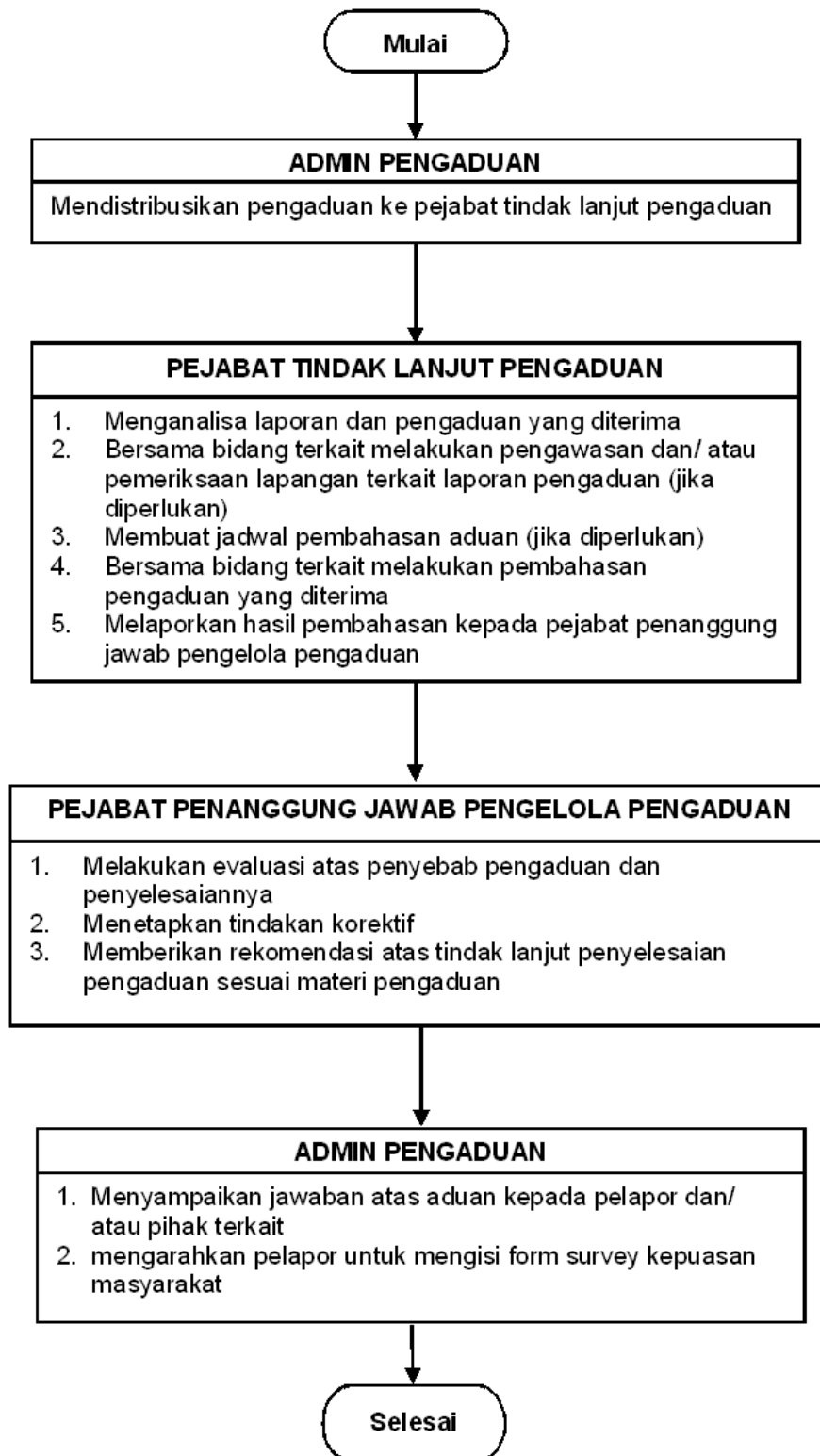


ALUR PELAPORAN DAN PENGADUAN



Lampiran IV : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin
Nomor : B-800/29/KPTS-KES/2023
Tanggal : 07 Februari 2023
Tentang : Pelaksana Pengelola Pengaduan

ALUR PENYELESAIAN PELAPORAN DAN PENGADUAN



KOP INSTANSI**PELAPORAN KINERJA PENYELESAIAN PENGADUAN**

Laporan Kinerja Penyelesaian Pengaduan Bulan:

No	No. Dokumen Pengaduan	Jumlah Laporan Masuk	Belum Direspon	Belum Diselesaikan	Diselesaikan	Rata-Rata Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

Nama Tempat, (Tanggal-Bulan-Tahun)

Admin Pengaduan,**(Nama Lengkap)**