



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SUNGAI BANGKONG**

Jl. Aliyayang No. 1 Telp. (0561) 732420, 767525, Fax. (0561) 732420, email : rsj.sb@kalbarprov.go.id
PONTIANAK

Kode Pos : 78116

**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SUNGAI BANGKONG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 3 / /TAHUN 2020**

TENTANG

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SUNGAI BANGKONG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

**DIREKTUR RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SUNGAI BANGKONG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

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 muda, responsive, akuntabel, berkesinambungan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat.

- Mengingat :
1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah - Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 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 diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik

5. Keputusan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);;
6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
11. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor : 16 Tahun 2015 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat ;
12. Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor : 821.23/131/BKD-B Tahun 2017 Tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dari dan dalam Jabatan Administrator di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Kalimantan Barat ;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat;
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM 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. Waktu Pengaduan;
 - g. Alur Penanganan Pengaduan; dan
 - h. Format Buku 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 Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
- KEEMPAT** : Seluruh biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2020;
- KELIMA** : Surat 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 : Pontianak

Pada Tanggal : 6 Januari 2020

Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah
Sungai Bangkong
Provinsi Kalimantan Barat,



BATARA HENDRA PUTRA SIANIPAR

LAMPIRAN :
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT JiWA DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 31 TAHUN 2020
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
PADA RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SUNGAI
BANGKONG PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan:

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat;
 - b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan yang disediakan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat atau surat yang dialamatkan ke Jalan Aliyang Nomor 1 Pontianak, Kode Pos 78116;
 - c. SMS/BBM/WA : 082154196880
 - d. Telepon : (0561) 32420, 767525
 - e. Faximile : (0561) 732420
 - f. Email : rsj.sb@kalbarprov.go.id
 - g. Facebook : RSJ Daerah Sungai BAngkong Kalimantan Barat
 - h. Instagram : [rsj sungai bangkong@gmail.com](https://www.instagram.com/rsj_sungai_bangkong/)
 - i. Online melalui website <https://rsjdsuibangkong.kalbarprov.go.id>
 - j. LAPOR – SP4N

B. Pejabat Pengelola Pengaduan:

1. Liliosa Maria T., SKM. M.Si / 196908111992031006
2. dr. Yosepina Diana, M.P.H / 196804302000122003
3. Beatrice Mayana, S.Farm.Apt / 198405152009032013
4. Dewi Yuniarti Lita., S.Kep.,Ners. /197506212020012002

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas:

1. Agatha Rosana KMB., S.Kep.,Ners.,M.M. /198305052009032002
2. M. Separia Russanto, S.Kep,Ns. / 197009101998031007
3. Sri Yanti, S.Kep, Ners. / 197002131997032004
4. Darmansyah,S.Kep / 197507181995031002

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain:

1. Identitas pelapur/pengadu jelas;
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

E. Tata Cara 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 SMS/BBM/WA/telepon dan email ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.

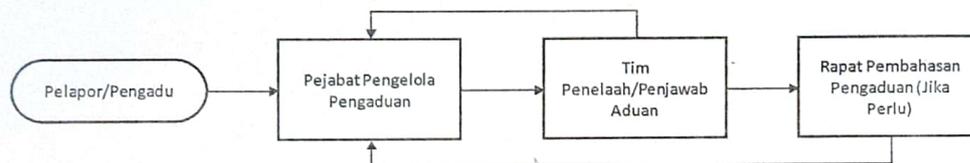
3. Pejabat Pengelola Pengaduan koordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Aduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan);
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada penagdu dan/atau pihak terkait;
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan menublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setaip bulannya.

F. Waktu Pengaduan:

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.

G. Alur Penanganan Pengaduan:



H. Format Buku Pengaduan.

Nomor	:	
Tanggal Pengaduan	:	
Nama Pelapor	:	
Nomor Telepon/HP	:	
Alamat	:	
e-mail	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal Kejadian	:	
Mekanisme Pengaduan	:	
Isi Pengaduan	:	
Nama Terlapor	:	
NIP	:	
Instansi	:	

Hasil Penelahaan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut	:			

Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah
 Sungai Bangkong
 Provinsi Kalimantan Barat,




BATARA HENDRA PUTRA SIANIPAR