



# PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU DINAS KESEHATAN

Jl. Jenderal Sudirman Komplek Kesehatan Semboja Kelurahan Bunut  
Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau (78511)  
Email : [dinkes@mail.sanggau.go.id](mailto:dinkes@mail.sanggau.go.id) Website : [dinkes.sanggau.go.id](http://dinkes.sanggau.go.id)

## KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN SANGGAU

NOMOR 149 TAHUN 2023

TENTANG

**PENUNJUKKAN PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN DAN PEMBENTUKKAN  
TIM PENJAWAB PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN SANGGAU TAHUN 2023**

DINAS KESEHATAN KABUPATEN SANGGAU,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Keputusan Bupati Sanggau Nomor : 00046/26105/AZ/03/23 tentang Pemberian Kenaikan Pangkat Pengabdian, Pemberhentian dan Pemberian Pensiun Pegawai Negeri Sipil yang Mencapai Batas Usia Pensiun an. M. Saleh S., S.Sos, maka Keputusan Kepala Dinas Nomor 94 Tahun 2022 tentang Penunjukkan Pejabat Pengelola Pengaduan Dan Pembentukkan Tim Penjawab Pengaduan Di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau Tahun 2022, perlu diganti;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, Penunjukkan Pejabat Pengelola Pengaduan Dan Pembentukkan Tim Penjawab Pengaduan Di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau Tahun 2023, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana

telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 - 2024;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 33 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik;
11. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 31 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau;
12. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 65 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau;
13. Surat Perintah Tugas Sekretariat Daerah Nomor 1259 Tahun 2022 Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sanggau;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menunjuk Pejabat Pengelola Pengaduan dan membentuk Tim Penjawab Pengaduan di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau Tahun 2023 sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.

- KEDUA : Pejabat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU berkewajiban menerima semua pengaduan yang disampaikan pengguna layanan terkait dengan pelayanan yang dilaksanakan di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau, melakukan koordinasi dengan Tim Penjawab Pengaduan dan mengagendakan jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
- KETIGA : Tim Penjawab Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU berkewajiban memberikan jawaban terhadap setiap pengaduan yang disampaikan pengguna layanan.
- KEEMPAT : Pejabat Pengelola Pengaduan dan Tim Penjawab Pengaduan dalam melaksanakan kewajibannya sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA dan KETIGA berpedoman pada mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KELIMA : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, maka Keputusan Kepala Dinas Nomor 94 Tahun 2022 tentang Pejabat Pengelola Pengaduan dan pembentukan Tim Penjawab Pengaduan di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau Tahun 2022, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEENAM : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, maka akan diadakan perbaikan dan penyempurnaan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sanggau  
pada tanggal 11 Agustus 2023

KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN SANGGAU



**GINTING, S.Si.Apt.,M.K.M**

Pembina Tk.I (IV/b)

NIP. 19690318 199703 1 003

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN SANGGAU  
NOMOR : 149 TAHUN 2023  
TANGGAL : 11 AGUSTUS 2023  
TENTANG : PENUNJUKKAN PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN DAN  
PEMBENTUKKAN TIM PENJAWAB PENGADUAN DI  
LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN SANGGAU  
TAHUN 2023

A. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Sekretaris Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau
2. Kamelius Tawa, SKM ( Admin Pengaduan )

B. Tim Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan;
2. Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan;
3. Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit;
4. Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat;
5. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian;
6. Kepala Subbagian Keuangan dan Aset;
7. Kepala Subbagian Perencanaan dan Akuntabilitas Kinerja.

KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN SANGGAU



**GINTING, S.Si.Apt.,M.K.M**  
Pembina Tk.I (IV/b)  
NIP. 19690318 199703 1 003

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN SANGGAU  
NOMOR : 16 TAHUN 2023  
TANGGAL : 16 JANUARI 2023  
TENTANG : PENUNJUKKAN PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN DAN  
PEMBENTUKKAN TIM PENJAWAB PENGADUAN DI  
LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN SANGGAU  
TAHUN 2023

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau.
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau.
  - c. Telepon : 081345234710
  - d. Email : [dinkes@mail.sanggau.go.id](mailto:dinkes@mail.sanggau.go.id)
  - e. Website : [dinkes.sanggau.go.id](http://dinkes.sanggau.go.id)

B. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

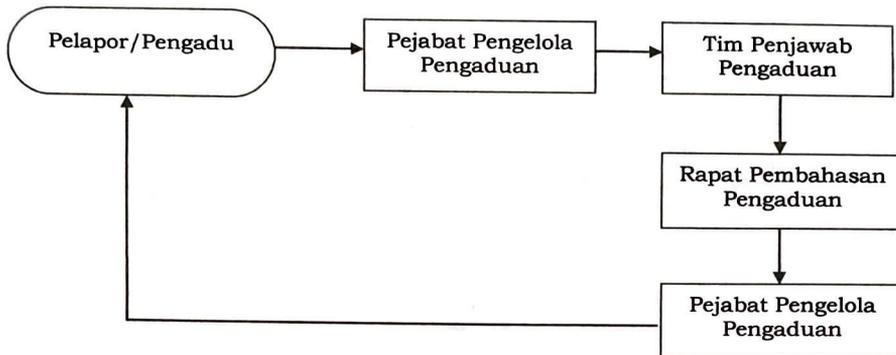
1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan/atau nomor handphone yang bisa dihubungi;
2. Objek pengaduan harus jelas.

C. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan;
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telepon, faximile dan email ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penjawab Pengaduan;
3. Jangka waktu Penyelesaian Pengaduan :
  - a. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;
  - b. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 6 hari kerja;
  - c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan
  - d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan);
5. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan

6. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Sekretaris Daerah dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman di ruang pengaduan setiap bulannya.

#### D. Alur Penanganan Pengaduan



KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN SANGGAU



**GINTING, S.Si.Apt.,M.K.M**

Pembina Tk I (IV/b)

NIP. 19690318 199703 1 003