



**PEMERINTAH DAERAH KOTA BOGOR
DINAS KESEHATAN**

Jalan R.M. Tirta Adhi Soerjo, RT.02/RW.02, Tanah Sereal, Kec. Tanah Sereal, Kota Bogor, Jawa Barat 16161
Telepon/ Faksimile (0251) 8331753
Situs web www.dinkes.kotabogor.go.id, email : dinkes@kotabogor.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA BOGOR
NOMOR : 555 / 213 / Dinkes**

TENTANG

**PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS KESEHATAN KOTA BOGOR
KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA BOGOR,**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada standar pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
 - b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsive, akuntabel dan berkesinambungan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu ditetapkan dengan suatu keputusan.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
 - 2. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun2009 Nomo112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 - 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tetang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 - 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional ;
 - 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
 - 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map

Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional:

8. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
9. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2015 tentang petunjuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik
10. PERMENPAN RB Republik Indonesia No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
11. Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Bogor Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat
12. Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Bogor Nomor 78 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Kesehatan Kota Bogor
- KEDUA** : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada dictum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan ;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
 - f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
 - g. Formulir Pengaduan.
- KETIGA** : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara penanganan Pengaduan, Alur penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada dictum KEDUA huruf a,b,c,d,e,f dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Bogor

Pada Tanggal 04 Januari 2023

KEPALA DINAS KESEHATAN,
KOTA BOGOR



Dr. SRI NOWO RETNO ,M.A.R.S
Pembina Tk.I
NIP.19690415 199803 2 008

LAMPIRAN KEPUTUSAN DINAS KESEHATAN BOGOR

NOMOR : 555 / 213 / Dinkes
TANGGAL : 04 Januari 2023
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KESEHATAN KOTA BOGOR

A. Prosedur Pengeololan Pengaduan :

1. Pihak pengadu/pelapor menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Kesehatan Kota Bogor;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
 - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Kesehatan Kota Bogor;
 - b. Surat dikirimkan ke kantor Dinas Kesehatan Kota Bogor yang dialamatkan ke Jalan R.M. Tirta Adhi Soerjo, RT.02/RW.02, Tanah Sereal, Kec. Tanah Sereal, Kota Bogor, Jawa Barat 16161
 - c. Website : <https://dinkes.kotabogor.go.id/>
 - d. Twitter : @bogordinkes
 - e. Instagram: @dinkeskotabogor
 - f. Sibadra : <http://s.id/bisabogor>
 - g. Email : dinkes@kotabogor.go.id
 - h. Telp : (0251) 8331753
 - i. Media Cetak dan Online;
 - j. SPAN Lapor

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Ketua
Dr. Erna Nuraena / Sekretaris Dinas Kesehatan
NIP. 19731111 200212 2 002
2. Sekretaris
Erny Yuniarti, S.K.M.,M.K.M / Kasubbag. Umum Kepegawaian
NIP. 19790619 201001 2 006
3. Petugas Pengelola Pengaduan :
 - Wijayanti, S.K.M / Fungsional Adminkes
NIP. 19890815 202321 2 004
 - Khoirina Nur Fadhilah, S.K.M/ Analis Publikasi

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan

1. Ka. Tim Kerja pada kel.substansi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat
2. Ka. Tim Kerja pada kel.substansi Pembinaan dan Pelayanan Gizi masyarakat
3. Ka. Tim Kerja pada kel.substansi Kesehatan Keluarga
4. Ka. Tim Kerja pada kel.substansi Pengembangan SDM Kesehatan
5. Ka. Tim Kerja pada kel.substansi Perbekes POM
6. Ka. Tim Kerja pada kel.substansi Sarana Prasarana
7. Ka. Tim Kerja pada kel.substansi Yankes Primer dan Tradisional
8. Ka. Tim Kerja pada kel.substansi Yankes Rujukan dan Jaminan Kesehatan
9. Ka. Tim Kerja pada kel.substansi Bindal Mutu Fasyankes
10. Ka. Tim Kerja pada kel.substansi Penyehatan Lingkungan dan Kesehatan
11. Ka. Tim Kerja pada kel.substansi PPPTM Jiwa dan Kesehatan Olahraga
12. Ka. Tim Kerja pada kel.substansi P3MS

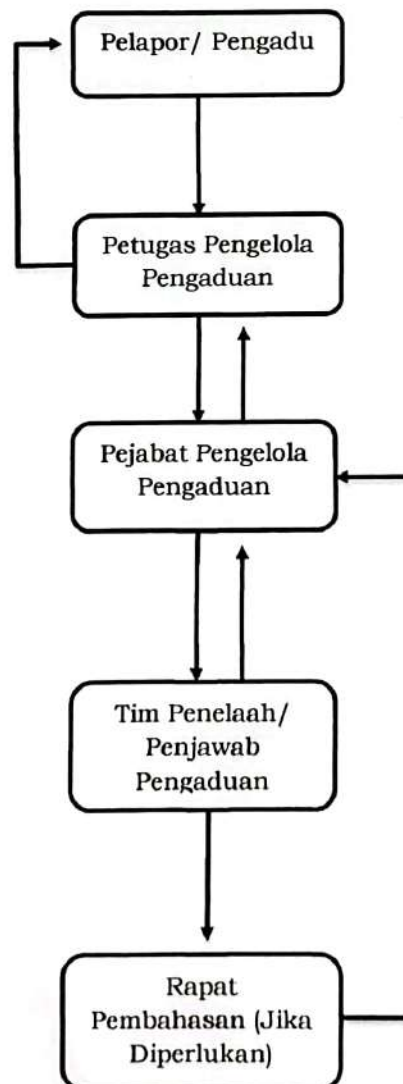
D. Tim Penelaah/Penjawab Aduan

1. Identitas Pengadu/ Pelapor Jelas
2. Informasi Pengaduan yang disampaikan valid dan jelas

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan

1. Semua Pengaduan yang diterima oleh Petugas Pengelola Pengaduan,
2. Petugas Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media sosial, website, telp, email dan media cetak atau media online kedalam laporan pencatatan pengaduan dalam bentuk microsoft excel.
3. Jika dalam pengaduan tersebut dapat ditangani oleh Petugas Pengelola Pengaduan akan dijawab langsung oleh Petugas Pengelola Pengaduan, apabila Petugas Pengelola Pengaduan tidak dapat menjawab aduan maka akan dilakukan koordinasi dengan Pejabat Pengelola Pengaduan.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/ Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasa(jika diperlukan)
5. Petugas Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
6. Petugas Pengelola Pengaduan Mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/ rekapitulasi pengaduan pada website Dinas Kesehatan Kota Bogor.

F. Alur Penanganan Pengaduan :



G. Formulir Pengaduan :

**FORMULIR PENGADUAN
DINAS KESEHATAN KOTA BOGOR**

TANGGAL ADUAN	:	
NAMA PENGADU/PELAPOR	:	
ALAMAT		
NO.HP (Whatsapp)		
EMAIL		
UMUR	:	
PERMASALAHAN	:	
UNIT/BIDANG PELAYANAN YANG DITUJU	:	
SOLUSI YANG DIHARAPKAN	:	
		Tanda Tangan Pengadu/ Pelapor

H. **Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:**

1. Pengaduan Ringan, Selambat-lambatnya 3 Jam;
2. Pengaduan Bersifat Normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
3. Pengaduan Tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
4. Pengaduan Berkadar Pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

KEPALA DINAS KESEHATAN,

KOTA BOGOR



Dr. SRI NOWO RETNO, M.A.R.S

Pembina Tk. I

NIP. 19690415 199803 2 008