



SALINAN

WALIKOTA PONTIANAK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN WALIKOTA PONTIANAK
NOMOR 34 TAHUN 2018

TENTANG

PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SULTAN
SYARIF MOHAMAD ALKADRIE KOTA PONTIANAK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PONTIANAK

- Menimbang :
- a. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat Kota Pontianak tentang peningkatan pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak;
 - b. bahwa untuk mewedahi aspirasi bagi masyarakat dan menciptakan transparansi dalam rangka mewujudkan pelayanan Rumah sakit yang baik dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukung;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak;
 - d. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik sehingga perlu mendapatkan tanggapan yang cepat, tepat dan dapat di pertanggungjawabkan;
 - e. bahwa Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari Komitmen Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan rumah sakit;

- f. bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak dapat mengadukan ketidakpuasan tersebut sesuai dengan mekanisme yang berlaku;
- g. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, huruf e dan huruf f perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pelayanan Pengaduan Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) [Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945](#);
 2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
 3. [Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999](#) tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 4. [Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999](#) tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 5. [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);
 6. [Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008](#) tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
 7. [Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008](#) tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 8. [Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009](#) tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009

Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

9. [Undang-undang Nomor 44 tahun 2009](#) tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
10. [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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
11. [Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999](#) tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
12. [Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010](#) tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
13. [Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007](#) tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
14. [Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009](#) tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
15. [Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010](#) tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014;
16. [Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016](#) tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 149);
17. [Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009](#) tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2009 Nomor 2 Seri E Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 79);
18. [Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010](#) tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2010 Nomor 3 Seri E Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 91);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS RUMAH SAKIT

UMUM DAERAH SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE KOTA
PONTIANAK.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Pontianak.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi Kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Pontianak.
4. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kota Pontianak.
5. Inspektorat adalah Inspektorat Kota Pontianak.
6. Dinas Kesehatan adalah Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
7. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
8. Rumah Sakit Umum Daerah selanjutnya disingkat RSUD adalah Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Al Kadrie Kota Pontianak.
9. Unit Pelaksana Teknis Dinas yang selanjutnya disingkat UPTD adalah UPTD RSUD Kota Pontianak.
10. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
12. Tata Laksana pengelolaan pengaduan yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang di tugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan pada setiap pelayanan rumah sakit.
13. Pengelolaan Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengaduan pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Rumah sakit berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
14. Pengaduan bersifat Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang mengandung hambatan pelayanan, korupsi, kolusi dan nepotisme, pelanggaran disiplin pegawai, mengakibatkan kerugian masyarakat / negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan.
15. Pengaduan tidak bersifat pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa kritik, saran yang konstruktif dalam upaya perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat terhadap rumah sakit.
16. Petugas Pelaksana Pelayanan Pengaduan Masyarakat adalah petugas pelaksana pelayanan pengelolaan penanganan pengaduan di Rumah sakit kota Pontianak yang di bentuk atau di tunjuk oleh rumah sakit.

17. Tim administrasi adalah tim yang ditunjuk untuk memproses pengelolaan pengaduan dari pelanggan atau masyarakat yang masuk ke media resmi pengaduan.
18. Tim Publikasi/Kehumasan adalah tim yang di tunjuk untuk memberikan informasi tentang jawaban pengaduan atau berita pelayanan pengaduan kepada pelanggan atau masyarakat yang masuk ke media resmi pengaduan.
19. Pengelolaan Penanganan Pengaduan berbasis online yang berupa Short Message Service Gateway (SIPPANDUMAS KALKUN ONLINE) adalah Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelanggan (masyarakat) terhadap Pelayanan Rumah Sakit berbasis Online, menggunakan Aplikasi Kalkun sebagai layanan Short Message Service gateway berbasis web yang dapat digunakan untuk bertukar pesan dengan Short Message Service yang dapat di implementasikan pada server dan perangkat komunikasi ponsel baik jenis Code division multiple access maupun Global System for Mobile Communications untuk meningkatkan akses komunikasi antara rumah sakit dan masyarakat terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP Pasal 2

Maksud disusunnya Peraturan Walikota ini adalah sebagai arah dan pedoman bagi UPTD RSUD dalam menyelenggarakan pelayanan pengaduan masyarakat yang menjadi kewenangan perangkat daerah dalam menangani urusan pemerintah dalam bidang pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan disusunnya Peraturan Walikota ini adalah:

- a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan UPTD RSUD dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada pelayanan pengaduan masyarakat;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas dan prinsip pelayanan pengaduan masyarakat;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik melalui pelayanan pengaduan masyarakat; dan
- d. meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui pelayanan pengaduan masyarakat.

Pasal 4

Ruang Lingkup Peraturan Walikota ini adalah:

- a. asas dan prinsip pengelolaan penanganan pengaduan;
- b. penanganan pengaduan;
- c. pengelolaan pelayanan penanganan pengaduan
- d. hak dan kewajiban penerima pelayanan;
- e. sarana/media resmi pengaduan;

- f. tata laksana pengelolaan penanganan pengaduan;
- g. alur pengelolaan penanganan pengaduan;
- h. laporan hasil pengelolaan pengaduan;

- i. sekretariat pengaduan;
- j. penganggaran;
- k. ketentuan lain-lain; dan
- l. Ketentuan penutup.

BAB III ASAS DAN PRINSIP PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN Pasal 5

Asas-asas dalam penanganan pengaduan terdiri dari :

- a. kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. koordinasi, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik di lingkungan Rumah Sakit yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. efektifitas dan efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- g. proporsional, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
- h. kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

BAB IV PENANGANAN PENGADUAN Pasal 6

Pengelolaan penanganan pengaduan meliputi:

- a. pengelolaan pelayanan penanganan pengaduan yaitu:
 - 1. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
 - 2. korupsi, kolusi dan nepotisme;
 - 3. pelanggaran disiplin pegawai;
 - 4. pengelolaan dan penanganan pengaduan;
 - 5. penanganan pengaduan yang tidak berdasarkan fakta di lapangan; dan

6. memberikan informasi kepada masyarakat yang benar.

- b. pelayanan pengelolaan penanganan pengaduan, yaitu:
1. kritik;
 2. saran;
 3. keluhan; dan
 4. solusi.

BAB V
PENGELOLAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN
Pasal 7

- (1) Pengelolaan pelayanan penanganan pengaduan yang bersifat pengawasan dilakukan oleh Inspektorat.
- (2) Pengelolaan pelayanan penanganan pengaduan yang tidak bersifat Pengawasan dilakukan Dinas Kesehatan.
- (3) UPTD RSUD berkewajiban menyelenggarakan pelayanan pengelolaan penanganan pengaduan.
- (4) Dalam rangka menyelenggarakan pengelolaan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), UPTD RSUD berkewajiban menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima, menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana pelayanan yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta menyusun prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan di satuan/unit kerjanya dengan berpedoman pada Peraturan Walikota ini.

BAB VI
HAK DAN KEWAJIBAN PENERIMA PELAYANAN
Pasal 8

- (1) Penerima pelayanan pengaduan berhak:
 - a. menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima;
 - b. memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikannya sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana diatur dalam mekanisme yang sudah di atur oleh Peraturan Walikota ini; dan
 - c. mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.
- (2) Penerima pelayanan pengaduan wajib:
 - a. memberikan identitas yang jelas meliputi nama, alamat, nomor kartu tanda penduduk, dan identitas lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. menyampaikan lokasi/tempat yang diadukan untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

BAB VII
SARANA/MEDIA RESMI PENGADUAN
Pasal 9

Pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada penyelenggara pelayanan melalui Sarana atau Media Resmi Pengaduan yaitu :

- a. pojok pengaduan dan informasi;
- b. kotak saran;
- c. website: www.rsudkotapontianak.go.id;
- d. telpon pengaduan: (0561) 6783450;
- e. *short message service gateway* (SIPPANDUMAS KALKUN ONLINE): 081250191007;
- f. media yang terintegrasi dengan Aplikasi Gencil (e-Lawar); dan
- g. media cetak dan elektronik yang terdaftar di komunitas humas Rumah Sakit.

BAB VIII
TATA LAKSANA
PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN
Pasal 10

- (1) Kepala Dinas Kesehatan sebagai Pembina menetapkan petugas pengelolaan penanganan pengaduan.
- (2) Direktur UPTD RSUD sebagai pengarah pengelolaan penanganan pengaduan.
- (3) Kepala bidang pengendalian dan pengembangan adalah sebagai penanggung jawab pengelolaan penanganan pengaduan di UPTD RSUD.
- (4) Stakeholder (kepala bagian/bidang/jabatan fungsional tertentu/intalasi UPTD RSUD) bertugas:
 - a. memberikan masukan terhadap pelaksanaan pengelolaan penanganan pengaduan sesuai perencanaan yang telah disusun; dan
 - b. memberikan dukungan terhadap pengelolaan penanganan pengaduan sesuai perencanaan yang telah di susun antara lain, menjadi narasumber penanganan pengaduan (komplain) pelanggan memastikan kegiatan pengaduan dapat terlaksana sesuai dengan kompetensi masing masing bagian.
- (5) Koordinator Administrasi bertugas:
 - a. melaksanakan kegiatan penanganan pengelolaan pengaduan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan;
 - b. mengkoordinasikan kegiatan dengan pihak-pihak terkait;
 - c. menyiapkan materi rapat dan memimpin rapat-rapat sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan;
 - d. mengkompilasi hasil rapat, menandatangani naskah keputusan hasil rapat sebagai dokumen pelaporan;
 - e. melakukan analisis pengaduan pelanggan;
 - f. menindaklanjuti hasil analisis pengaduan pelanggan;
 - g. melaksanakan review pelaksanaan kegiatan; dan
 - h. menyusun laporan pelaksanaan hasil kegiatan.
- (6) Koordinator Publikasi/Kehumasan bertugas:
 - a. memberikan informasi tentang pelayanan kepada pelanggan;
 - b. mengkompilasi hasil tindak lanjut terhadap pengaduan pelanggan;
 - c. menjawab keluhan yang diterima melalui media penerima pengaduan; dan

d. merekapitulasi laporan pengaduan dan melaporkan kepada penanggung jawab untuk diteruskan dan dikirimkan ke Dinas Kesehatan Kota Pontianak setiap bulannya.

(7) Admin Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelanggan bertugas:

- a. mengirimkan pesan layanan kepada pelanggan melalui *short message service center*;
- b. menerima dan mencatat pengaduan baik secara langsung di counter pengaduan, kotak saran, website, via telpon, via *short message service gateway* (SIPPANDUMAS KALKUN ONLINE), serta media yang terintegrasi dengan aplikasi *E-Lawar*;
- c. memilah jenis pengaduan yaitu pengaduan biasa dan serius; dan
- d. melaporkan kepada penanggung jawab terkait pengaduan yang masuk.

(8) Admin Informasi dan Teknologi bertugas:

- a. menyiapkan server dan perangkat aplikasi SIPPANDUMAS KALKUN ONLINE;
- b. menyiapkan kartu telepon yang telah diregistrasi provider;
- c. mengintegrasikan Sistem Informasi Rekam Medik ke aplikasi SIPPANDUMAS KALKUN ONLINE; dan
- d. mempublikasikan jawaban berita atau pesan melalui website.

BAB IX
ALUR PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN
Pasal 11

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima.
- (2) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh satuan/unit kerja tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan/unit kerja lain yaitu:
 - a. paling lambat 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor; dan
 - b. paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.
- (3) Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja yaitu:
 - a. paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penerima pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor; dan
 - b. paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penerima pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.

- (4) Pengelolaan penanganan pengaduan dilakukan oleh pengelola penanganan pengaduan pelayanan dengan mengedepankan asas penanganan pengelolaan penanganan pengaduan yang transparan.

BAB X
LAPORAN HASIL PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN
Pasal 12

- (1) Penanggung jawab pengelolaan penanganan pengaduan berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan yang sesuai dari masukan dari masing-masing bidang.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikirimkan kepada Pelaksana Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Kesehatan Kota Pontianak selambat-lambatnya setiap bulan disesuaikan dengan kebijakan penerima pengaduan.
- (3) Bentuk/form rekapitulasi hasil penanganan pengaduan tertuang dalam Keputusan Kepala Dinas Kesehatan.

BAB XI
SEKRETARIAT PENGADUAN
Pasal 13

- (1) Untuk mendukung pelaksanaan pengelolaan penanganan pengaduan pihak Rumah Sakit menyediakan pojok pengaduan dan informasi.
- (2) Sekretariat Pengaduan memiliki fungsi:
 - a. menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
 - b. melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;
 - c. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
 - d. melaporkan hasil penyelenggaraan pengelolaan pelayanan penanganan pengaduan di UPTD RSUD kepada Dinas Kesehatan baik secara periodik maupun insidental, dengan tembusan kepada Inspektorat Kota Pontianak; dan
 - e. menyiapkan bahan laporan Pelayanan pengelolaan penanganan pengaduan di Rumah Sakit yang akan disampaikan kepada Dinas Kesehatan.

BAB XII
PENGANGGARAN
Pasal 14

- (1) Penganggaran adalah pelaksanaan kegiatan yang mendukung pelayanan pengaduan pada UPTD RSUD dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan

Belanja Daerah dan penerimaan lain yang sah, yang dialokasikan pada anggaran Dinas Kesehatan.

- (2) Laporan pengelolaan anggaran terhadap pelaksanaan kegiatan dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB XIII
KETENTUAN LAIN-LAIN
Pasal 15

- (1) UPTD RSUD selaku penyelenggara pelayanan berkewajiban mengumumkan nama petugas pelaksana pelayanan, mekanisme pelayanan penanganan pengaduan, serta sarana pengaduan yang disediakan.
- (2) Dalam keadaan tertentu penerima pelayanan selaku pelapor dapat merahasiakan nama dan identitasnya.
- (3) Penyelenggara pelayanan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak etis, berbau SARA (suku, agama dan ras) dan tidak bertanggung jawab.
- (4) UPTD RSUD dapat mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerja dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Walikota ini.

BAB XIV
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 16

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Pontianak.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 17 Mei 2018

Pjs. WALIKOTA PONTIANAK,

ttd

MAHMUDAH

Diundangkan di Pontianak
pada tanggal 17 Mei 2018

Plt. SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK,

ttd

URAY INDRA MULYA

BERITA DAERAH KOTA PONTIANAK TAHUN 2018 NOMOR 34

Salinan sesuai dengan aslinya,
Kepala Bagian Hukum
Setda Kota Pontianak

ZETMAWATI, SH, MH
NIP. 19620811 198607 2 002