



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA

Jalan Alianyang Nomor 7 Singkawang 79123

Telp. (0562) 631393 Faksimile. (0562) 63133

Laman www.dinkes.singkawangkota.go.id, Pos-el: dinkes@singkawangkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA

NOMOR 92 TAHUN 2025

TENTANG

PEMBENTUKAN UNIT PENANGANAN PENGADUAN
PADA DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA

KEPALA DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatnya penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat maka perlu dibentuk Unit Penanganan Pengaduan pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana, yang terdiri dari kepala unit penanganan pengaduan dan pejabat/pengelola pengaduan pelayanan publik;
- b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam lampiran Keputusan ini, dianggap cakap dan mampu untuk melaksanakan kegiatan tersebut;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana tentang Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);

5. 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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
11. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 82);
12. Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 106 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Singkawang

Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2021 Nomor 106);

13. Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2023 Nomor 27);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana.

KEDUA : Unit Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU sebagaimana tercantum dalam Lampiran I, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini, dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) prioritas penyelesaian pengaduan;
- 2) penentuan pejabat yang menyelesaikan;
- 3) prosedur penyelesaian Pengaduan;
- 4) rekomendasi penyelesaian Pengaduan;
- 5) pemantauan dan evaluasi penyelesaian Pengaduan;
- 6) pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan; dan
- 7) penyampaian hasil penyelesaian Pengaduan.

KETIGA : Formulir pengaduan langsung dan tidak langsung, tanda bukti penerimaan pengaduan, Mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singkawang
pada tanggal 2 Juni 2025

Kepala Dinas Kesehatan dan
Keluarga Berencana




dr. ACHMAD HARDIN., Sp.PD., M.A.P
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP. 197409282002121003

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN DAN
KELUARGA BERENCANA
NOMOR 92 TAHUN 2025
TENTANG PEMBENTUKAN UNIT PENANGANAN
PENGADUAN PADA DINAS KESEHATAN DAN
KELUARGA BERENCANA
TANGGAL 2 JUNI 2025

DAFTAR PEMBENTUKAN UNIT PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA

I.	Kepala Unit Pengaduan	: Nama : MURSALIN, S.K.M.,M.K.M. Pangkat: Pembina/IV a NIP. 197610011995031001
II.	Pejabat/Pengelola Pengaduan	: Nama: NAWARDI, S.K.M.,M.Sos. Pangkat; Penata Tingkat I/III d NIP: 198011062002121001
III.	Pengelola Aplikasi SP4N Lapor	: Nama: RIAN AGUSTIANSYAH Pangkat: Kelas V/Pengadministrasi Perkantoran NIP: 199008202025211016
IV.	Petugas/Operator/Admin Pengaduan	: Nama: SUHAIMI Pangkat: Kelas V/Pengadministrasi Perkantoran NIP: 199111172025211019 Nama: RIBUT SANJAYA Jabatan: Tenaga Kontrak/Pengadministrasi Perkantoran



Kepala Dinas Kesehatan dan
Keluarga Berencana

dr. ACHMAD HARDIN.,Sp.PD.,M.A.P
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP. 197409282002121003

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN DAN
KELUARGA BERENCANA
NOMOR 92 TAHUN 2025
TENTANG PEMBENTUKAN UNIT PENANGANAN
PENGADUAN PADA DINAS KESEHATAN DAN
KELUARGA BERENCANA
TANGGAL 2 JUNI 2025

A. FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA

Jalan Alianyang Nomor 7 Singkawang 79123

Telp. (0562) 631393 Faksimile. (0562) 63133

Laman www.dinkes.singkawangkota.go.id, Pos-el: dinkes@singkawangkota.go.id

FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No. pendaftaran :.....

Nama :.....

Alamat :.....

Pekerjaaan :.....

Nomor telp/E-mail :.....

Rincian Pengaduan :.....

Singkawang,2025

Petugas Pelayanan Publik
(penerima pengaduan pelayanan)

Pelapor
(Masyarakat yang mengadu)

(.....)
Nama dan Tanda Tangan

(.....)
Nama dan Tanda Tangan

B. TANDA BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA

Jalan Alianyang Nomor 7 Singkawang 79123

Telp. (0562) 631393 Faksimile. (0562) 63133

Laman www.dinkes.singkawangkota.go.id, Pos-el: dinkes@singkawang.kota.go.id

TANDA BUKTI

PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Telah terima dari pengguna layanan publik :

Nama :.....

Alamat :.....

Pekerjaaan :.....

Nomor telp/E-mail :.....

Pemberitahuan pengaduan :

.....
.....
.....

Singkawang,..... 2025

Yang menerima

(.....)
Nama dan NIP

C. FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA TIDAK LANGSUNG



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA
Jalan Alianyang Nomor 7 Singkawang 79123
Telp. (0562) 631393 Faksimile. (0562) 63133
Laman www.dinkes.singkawangkota.go.id, Pos-el: dinkes@singkawangkota.go.id

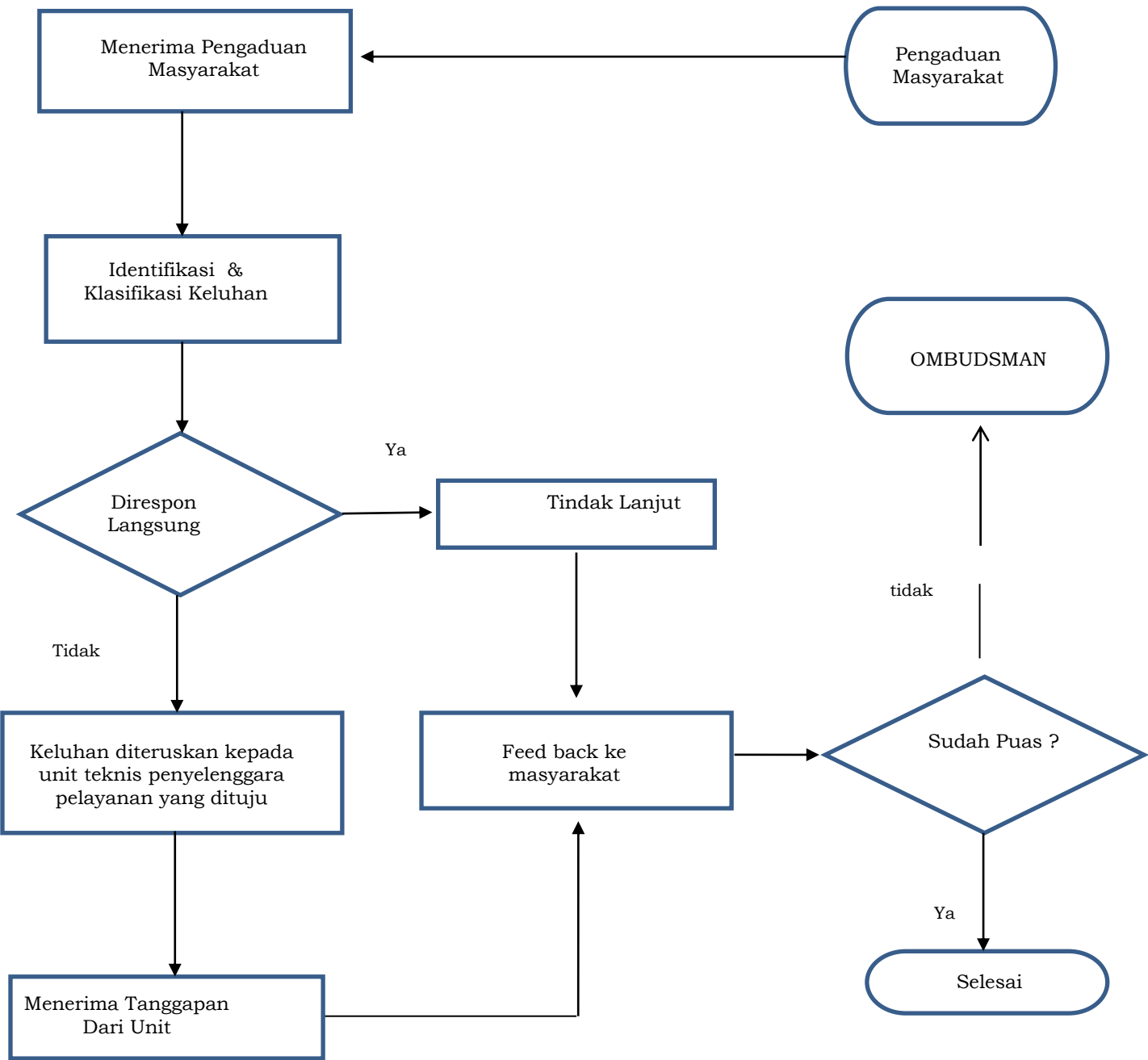
FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
SECARA TIDAK LANGSUNG

NOMOR	:			
TANGGAL PENGADUAN	:			
NAMA PELAPOR	:			
TELP/HP/WA	:			
ALAMAT	:			
E-MAIL	:			
PEKERJAAN	:			
TANGGAL KEJADIAN	:			
MEDIA/SARANA PENGADUAN	:			
ISI PENGADUAN	:			
NAMA PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN	:			
NIP	:			
JABATAN	:			
UNIT/BAGIAN/BIDANG	:			
HASIL PENELAAHAN	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-lain
TINDAK LANJUT	:			

Kepala Unit Penanganan Pengaduan

(.....)
Nama dan NIP

D. MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



Kepala Dinas Kesehatan dan
Keluarga Berencana

dr. ACHMAD HARDIN.,Sp.PD.,M.A.P
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP. 197409282002121003