



PEMERINTAH KABUPATEN KAIMANA
DINAS KESEHATAN

Jalan Casuarina No.5 Telp. 0957-21209 Kaimana 98654 Provinsi Papua Barat

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KAIMANA

NOMOR : 800/16/DINKES-KMN/2026

TENTANG

**PENETAPAN PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN KAIMANA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KAIMANA,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana diperlukan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu sumber informasi dan bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta mencegah terjadinya maladministrasi;
 - c. bahwa untuk menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan secara terkoordinasi, sistematis dan berkelanjutan, perlu menetapkan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana tentang Penetapan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 - 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Bupati Kaimana Nomor 37 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kaimana.

Memperhatikan : 1. Kebutuhan peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana;

2. Hasil evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana;

3. Kebutuhan penetapan struktur, tugas, fungsi, tanggung jawab dan mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU Menetapkan **Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana** dengan struktur dan susunan sebagaimana tercantum dalam **Lampiran I** yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas menerima, mencatat, memverifikasi, menelaah, mengklasifikasikan, menyalurkan, menindaklanjuti, menyelesaikan, memonitor, mengevaluasi, mendokumentasikan dan melaporkan pengaduan pelayanan publik sesuai dengan kewenangan Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana

KETIGA Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA, Pengelola Pengaduan mempunyai fungsi:

1. menerima dan mencatat pengaduan masyarakat;
2. memberikan informasi mengenai mekanisme penyampaian dan penanganan pengaduan;
3. melakukan verifikasi awal terhadap pengaduan;
4. melakukan penelaahan dan pengklasifikasian pengaduan;

5. menentukan kewenangan penanganan pengaduan;
6. menyalurkan pengaduan kepada unit atau instansi yang berwenang apabila substansi pengaduan bukan merupakan kewenangan Dinas Kesehatan;
7. melakukan koordinasi dan klarifikasi dengan unit/pihak terkait;
8. memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
9. menyampaikan hasil penyelesaian kepada pengadu;
10. melakukan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
11. menyusun laporan pengelolaan pengaduan secara berkala; dan
12. memanfaatkan data pengaduan sebagai bahan perbaikan pelayanan kesehatan.

KEEMPAT

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Pengelola Pengaduan wajib:

1. memberikan pelayanan secara mudah, cepat, tepat, transparan dan akuntabel;
2. memperlakukan pengadu secara adil dan tidak diskriminatif;
3. menjaga kerahasiaan identitas pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
4. menjaga keamanan dan kerahasiaan dokumen pengaduan;
5. menghindari konflik kepentingan dalam penanganan pengaduan;
6. memberikan informasi perkembangan penanganan pengaduan kepada pengadu sesuai ketentuan;
7. mendokumentasikan seluruh proses pengelolaan pengaduan; dan
8. melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggung jawab.

KELIMA

Uraian tugas, fungsi dan tanggung jawab masing-masing unsur Pengelola Pengaduan sebagaimana tercantum dalam **Lampiran II** yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEENAM

Mekanisme dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana sebagaimana tercantum dalam **Lampiran III** menjadi pedoman dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan.

KETUJUH

Formulir dan dokumen yang digunakan dalam pengelolaan pengaduan sebagaimana tercantum dalam **Lampiran IV** merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDELAPAN** Dalam hal pengaduan bukan merupakan kewenangan Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana, Pengelola Pengaduan wajib menyalurkan pengaduan kepada instansi/unit yang berwenang dan memberitahukan penyaluran tersebut kepada pengadu sesuai ketentuan.
- KESEMBILAN** Dalam hal pengaduan memerlukan pemeriksaan atau tindak lanjut teknis, Pengelola Pengaduan dapat melibatkan unit kerja, pejabat, tenaga profesional, fasilitas pelayanan kesehatan dan/atau instansi terkait sesuai dengan substansi pengaduan.
- KESEPULUH** Dalam melaksanakan tugasnya, Pengelola Pengaduan bertanggung jawab kepada **Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana** melalui pejabat yang ditunjuk sesuai dengan struktur organisasi Dinas Kesehatan..
- KESEBELAS** Monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan dilakukan secara berkala dan hasilnya digunakan sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.
- KEDUABELAS** Segala biaya yang diperlukan dalam pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana dan/atau sumber pembiayaan lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KETIGABELAS** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kaimana
Pada tanggal 20 Agustus 2026



**Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Kaimana**

ARIFIN SIRFEFA
NIP. 19680418 198803 1 006

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KESEHATAN KABUPATEN KAIMANA
NOMOR : 800/16/DINKES-KMN/2026
TANGGAL : 20 Agustus 2026
Tentang
Penetapan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik
Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana

**SUSUNAN ORGANISASI PENGELOLA PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KABUPATEN KAIMANA**

A. Struktur Hubungan Kerja



B. Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik

No.	Kedudukan	Nama/Jabatan	Keterangan
1	Penanggung Jawab	Kepala Dinas Kesehatan	Penanggung jawab tertinggi
2	Koordinator	Sekretaris Dinas Kesehatan	Koordinasi pengelolaan Pengaduan
3	Administrator	1. Kasubag Umum dan Kepegawaian 2. Sopiah Balges, S.AP. 3. Satria, S.Kep. 4. Nadya Selong, S.Kep.	Administrasi dan register
4	Petugas Penerima Pengaduan	1. Ketua Tim Kasubag Umum dan Kepegawaian 2. Anggota a. Suharlin b. Djahara Agasar c. Ester Baefa, S.M 3. Admin SP4N LAPOR Agustina Ososawy	Penerimaan pengaduan
5	Tim Verifikasi dan Penelaahan	1. Kepala Bidang terkait substansi pengaduan 2. Kasubbag terkait substansi pengaduan 3. Kepala seksi terkait substansi pengaduan 4. Staff pengelola Teknis terkait substansi pengaduan 5. Kepala Puskesmas terkait substansi pengaduan	Verifikasi dan penelaahan
6	Tim Tindak Lanjut	1. Kepala Bidang terkait substansi pengaduan 2. Kasubbag terkait substansi pengaduan 3. Kepala seksi terkait substansi pengaduan 4. Staff pengelola Teknis terkait substansi pengaduan	Penanganan substansi

No.	Kedudukan	Nama/Jabatan	Keterangan
		5. Kepala Puskesmas terkait substansi pengaduan	
7	Petugas Monitoring dan Evaluasi	1. Kepala Dinas Kesehatan 2. Sekretaris Dinas Kesehatan 3. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan 4. Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat 5. Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan 6. Kepala Bidang Pengendalian dan Pencegahan Penyakit	Monitoring dan evaluasi
8	Petugas Pelaporan dan Dokumentasi	1. Malissa Yustika Dewi Dimara 2. Jeremia T.Motowi 3. Hazel Alice Odjanggai, S.T	Pelaporan dan arsip

LAMPIRAN II KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KESEHATAN KABUPATEN KAIMANA
NOMOR : 800/16/DINKES-KMN/2026
TANGGAL : 20 Agustus 2026
Tentang
Penetapan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik
Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana

URAIAN TUGAS, FUNGSI DAN TANGGUNG JAWAB

A. Penanggung Jawab

Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana

1. Tugas:

- a. Menetapkan kebijakan pengelolaan pengaduan;
- b. menetapkan Pengelola Pengaduan;
- c. memberikan arahan dalam penanganan pengaduan strategis;
- d. memastikan pengelolaan pengaduan berjalan sesuai ketentuan;
- e. menerima laporan pengelolaan pengaduan secara berkala.

2. Fungsi:

- a. Pengarah kebijakan pengelolaan pengaduan;
- b. pengendalian penyelenggaraan pengaduan;
- c. pengawasan terhadap tindak lanjut pengaduan;
- d. pengambilan keputusan terhadap pengaduan yang memerlukan kebijakan pimpinan.

3. Tanggung Jawab:

- b. Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan;
- c. memastikan pengaduan ditangani sesuai kewenangan;
- d. memastikan tindak lanjut pengaduan dilakukan;
- e. memastikan hasil pengaduan menjadi bahan perbaikan pelayanan.

B. Koordinator Pengelola Pengaduan

Sekretaris Dinas Kesehatan

1. Tugas:

- f. Mengkoordinasikan pelaksanaan pengelolaan pengaduan;
- g. mengatur pembagian tugas petugas pengaduan;
- h. memastikan setiap pengaduan diproses sesuai mekanisme;
- i. mengkoordinasikan tindak lanjut dengan unit terkait;
- j. memantau penyelesaian pengaduan.

2. Fungsi:

- a. Koordinasi;
- b. pengendalian operasional;
- c. pemantauan;
- d. fasilitasi penyelesaian pengaduan.

3. Tanggung Jawab:

- a. Kelancaran proses pengelolaan pengaduan;
- b. ketepatan penyaluran pengaduan;
- c. pemantauan tindak lanjut;
- d. pelaporan kepada Penanggung Jawab.

C. Administrator Pengelola Pengaduan

1. Tugas:

- a. Melakukan administrasi pengaduan;
- b. memberikan nomor register;
- c. memelihara Register Pengaduan;
- d. mengelola dokumen pengaduan;
- e. menyiapkan bahan laporan.

2. Fungsi:

- a. Administrasi;
- b. registrasi;

- c. dokumentasi;
- d. pengarsipan.

3. Tanggung Jawab:

- a. Ketepatan pencatatan;
- b. keamanan dokumen;
- c. kelengkapan administrasi;
- d. ketersediaan data pengaduan.

D. Petugas Penerima Pengaduan

1. Tugas:

- a. Menerima pengaduan dari masyarakat;
- b. memberikan informasi mengenai mekanisme pengaduan;
- c. mendengarkan dan mencatat substansi pengaduan;
- d. mengisi Form Penerimaan Pengaduan;
- e. memberikan tanda/bukti penerimaan apabila diperlukan;
- f. meneruskan pengaduan kepada administrator/koordinator.

2. Fungsi:

- a. Front office pengaduan;
- b. penerimaan informasi;
- c. pencatatan awal;
- d. pelayanan kepada pengadu.

3. Tanggung Jawab:

- a. Memberikan pelayanan yang ramah;
- b. tidak melakukan diskriminasi;
- c. menjaga kerahasiaan informasi pengadu;
- d. memastikan pengaduan diterima dan dicatat.

E. Tim Verifikasi Dan Penelaahan

1. Tugas:

- a. Melakukan verifikasi awal;
- b. memeriksa kelengkapan informasi;
- c. menelaah substansi pengaduan;
- d. mengklasifikasikan pengaduan;
- e. menentukan tingkat prioritas;
- f. menentukan kewenangan penanganan;
- g. memberikan rekomendasi tindak lanjut.

2. Fungsi:

- a. Verifikasi;
- b. penelaahan;
- c. klasifikasi;
- d. analisis;
- e. rekomendasi.

3. Tanggung Jawab:

- a. Ketepatan hasil verifikasi;
- b. objektivitas penelaahan;
- c. ketepatan klasifikasi;
- d. ketepatan rekomendasi tindak lanjut.

F. Tim Tindak Lanjut/Unit Teknis Terkait

1. Tugas:

- a. Melakukan klarifikasi terhadap pihak terkait;
- b. melakukan pemeriksaan dokumen;
- c. melakukan pemeriksaan lapangan apabila diperlukan;
- d. melakukan koordinasi dengan unit terkait;
- e. melaksanakan tindakan penyelesaian;

- f. menyampaikan hasil tindak lanjut kepada Pengelola Pengaduan.

2. Fungsi:

- a. Pemeriksaan teknis;
- b. klarifikasi;
- c. tindak lanjut;
- d. penyelesaian substansi pengaduan.

3. Tanggung Jawab:

- a. Kebenaran dan objektivitas hasil pemeriksaan;
- b. pelaksanaan tindak lanjut;
- c. penyampaian hasil tepat waktu;
- d. dokumentasi tindakan penyelesaian.

G. Petugas Monitoring Dan Evaluasi

1. Tugas:

- a. Memantau status seluruh pengaduan;
- b. memantau pengaduan yang belum selesai;
- c. memantau pelaksanaan rekomendasi;
- d. melakukan evaluasi berkala;
- e. mengidentifikasi pengaduan berulang;
- f. menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan.

2. Fungsi:

- a. Monitoring;
- b. evaluasi;
- c. analisis kecenderungan pengaduan;
- d. rekomendasi perbaikan.

3. Tanggung Jawab:

- a. Ketepatan data monitoring;
- b. pelaksanaan evaluasi;
- c. identifikasi masalah berulang;

- d. penyampaian rekomendasi perbaikan.

H. Petugas Pelaporan Dan Dokumentasi

1. Tugas:

- a. Mengumpulkan data pengaduan;
- b. menyusun laporan berkala;
- c. mendokumentasikan proses penyelesaian;
- d. mengelola arsip pengaduan;
- e. menyusun bahan evaluasi pimpinan.

2. Fungsi:

- a. Pelaporan;
- b. dokumentasi;
- c. pengarsipan;
- d. penyediaan data.

3. Tanggung Jawab:

- a. Kelengkapan laporan;
- b. keakuratan data;
- c. keamanan arsip;
- d. kerahasiaan dokumen pengaduan.

LAMPIRAN III KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KESEHATAN KABUPATEN KAIMANA
NOMOR : 800/16/DINKES-KMN/2026
TANGGAL : 20 Agustus 2026
Tentang
Penetapan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik
pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana

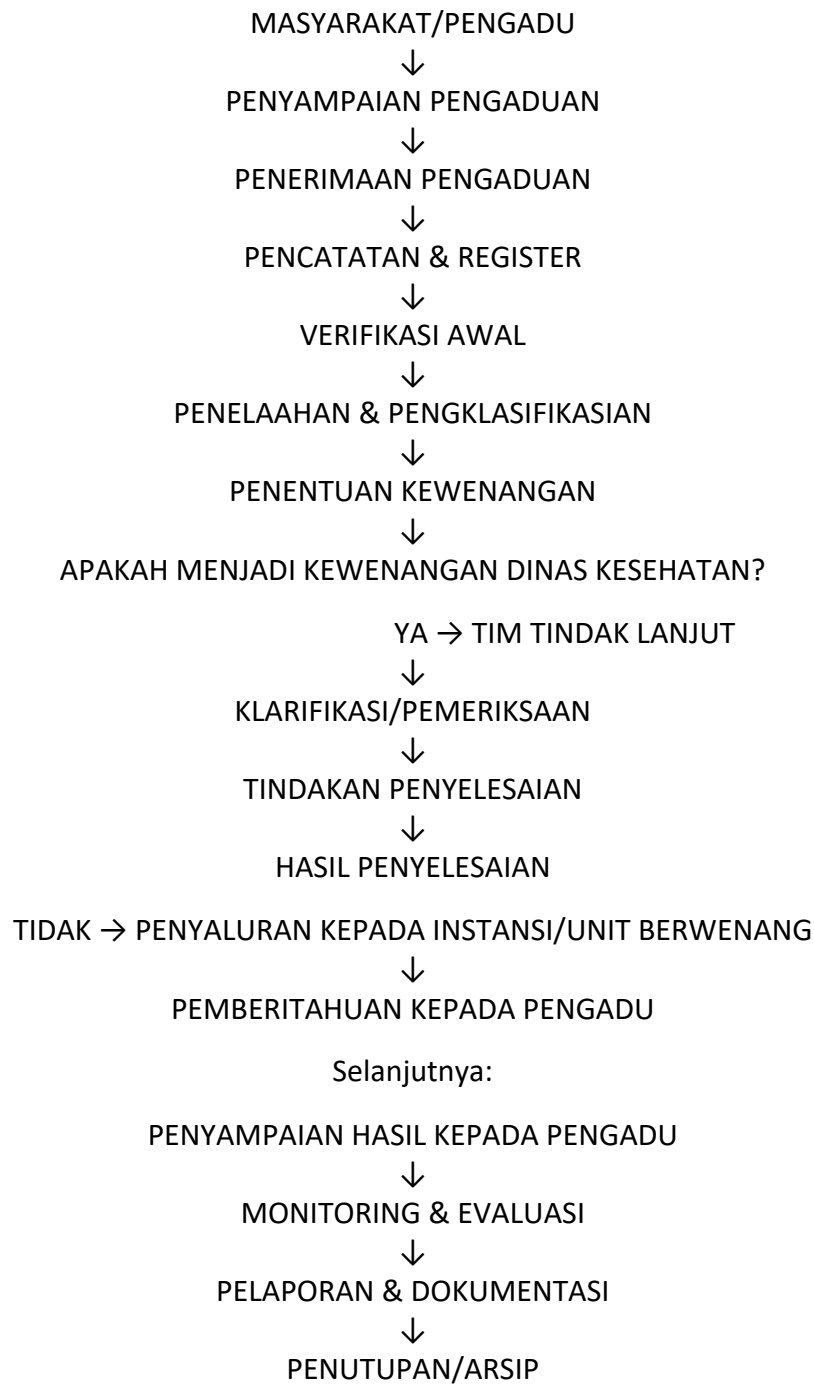
MEKANISME DAN TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN

A. Saluran Pengaduan

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui:

1. Tatap muka : Disampaikan langsung kepada petugas pengelola pengaduan
2. Surat : Disampaikan melalui surat resmi
3. Telepon : Disampaikan melalui nomor layanan pengaduan
4. WhatsApp : Disampaikan melalui nomor WhatsApp resmi
5. Email : Disampaikan melalui email resmi :
pengaduandinkeskaimana@gmail.com
6. Website/aplikasi : Melalui sistem pengaduan yang tersedia (SP4N LAPOR)

B. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan



Gambar Mekanisme Pengelolaan Pengaduan



C. Tata Cara Pengelolaan Pengaduan

1. Penyampaian Pengaduan

Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui saluran pengaduan yang tersedia. Pengaduan sekurang-kurangnya memuat:

- a. Identitas pengadu, apabila bersedia;
- b. Kontak yang dapat dihubungi;
- c. Uraian permasalahan;
- d. Waktu dan tempat kejadian;
- e. Pihak/unit yang diadukan, apabila diketahui;
- f. Bukti pendukung, apabila tersedia;
- g. Harapan atau permintaan penyelesaian.

2. Penerimaan Pengaduan

Petugas yang ditunjuk :

- a. Menerima pengaduan;
- b. Memberikan pelayanan yang ramah dan tidak diskriminatif;
- c. Mendengarkan dan mencatat substansi pengaduan;
- d. Memeriksa kelengkapan informasi awal;
- e. Mengisi Form Penerimaan Pengaduan;
- f. Memberikan nomor register pengaduan;
- g. Menyampaikan tanda/bukti penerimaan kepada pengadu apabila diperlukan.

3. Pencatatan dan Register

Setiap pengaduan dicatat dalam Register Pengaduan sekurang-kurangnya memuat:

- a. Nomor register;
- b. Tanggal pengaduan;
- c. Identitas pengadu;
- d. Media penyampaian;
- e. Pokok pengaduan;
- f. Unit/objek yang diadukan;
- g. Status kewenangan;
- h. Tindak lanjut;
- i. Status penyelesaian;
- j. Tanggal penyelesaian.

D. Penelaah dan Pengklasifikasian

Petugas melakukan penelaahan terhadap:

- a. Kelengkapan informasi;
- b. Kejelasan substansi pengaduan;
- c. Kronologi kejadian;
- d. Pihak yang terlibat;
- e. Bukti pendukung;
- f. Kewenangan penyelesaian;
- g. Tingkat urgensi;
- h. Potensi dampak terhadap masyarakat.

Hasil penelaahan dituangkan dalam Form Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan.

E. Penentuan Kewenangan

Setelah dilakukan penelaahan, pengaduan dikelompokkan menjadi:

1. Pengaduan Menjadi Kewenangan Dinas Kesehatan

Pengaduan diproses dan ditindaklanjuti oleh Dinas Kesehatan sesuai kewenangannya.

2. Pengaduan Menjadi Kewenangan Unit/Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Pengaduan disalurkan kepada Puskesmas, RSUD, klinik, atau unit pelayanan terkait sesuai kewenangannya.

3. Pengaduan Bukan Kewenangan Dinas Kesehatan

Pengaduan disalurkan kepada perangkat daerah, instansi, lembaga, atau pihak yang memiliki kewenangan. Penyaluran dituangkan dalam:

- a. Form Penyaluran Pengaduan; dan
- b. Surat Penyaluran Pengaduan.

Pengadu diberitahukan bahwa pengaduannya telah disalurkan kepada pihak yang berwenang.

F. Klarifikasi dan Pemeriksaan

Untuk pengaduan yang menjadi kewenangan Dinas Kesehatan, petugas dapat melakukan:

- a. Klarifikasi kepada pengadu;
- b. Klarifikasi kepada pihak yang diadukan;
- c. Pemeriksaan dokumen;
- d. Wawancara;
- e. Pemeriksaan lapangan;
- f. Koordinasi dengan unit terkait;
- g. Pemeriksaan data pelayanan;
- h. Tindakan lain sesuai kebutuhan.

Hasil pemeriksaan dicatat dan didokumentasikan sebagai bahan penyelesaian pengaduan.

G. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pemeriksaan, tindak lanjut dapat berupa:

- a. Pemberian informasi/penjelasan;
- b. Koreksi administrasi;
- c. Perbaikan pelayanan;
- d. Perbaikan prosedur;
- e. Pembinaan petugas;
- f. Koordinasi dengan unit terkait;
- g. Pemeriksaan lanjutan;
- h. Pengawasan internal;
- i. Penyaluran kepada pihak berwenang;
- j. Tindakan lain sesuai ketentuan.

Setiap tindak lanjut harus dicatat dalam dokumen penanganan pengaduan.

H. Penyelesaian Pengaduan

Pengaduan dinyatakan selesai apabila:

- a. Substansi pengaduan telah ditindaklanjuti;
- b. Tindakan penyelesaian telah dilakukan;
- c. Hasil penyelesaian telah didokumentasikan;
- d. Pengadu telah diberikan informasi mengenai hasil penyelesaian;
- e. Tidak terdapat tindak lanjut lain yang masih menjadi kewajiban Dinas Kesehatan.

Penyelesaian dicatat dalam Form Penyelesaian Pengaduan.

I. Pemberitahuan Kepada Pengadu

Petugas menyampaikan hasil penyelesaian kepada pengadu melalui saluran yang tersedia.

Pemberitahuan dapat dilakukan melalui:

- a. Tatap muka;
- b. Surat;
- c. Telepon;
- d. WhatsApp;
- e. Email;
- f. Sistem pengaduan;
- g. Saluran lainnya.

Pemberitahuan sekurang-kurangnya memuat:

- a. Nomor register pengaduan;
- b. Pokok pengaduan;
- c. Hasil pemeriksaan;
- d. Tindakan yang telah dilakukan;
- e. Hasil penyelesaian;
- f. Informasi tindak lanjut apabila masih diperlukan.

J. Penutupan Pengaduan

Setelah penyelesaian selesai, petugas:

- a. Memperbarui status dalam Register Pengaduan;
- b. Mengisi Form Penyelesaian Pengaduan;
- c. Melengkapi dokumen pendukung;
- d. Menyampaikan hasil kepada pengadu;
- e. Mengarsipkan seluruh dokumen;
- f. Memasukkan pengaduan ke dalam bahan monitoring dan evaluasi.

Status pengaduan dapat ditetapkan sebagai:

- a. Selesai
- b. Selesai sebagian
- c. Dalam proses
- d. Disalurkan kepada pihak lain
- e. Tidak dapat ditindaklanjuti

K. Monitoring dan Evaluasi

Pengelola pengaduan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap:

- a. Jumlah pengaduan;
- b. Jenis dan substansi pengaduan;
- c. Unit yang paling banyak menerima pengaduan;
- d. Waktu penyelesaian;
- e. Jumlah pengaduan yang selesai;
- f. Jumlah pengaduan yang masih dalam proses;
- g. Jumlah pengaduan yang disalurkan;
- h. Kendala penyelesaian;
- i. Tindak lanjut perbaikan pelayanan;
- j. Potensi terjadinya pengaduan berulang.

L. Dokumen Yang Digunakan

Dalam pelaksanaan mekanisme ini digunakan dokumen:

No.	Nama Dokumen	Fungsi
1	Form Penerimaan Pengaduan	Mencatat penerimaan pengaduan
2	Register Pengaduan	Mencatat seluruh pengaduan
3	Form Penelaahan dan Pengklasifikasian	Menilai dan mengelompokkan pengaduan
4	Form Penyaluran Pengaduan	Mencatat pengaduan yang disalurkan
5	Surat Penyaluran Pengaduan	Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangan
6	Form Klarifikasi	Mencatat hasil klarifikasi
7	Formulir Penyelesaian Pengaduan Masyarakat	Mencatat hasil akhir
8	Berita Acara Penyelesaian	Membuktikan proses penyelesaian
9	Register Monitoring dan Evaluasi	Memantau pengelolaan pengaduan

M. Prinsip Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- a. Mudah
Mudah diakses dan disampaikan masyarakat;
- b. Cepat
Ditangani tanpa penundaan yang tidak semestinya;
- c. Tepat
Ditangani oleh pihak yang berwenang;

- d. Transparan
Proses dan status dapat diinformasikan kepada pengadu;
- e. Akuntabel
Stiap proses dapat dipertanggungjawabkan;
- f. Objektif
Berdasarkan fakta dan bukti;
- g. Tidak diskriminatif
Setiap pengadu diperlakukan secara adil;
- h. Kerahasiaan
Identitas pengadu dijaga sesuai ketentuan;
- i. Berorientasi pada perbaikan –
Pengaduan menjadi bahan peningkatan kualitas pelayanan.

N. Indikator Keberhasilan

No.	Indikator	Target
1	Pengaduan tercatat	100%
2	Pengaduan diverifikasi	100%
3	Pengaduan diklasifikasikan	100%
4	Pengaduan sesuai kewenangan ditindaklanjuti	100%
5	Pengaduan bukan kewenangan disalurkan	100%
6	Hasil penyelesaian disampaikan kepada pengadu	100%
7	Dokumen pengaduan diarsipkan	100%
8	Monitoring dan evaluasi	Dilakukan berkala
9	Pengaduan berulang	Menurun
10	Perbaikan pelayanan berdasarkan pengaduan	Dilaksanakan

LAMPIRAN IV KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KESEHATAN KABUPATEN KAIMANA
NOMOR : 800/16/DINKES-KMN/2026
TANGGAL : 20 Agustus 2026
Tentang
Penetapan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik
pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana

FORMULIR DAN DOKUMEN PENGELOLAAN PENGADUAN

A. Form Penerimaan Pengaduan.



PEMERINTAH KABUPATEN KAIMANA DINAS KESEHATAN

n Casuarina No.5 Telp. 0957-21209 Kaimana 98654 Provinsi Papua Barat

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN MASYARAKAT

Nomor Registrasi :

Tanggal Pengaduan :/...../.....

Jam : WIT

Media Pengaduan :

- | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ Tatap Muka | ☐ Email | ☐ Kotak Saran |
| ☐ Telepon | ☐ Website | ☐ Surat |
| ☐ WhatsApp | ☐ SP4N-LAPOR! | ☐ Media Sosial |
| ☐ Lainnya : | | |

A. Identitas Pelapor

Nama Lengkap :

NIK (Opsional) :

Tempat/Tanggal Lahir :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pekerjaan :

Instansi (bila ada) :
Alamat Lengkap :
Nomor Telepon/HP :
Email :

B. Identitas Terlapor / Unit Yang Diadukan

Nama Pegawai (jika diketahui) :
Jabatan :
Bidang/UPTD/Fasilitas Pelayanan :
Lokasi Kejadian :
Tanggal Kejadian :
Waktu Kejadian :

C. Jenis Pengaduan

Beri tanda (✓) pada jenis pengaduan yang sesuai.

- | | |
|---|--|
| ☐ Pelayanan tidak sesuai standar | ☐ Dugaan penyalahgunaan wewenang |
| ☐ Sikap/perilaku petugas | ☐ Dugaan pungutan liar |
| ☐ Keterlambatan pelayanan | ☐ Dugaan pelanggaran disiplin pegawai |
| ☐ Sarana dan prasarana | ☐ Dugaan gratifikasi |
| ☐ Administrasi pelayanan | ☐ Pengelolaan obat |
| ☐ Informasi pelayanan | ☐ Perizinan |
| ☐ Pelayanan Kesehatan | ☐ Kepegawaian |
| ☐ Keuangan | |
| ☐ Lainnya : | |

D. Uraian Pengaduan

Jelaskan secara singkat dan jelas mengenai pengaduan yang disampaikan.

.....

E. Kronologi Kejadian

Uraikan secara rinci waktu, tempat, pihak yang terlibat, serta kejadian yang dialami.

.....

F. Bukti Pendukung

Lampiran yang disertakan:

☐ Foto

☐ Rekaman Suara

☐ Video

☐ Surat

☐ Dokumen

☐ Screenshot

☐ Lainnya :

Jumlah Lampiran : Berkas

G. Harapan Pelapor

Apa penyelesaian yang diharapkan?

☐ Klarifikasi

☐ Tindakan terhadap petugas

☐ Permintaan Maaf

☐ Penyelesaian administrasi

☐ Perbaikan Pelayanan

☐ Pengembalian hak

☐ Lainnya :

.....

.....

VERIFIKASI AWAL DUGAAN PELANGGARAN

(Diisi Oleh Petugas Pengaduan)

Nomor Register :
Tanggal Diterima :
Jam Diterima :
Nama Petugas :
Jabatan :
Cara Pengaduan :
Kelengkapan Dokumen : ☐ Lengkap ☐ Belum Lengkap
Status Pengaduan : ☐ Diterima ☐ Ditunda ☐ Ditolak
Alasan Penolakan (bila ada) :

HASIL VERIFIKASI

- ☐ Memenuhi syarat
- ☐ Tidak memenuhi syarat
- ☐ Memerlukan klarifikasi
- ☐ Diteruskan kepada Bidang
- ☐ Diteruskan kepada UPTD

Catatan Verifikator:

.....
.....

Verifikator

(.....)

SURAT TANDA TERIMA PENGADUAN

Nomor Pengaduan :

Telah diterima pengaduan dari :

Nama Pelapor :

Pada tanggal :

Jam :

Petugas Penerima,

(.....)

Catatan:

Perkiraan waktu penyelesaian pengaduan paling lambat **5 (lima) hari kerja** sejak pengaduan dinyatakan lengkap, kecuali memerlukan pemeriksaan atau investigasi lebih lanjut.

SURAT PERNYATAAN PELAPOR

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Lengkap :
NIK (Opsional) :
Tempat/Tanggal Lahir :
Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Pekerjaan :
Instansi (bila ada) :
Alamat Lengkap :
Nomor Telepon/HP :
Email :

Saya menyatakan bahwa informasi yang saya sampaikan adalah benar sesuai dengan keadaan yang saya ketahui. Apabila di kemudian hari terdapat informasi yang tidak benar, saya bersedia mempertanggungjawabkannya sesuai ketentuan yang berlaku.

Kaimana,

20.....

Pelapor,

(.....)

B. Register Pengaduan.

No.	Nomor Register	Tanggal	Nama Pengadu	Pokok Pengaduan	Unit yang Diadukan	Status	Tindak Lanjut	Tanggal Selesai
1								
2								
3								

C. Form Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan.



PEMERINTAH KABUPATEN KAIMANA DINAS KESEHATAN

n Casuarina No.5 Telp. 0957-21209 Kaimana 98654 Provinsi Papua Barat

FORMULIR PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

A. Identitas Pengaduan

Uraian : Keterangan
Nomor Register :
Pengaduan
Nomor Form Penelaahan :
Tanggal Pengaduan :
Tanggal Penelaahan :
Nama Pelapor :
Nomor HP/Email :
Media Penyampaian : ☐ Tatap Muka ☐ Telepon ☐ WhatsApp
Pengaduan ☐ Email ☐ Website ☐ SP4N-
LAPOR!
☐ Kotak Saran ☐ Surat ☐ Media
Sosial
Petugas Penerima :
Pengaduan

B. Hasil Penelaahan Administratif

Komponen	Ya	Tidak	Keterangan
Identitas pelapor tersedia	☐	☐	
Uraian pengaduan jelas	☐	☐	
Lokasi kejadian disebutkan	☐	☐	
Waktu kejadian disebutkan	☐	☐	
Pihak yang diadukan diketahui	☐	☐	
Bukti pendukung tersedia	☐	☐	
Pengaduan sesuai kewenangan Dinas Kesehatan	☐	☐	
Pengaduan pernah disampaikan sebelumnya	☐	☐	
Pengaduan memerlukan klarifikasi	☐	☐	

Kesimpulan Penelaahan Administratif

- ☐ Lengkap
- ☐ Belum Lengkap
- ☐ Perlu Perbaikan Data

Catatan:

.....

C. Hasil Penelaahan Substansi

Ringkasan Permasalahan

.....

Analisis Awal

.....

Dampak Permasalahan

- ☐ Rendah
- ☐ Sedang
- ☐ Tinggi

Alasan:

.....

D. Pengklasifikasian Pengaduan

1. Berdasarkan Jenis Pengaduan

Jenis Pengaduan	√
Pelayanan Publik	☐
Pelayanan Kesehatan	☐
Administrasi	☐
Perizinan	☐
Kepegawaian	☐
Sarana dan Prasarana	☐
Obat dan Alat Kesehatan	☐
Program Kesehatan	☐
Keuangan	☐

Dugaan Gratifikasi	☐
Dugaan Pungutan Liar	☐
Dugaan Penyalahgunaan Wewenang	☐
Dugaan Pelanggaran Disiplin ASN	☐
Informasi Publik	☐
Lainnya	☐

2. Berdasarkan Tingkat Prioritas

- ☐ Sangat Mendesak ☐ Mendesak
- ☐ Normal ☐ Rendah

3. Berdasarkan Risiko

- ☐ Risiko Rendah
- ☐ Risiko Sedang
- ☐ Risiko Tinggi
- ☐ Risiko Sangat Tinggi

4. Berdasarkan Sifat Pengaduan

- ☐ Individual
- ☐ Kelompok
- ☐ Organisasi
- ☐ Anonim
- ☐ Rahasia

5. Berdasarkan Tingkat Kerahasiaan

- ☐ Terbuka
- ☐ Terbatas
- ☐ Rahasia

E. Penentuan Kewenangan

1. Pengaduan menjadi kewenangan:

- ☐ Sekretariat
- ☐ Bidang Kesehatan Masyarakat
- ☐ Bidang Pelayanan Kesehatan
- ☐ Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
- ☐ Bidang Kefarmasian dan Alat Kesehatan
- ☐ Bidang Sumber Daya Kesehatan
- ☐ UPTD
- ☐ Instansi Lain

2. Apabila bukan kewenangan Dinas Kesehatan:

- ☐ Diteruskan kepada Instansi terkait
- ☐ Dikembalikan kepada pelapor
- ☐ Diarsipkan

F. Rekomendasi Hasil Penelaahan

- ☐ Dapat langsung ditindaklanjuti
- ☐ Memerlukan klarifikasi kepada pelapor
- ☐ Memerlukan pemeriksaan lapangan
- ☐ Memerlukan investigasi
- ☐ Memerlukan rapat koordinasi
- ☐ Memerlukan disposisi Kepala Dinas
- ☐ Tidak dapat diproses

Alasan:

.....
.....

G. Rencana Tindak Lanjut

No	Kegiatan	Penanggung Jawab	Target Waktu
1			
2			
dst.			

H. Hasil Verifikasi

- ☐ Pengaduan Valid
- ☐ Pengaduan Tidak Valid
- ☐ Pengaduan Perlu Klarifikasi
- ☐ Pengaduan Ditolak

Alasan:
.....

I. Catatan Tim Verifikasi

.....

STATUS AKHIR PENELAAHAN

Tahapan	Tanggal	Paraf
Pengaduan diterima		
Penelaahan administrasi		
Penelaahan substansi		
Klasifikasi		
Verifikasi		
Disposisi		
Diteruskan ke Unit Terkait		

Ketua Tim
Pengelola Pengaduan

Kaimana,
Petugas Penelaah

(.....)

(.....)

Mengetahui,

Koordinator Pengelola Pengaduan

(.....)

Keterangan :

- Formulir ini diisi oleh Tim Pengelola Pengaduan setelah pengaduan diregistrasi.
- Hasil penelaahan menjadi dasar penentuan tindak lanjut penyelesaian pengaduan.
- Seluruh informasi dalam formulir ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penanganan pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Form Penyaluran Pengaduan.



PEMERINTAH KABUPATEN KAIMANA DINAS KESEHATAN

Jalan Casuarina No.5 Telp. 0957-21209 Kaimana 98654 Provinsi Papua Barat

FORMULIR / SURAT PENYALURAN PENGADUAN

PENGADUAN YANG BUKAN MENJADI KEWENANGAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN KAIMANA

Nomor :

A. Identitas Pengaduan

Nomor Register Pengaduan :

Nomor Form Penyaluran :

Tanggal Pengaduan :

Tanggal Penyaluran :

Media Pengaduan :

Nama Pelapor :

Nomor HP/Email :

Alamat Pelapor :

B. Ringkasan Pengaduan

Uraian singkat pengaduan:

C. Hasil Penelaahan

Berdasarkan hasil penelaahan Tim Pengelola Pengaduan Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana, diperoleh hasil sebagai berikut:

☐ Pengaduan **bukan merupakan kewenangan Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana.**

☐ Pengaduan merupakan kewenangan instansi lain.

☐ Pengaduan perlu diteruskan kepada instansi yang berwenang.

Alasan:

D. Instansi Tujuan Penyaluran

Pengaduan diteruskan kepada:

Nama Instansi :

Alamat Instansi :

Pejabat Tujuan :

Nomor Surat Pengantar :

Tanggal Pengiriman :

E. Dokumen Yang Dilampirkan

No	Dokumen	Ada
1	Formulir Pengaduan	☐
2	Hasil Penelaahan	☐
3	Dokumen Pendukung	☐
4	Foto	☐
5	Video	☐
6	Surat Pengaduan	☐
7	Dokumen Lain	☐

Jumlah Lampiran : Berkas

F. Keterangan Penyaluran

☐ Disampaikan melalui surat resmi.

☐ Disampaikan melalui SP4N-LAPOR!.

☐ Disampaikan melalui email resmi.

☐ Disampaikan secara langsung.

☐ Disampaikan melalui aplikasi pemerintah.

☐ Lainnya (Sebutkan) :

H. Catatan Tim Pengelola Pengaduan

.....
.....

Kaimana,

Petugas
Pengelola Pengaduan

Ketua Tim
Pengelola Pengaduan

(.....) (.....)

Mengetahui,

Koordinator Pengelola Pengaduan

(.....)

E. Surat Penyaluran Pengaduan Bukan Wewenang.



PEMERINTAH KABUPATEN KAIMANA
DINAS KESEHATAN

Jalan Casuarina No.5 Telp. 0957-21209 Kaimana 98654 Provinsi Papua Barat

SURAT PENYALURAN PENGADUAN BUKAN WEWENANG

Nomor :
Sifat : Penting
Lampiran :
Hal : Penyaluran Pengaduan

Yth.
Kepala/Pimpinan

di-
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana dengan rincian sebagai berikut:

Nama Pengadu : ...
Nomor Register Pengaduan : ...
Tanggal Pengaduan : ...
Pokok Pengaduan : ...

Berdasarkan hasil penelaahan dan pengklasifikasian yang telah dilakukan, substansi pengaduan tersebut bukan merupakan kewenangan Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana, melainkan merupakan kewenangan

Untuk itu, bersama surat ini kami menyalurkan/meneruskan pengaduan tersebut kepada Bapak/Ibu untuk dapat ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku.

Adapun dokumen pendukung yang disampaikan bersama surat ini adalah:

- Formulir Pengaduan;
- Hasil Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan;
- Dokumen/bukti pendukung;
- Dst.....

Kami mohon agar pengaduan tersebut dapat ditindaklanjuti sesuai kewenangan instansi/unit kerja Saudara.

Demikian surat penyaluran pengaduan ini disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Kamana,

Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Kaimana

Tanda Tangan & Stempel

(.....)
NIP

Tembusan:

- e. Bupati Kaimana;
- f. Sekretaris Daerah Kabupaten Kaimana;
- g. Pengelola Pengaduan Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana;
- h. Arsip.

F. Form Klarifikasi.



PEMERINTAH KABUPATEN KAIMANA DINAS KESEHATAN

Jalan Casuarina No.5 Telp. 0957-21209 Kaimana 98654 Provinsi Papua Barat

FORM KLARIFIKASI PENGADUAN MASYARAKAT

Nomor Formulir :
Nomor Register Pengaduan :
Tanggal Klarifikasi :
Tempat Klarifikasi :

A. Identitas Pengaduan

Nama Pengadu :
Nomor Kontak :
Tanggal Pengaduan :

Media Pengaduan:

- ☐ Datang langsung
- ☐ Surat
- ☐ Telepon
- ☐ WhatsApp
- ☐ Email
- ☐ Website/Sistem Pengaduan
- ☐ Kotak Pengaduan
- ☐ Lainnya:

Nama Unit/Fasilitas yang Diadukan:
.....

Jenis Pelayanan:
.....

B. Pihak Yang Dimintai Klarifikasi

Nama :

NIP/Identitas :

Jabatan :

Unit Kerja/Fasilitas :

Hubungan dengan Pengaduan :

C. Tim/Petugas Yang Melakukan Klarifikasi

No.	Nama	Jabatan/Unit Kerja	Kedudukan
1			Ketua
2			Anggota
3			Anggota
4			Anggota

D. Pokok Pengaduan Yang Diklarifikasi

Pokok permasalahan:

.....

Kronologi singkat berdasarkan pengaduan:

.....

E. Pertanyaan Klarifikasi

1. Apakah Saudara mengetahui permasalahan yang diadukan?

.....

2. Bagaimana kronologi kejadian menurut Saudara?

.....

3. Kapan dan di mana kejadian tersebut berlangsung?

.....

4. Siapa saja pihak yang terlibat atau mengetahui kejadian tersebut?

.....

5. Apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar/prosedur yang berlaku?

☐ Ya

- ☐ Tidak
- ☐ Tidak mengetahui

Penjelasan:

.....

6. Apakah terdapat dokumen atau bukti yang dapat mendukung penjelasan?

- ☐ Ada
- ☐ Tidak ada

Jenis dokumen/bukti:

.....

7. Apa tindakan yang telah dilakukan terkait permasalahan tersebut?

.....

8. Apakah terdapat kendala dalam memberikan pelayanan/menangani permasalahan tersebut?

.....

9. Apa langkah penyelesaian yang telah atau akan dilakukan?

.....

10. Keterangan lain yang dianggap perlu:

.....

F. Dokumen/Bukti Yang Diperiksa

No.	Jenis Dokumen/Bukti	Ada/Tidak	Keterangan
1			
2			
3			
4			
5			

G. Hasil Klarifikasi

Berdasarkan hasil klarifikasi diperoleh informasi/fakta sebagai berikut:

.....

Kesesuaian dengan pengaduan:

- ☐ Sesuai
- ☐ Sebagian sesuai

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Belum dapat disimpulkan
- ☐ Memerlukan pemeriksaan lebih lanjut

Penjelasan:

.....

H. Analisis Petugas/Tim

Berdasarkan hasil klarifikasi dan dokumen/bukti yang diperoleh:

1. Fakta yang ditemukan:

.....

2. Permasalahan yang teridentifikasi:

.....

3. Ketentuan/SOP yang terkait:

.....

4. Dugaan penyimpangan/permasalahan, apabila ada:

.....

I. Rekomendasi Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil klarifikasi, direkomendasikan:

- ☐ Tidak diperlukan tindak lanjut tambahan
- ☐ Memberikan penjelasan kepada pengadu
- ☐ Perbaiki pelayanan
- ☐ Perbaiki administrasi
- ☐ Pembinaan petugas
- ☐ Pemeriksaan lebih lanjut
- ☐ Pemeriksaan lapangan
- ☐ Koordinasi dengan unit terkait
- ☐ Penyaluran kepada instansi/unit yang berwenang
- ☐ Monitoring tindak lanjut
- ☐ Lainnya:

Uraian rekomendasi:

Unit/Petugas yang bertanggung jawab:.....

Batas waktu tindak lanjut:.....

J. Pernyataan Pihak Yang Diklarifikasi

Saya telah memberikan keterangan sesuai dengan pengetahuan dan keadaan yang saya ketahui. Apabila diperlukan, saya bersedia memberikan keterangan atau dokumen tambahan untuk proses penanganan pengaduan.

Kaimana,

Pihak Yang Memberikan
Klarifikasi

(.....)

Petugas Tim Klarifikasi

Ketua

Anggota

Anggota

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,
Koordinator Pengelola Pengaduan

(.....)

CATATAN

1. Klarifikasi dilakukan secara objektif dan tidak memihak.
2. Pihak yang dimintai klarifikasi diberikan kesempatan menyampaikan penjelasan dan bukti pendukung.
3. Hasil klarifikasi digunakan sebagai bahan penelaahan, tindak lanjut, dan penyelesaian pengaduan.
4. Apabila hasil klarifikasi belum cukup untuk mengambil kesimpulan, dapat dilakukan pemeriksaan atau verifikasi lanjutan.
5. Formulir beserta dokumen pendukung menjadi bagian dari arsip pengaduan dan dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan.

G. Form Penyelesaian Pengaduan.



PEMERINTAH KABUPATEN KAIMANA DINAS KESEHATAN

n Casuarina No.5 Telp. 0957-21209 Kaimana 98654 Provinsi Papua Barat

FORMULIR PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

A. Identitas Pengaduan

Nomor Register Pengaduan :
Nomor Form Penyelesaian :
Tanggal Pengaduan :
Tanggal Penyelesaian :
Media Pengaduan :
Nama Pelapor :
Nomor HP/Email :
Unit/Bidang yang Diadukan :
Nama Petugas yang Menangani :

B. Ringkasan Pengaduan

1. Pokok Pengaduan

.....

2. Tujuan atau Harapan Pelapor

.....

C. Hasil Penelaahan Dan Verifikasi

Komponen	Uraian
Hasil Verifikasi Administratif	
Hasil Verifikasi Lapangan (bila ada)	
Hasil Klarifikasi kepada Pelapor	
Hasil Klarifikasi kepada Unit/Pegawai yang Diadukan	
Dokumen/Bukti yang Diperiksa	

D. Tindakan Yang Telah Dilaksanakan

Beri tanda (✓) pada tindakan yang telah dilakukan.

- ☐ Klarifikasi kepada pelapor
- ☐ Klarifikasi kepada pihak yang diadukan
- ☐ Pemeriksaan administrasi
- ☐ Pemeriksaan lapangan
- ☐ Koordinasi lintas bidang
- ☐ Mediasi
- ☐ Pembinaan kepada petugas
- ☐ Perbaikan prosedur pelayanan
- ☐ Perbaikan sarana dan prasarana
- ☐ Penyampaian permohonan maaf
- ☐ Rekomendasi kepada pimpinan
- ☐ Diteruskan kepada instansi lain
- ☐ Tindakan lain:

E. Hasil Penyelesaian Pengaduan

Kesimpulan Hasil Pemeriksaan

.....

Keputusan Penyelesaian

- ☐ Pengaduan terbukti benar
- ☐ Pengaduan terbukti sebagian
- ☐ Pengaduan tidak terbukti
- ☐ Pengaduan tidak dapat dibuktikan
- ☐ Pengaduan di luar kewenangan
- ☐ Pengaduan telah diselesaikan melalui mediasi
- ☐ Pengaduan dihentikan karena data tidak lengkap

Alasan:

.....

F. Tindak Lanjut / Rekomendasi

No	Rekomendasi	Penanggung Jawab	Target Penyelesaian	Status
1				
2				
3				
4				

G. Status Penyelesaian

- ☐ Selesai
- ☐ Selesai Sebagian
- ☐ Dalam Monitoring
- ☐ Dilanjutkan ke Instansi Lain
- ☐ Ditutup

Tanggal Penyelesaian: / /

H. Pemberitahuan Hasil Kepada Pelapor

Hasil penyelesaian telah disampaikan kepada pelapor melalui:

- ☐ Tatap muka
- ☐ Telepon
- ☐ WhatsApp
- ☐ Email
- ☐ Surat
- ☐ SP4N-LAPOR!
- ☐ Website

Tanggal Penyerahan:, / /

Petugas yang menyerahkan:

I. Tanggapan Pelapor

Apakah pelapor menerima hasil penyelesaian?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika tidak, alasan:

.....

J. Evaluasi Penanganan Pengaduan

Aspek	Ya	Tidak	Keterangan
Penyelesaian sesuai prosedur	☐	☐	
Penyelesaian tepat waktu	☐	☐	
Bukti pendukung lengkap	☐	☐	
Pelapor telah diberi informasi	☐	☐	
Dokumen telah diarsipkan	☐	☐	
Perlu perbaikan pelayanan	☐	☐	

K. Catatan Tim Pengelola Pengaduan

.....

Kaimana,

Petugas
Pengelola Pengaduan

Ketua Tim
Pengelola Pengaduan

(.....)

(.....)

Mengetahui,

Koordinator Pengelola Pengaduan

(.....)

Daftar Lampiran

Berkas yang dilampirkan:

- ☐ Formulir Pengaduan
- ☐ Form Penelaahan dan Pengklasifikasian
- ☐ Berita Acara Klarifikasi
- ☐ Berita Acara Pemeriksaan
- ☐ Dokumentasi Foto
- ☐ Dokumen Pendukung
- ☐ Surat Disposisi
- ☐ Surat Tanggapan kepada Pelapor
- ☐ Bukti Penyampaian Hasil
- ☐ Dokumen Lainnya

Jumlah Lampiran: Berkas

Checklist Penutupan Kasus

No	Uraian	Ya	Tidak
1	Pengaduan telah diverifikasi	☐	☐
2	Tindak lanjut telah dilaksanakan	☐	☐
3	Hasil penyelesaian telah ditetapkan	☐	☐
4	Pelapor telah memperoleh informasi hasil penyelesaian	☐	☐
5	Dokumen telah diarsipkan	☐	☐
6	Kasus dinyatakan selesai	☐	☐

Keputusan Akhir:

- ☐ Kasus Ditutup
- ☐ Dilanjutkan Monitoring
- ☐ Diteruskan kepada Instansi Berwenang

Tanggal Penutupan Kasus:/...../.....

Paraf Ketua Tim: _____

Paraf Koordinator: _____

H. Berita Acara Penyelesaian Pengaduan.



PEMERINTAH KABUPATEN KAIMANA DINAS KESEHATAN

Jalan Casuarina No.5 Telp. 0957-21209 Kaimana 98654 Provinsi Papua Barat

BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Nomor :

Pada hari ini, tanggal bulan tahun, bertempat di, Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana telah melaksanakan penyelesaian terhadap pengaduan masyarakat dengan uraian sebagai berikut:

I. Identitas Pengaduan

Nomor Register Pengaduan :
Nomor Berita Acara :
Tanggal Pengaduan :
Media Penyampaian Pengaduan :
Nama Pelapor :
Alamat :
Nomor HP/Email :
Unit/Bidang yang Diadukan :
Nama Petugas yang Menangani :

II. Uraian Singkat Pengaduan

Pokok pengaduan yang disampaikan oleh pelapor adalah sebagai berikut:

.....

III. Proses Penanganan Pengaduan

Tim Pengelola Pengaduan telah melaksanakan tahapan penanganan sebagai berikut:

No	Tahapan	Tanggal	Keterangan
1	Penerimaan Pengaduan		
2	Registrasi Pengaduan		
3	Penelaahan Administratif		
4	Verifikasi		
5	Klarifikasi kepada Pelapor		
6	Klarifikasi kepada Unit/Pegawai yang Diadukan		
7	Pemeriksaan Lapangan (bila ada)		
8	Rapat Pembahasan		
9	Penyusunan Rekomendasi		
10	Penetapan Penyelesaian		

IV. Hasil Pemeriksaan

Berdasarkan hasil pemeriksaan dokumen, klarifikasi, wawancara, dan/atau pemeriksaan lapangan diperoleh hasil sebagai berikut:

.....

V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemeriksaan, Tim Pengelola Pengaduan menyimpulkan bahwa:

- ☐ Pengaduan terbukti benar.
- ☐ Pengaduan terbukti sebagian.
- ☐ Pengaduan tidak terbukti.
- ☐ Pengaduan tidak dapat dibuktikan karena bukti tidak mencukupi.
- ☐ Pengaduan merupakan kewenangan instansi lain.

Uraian kesimpulan:

.....

VI. Tindak Lanjut / Penyelesaian

Sebagai tindak lanjut atas pengaduan tersebut, telah dilakukan:

- ☐ Klarifikasi.
- ☐ Mediasi.

- ☐ Pembinaan kepada petugas.
- ☐ Perbaikan prosedur pelayanan.
- ☐ Perbaikan sarana dan prasarana.
- ☐ Pemberian penjelasan kepada pelapor.
- ☐ Penyampaian permohonan maaf.
- ☐ Rekomendasi kepada pimpinan.
- ☐ Diteruskan kepada instansi yang berwenang.
- ☐ Tindakan lain:

.....

VII. Status Penyelesaian

- ☐ Pengaduan dinyatakan **SELESAI**.
- ☐ Pengaduan dinyatakan **SELESAI SEBAGIAN**.
- ☐ Pengaduan masih dalam proses tindak lanjut.
- ☐ Pengaduan diteruskan kepada instansi lain.

Tanggal Penyelesaian: / /

VIII. Pemberitahuan Hasil Kepada Pelapor

Hasil penyelesaian telah disampaikan kepada pelapor melalui:

- ☐ Tatap Muka
- ☐ Telepon
- ☐ WhatsApp
- ☐ Email
- ☐ Surat Resmi
- ☐ SP4N-LAPOR!
- ☐ Media lainnya

Tanggal Penyampaian: / /

IX. Pernyataan

Dengan telah dilaksanakannya seluruh tahapan penanganan pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku, maka pengaduan dengan Nomor Register dinyatakan telah diselesaikan sesuai hasil pemeriksaan dan rekomendasi Tim Pengelola Pengaduan Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana.

Apabila di kemudian hari ditemukan data atau bukti baru yang dapat memengaruhi hasil penyelesaian ini, maka Tim Pengelola Pengaduan dapat melakukan peninjauan kembali sesuai ketentuan yang berlaku.

X. Dokumen Pendukung

Dokumen yang menjadi dasar penyelesaian pengaduan:

- ☐ Formulir Pengaduan
- ☐ Form Penelaahan dan Pengklasifikasian
- ☐ Surat Disposisi
- ☐ Berita Acara Klarifikasi
- ☐ Berita Acara Pemeriksaan
- ☐ Dokumentasi Foto
- ☐ Surat Tanggapan
- ☐ Bukti Pendukung
- ☐ Dokumen lainnya:

Jumlah Lampiran: Berkas

XI. Penutup

Demikian Berita Acara Penyelesaian Pengaduan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya sebagai bukti bahwa pengaduan masyarakat telah ditangani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

TIM PENGELOLA PENGADUAN

1. Petugas Penanganan Pengaduan

Nama :

Jabatan :

Tanda Tangan :

2. Ketua Tim Pengelola Pengaduan

Nama :

Jabatan :

Tanda Tangan :

3. Menyetujui Hasil Penyelesaian

Pelapor

Nama :

Tanda Tangan :

Mengetahui,

Koordinator Pengelola Pengaduan

(.....)

Catatan: Apabila pelapor tidak dapat hadir atau menolak menandatangani berita acara, petugas mencatat alasan tersebut pada kolom berikut.

.....

I. Form Monitoring dan Evaluasi.



PEMERINTAH KABUPATEN KAIMANA DINAS KESEHATAN

Jalan Casuarina No.5 Telp. 0957-21209 Kaimana 98654 Provinsi Papua Barat

REGISTER MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Tahun :

Periode : Bulan s.d. Bulan

A. Register

Nama Instansi : Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana
Unit Pengelola : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik
Periode Monitoring :
Tanggal Monitoring :
Ketua Tim Monitoring :
Petugas Monitoring :

B. Form Register Monitoring Pengaduan

No	Nomor Register	Tanggal Diterima	Nama Pelapor	Media Pengaduan	Pokok Pengaduan	Unit/Bidang Terkait	Petugas Penanggung Jawab	Target Penyelesaian	Status Pengaduan	Tanggal Selesai	Lama Penyelesaian (Hari Kerja)	Ket
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

Keterangan Status Pengaduan:

- Diterima
- Diverifikasi
- Dalam Klarifikasi
- Dalam Tindak Lanjut
- Selesai
- Diteruskan ke Instansi Lain
- Ditutup

C. Form Hasil Monitoring Penyelesaian Pengaduan

No	Nomor Register	Tindak Lanjut yang Dilakukan	Hasil Tindak Lanjut	Hambatan yang Ditemukan	Solusi yang Dilaksanakan	Status Akhir
1						
2						
3						
4						
5						

D. Evaluasi Kinerja Penanganan Pengaduan

1. Rekapitulasi Pengaduan

Uraian	Jumlah
Jumlah pengaduan yang diterima	
Pengaduan yang diverifikasi	
Pengaduan yang ditindaklanjuti	
Pengaduan yang selesai	
Pengaduan yang masih diproses	
Pengaduan yang diteruskan ke instansi lain	
Pengaduan yang ditutup	

2. Ketepatan Waktu Penyelesaian

Indikator	Target	Capaian
Penyelesaian $\leq$ 5 hari kerja	$\geq$ 95%	
Pengaduan ditindaklanjuti	100%	
Pengaduan mendapat tanggapan awal $\leq$ 1 hari kerja	100%	
Hasil penyelesaian disampaikan kepada pelapor	100%	

3. Analisis Jenis Pengaduan

Jenis Pengaduan	Jumlah	Persentase (%)
Pelayanan Publik		
Pelayanan Kesehatan		
Administrasi		
Kepegawaian		
Sarana dan Prasarana		
Perizinan		
Obat dan Alat Kesehatan		
Dugaan Pelanggaran Disiplin		
Dugaan Pungutan Liar		
Lainnya		
Total		100%

4. Analisis Penyebab Pengaduan

No	Penyebab	Jumlah Kasus
1	Ketidaksesuaian prosedur pelayanan	
2	Keterlambatan pelayanan	
3	Kurangnya informasi	
4	Perilaku petugas	
5	Sarana dan prasarana kurang memadai	
6	Kesalahan administrasi	
7	Lainnya	

E. Hasil Evaluasi

1. Temuan Monitoring

.....

2. Permasalahan yang Ditemukan

.....

3. Akar Penyebab Permasalahan

.....

F. Rencana Tindak Lanjut

No	Permasalahan	Rencana Perbaikan	Penanggung Jawab	Target Waktu	Status
1					
2					
3					
4					
5					

G. Rekomendasi Tim Monitoring Dan Evaluasi

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, Tim memberikan rekomendasi sebagai berikut:

- ☐ Perbaikan Standar Pelayanan.
- ☐ Revisi SOP Penanganan Pengaduan.
- ☐ Peningkatan kompetensi petugas.

- ☐ Pembinaan kepada petugas.
- ☐ Peningkatan sarana dan prasarana.
- ☐ Penguatan koordinasi antarbidang.
- ☐ Peningkatan sistem informasi pengaduan.
- ☐ Lainnya:

H. KESIMPULAN

.....

Kaimana,

Ketua Tim
Pengelola Pengaduan

Koordinator
Pengelola Pengaduan

(.....)

(.....)

Mengetahui,

Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Kaimana

(.....)

J. Laporan Pengelolaan Pengaduan.



PEMERINTAH KABUPATEN KAIMANA DINAS KESEHATAN

Casuarina No.5 Telp. 0957-21209 Kaimana 98654 Provinsi Papua Barat

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PERIODE TAHUN 20....

Nomor Laporan :
Tanggal Laporan :
Disusun oleh : Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik
Dinas : Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sumber informasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan perlu memastikan setiap pengaduan masyarakat diterima, dicatat, diverifikasi, ditelaah, ditindaklanjuti, diselesaikan, dan didokumentasikan secara tertib.

Laporan Pengelolaan Pengaduan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan pengaduan serta sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan perbaikan kualitas pelayanan kesehatan.

B. Dasar Pelaksanaan

Pengelolaan pengaduan berpedoman pada:

- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

- f. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana
Nomor: tentang Penetapan Pengelola Pengaduan
Pelayanan Publik;
- g. Ketentuan peraturan perundang-undangan lain yang terkait.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud

Laporan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana selama periode pelaporan.

Tujuan

- a. Mengetahui jumlah dan jenis pengaduan yang diterima;
- b. mengetahui status penyelesaian pengaduan;
- c. mengetahui kendala dalam penanganan pengaduan;
- d. mengevaluasi efektivitas pengelolaan pengaduan;
- e. menjadi bahan perbaikan pelayanan kesehatan;
- f. meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik.

BAB II

GAMBARAN UMUM PENGELOLAAN PENGADUAN

A. Struktur Pengelola Pengaduan

Pengelolaan pengaduan dilaksanakan oleh Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana.

Struktur pengelola terdiri atas:

- a. Penanggung Jawab;
- b. Koordinator Pengelola Pengaduan;
- c. Administrator;
- d. Petugas Penerima Pengaduan;
- e. Tim Verifikasi dan Penelaahan;
- f. Tim Tindak Lanjut;
- g. Petugas Monitoring dan Evaluasi;
- h. Petugas Pelaporan dan Dokumentasi.

B. Saluran Pengaduan

Pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui:

No.	Saluran Pengaduan	Keterangan
1	Tatap muka	
2	Surat	
3	Telepon	

4	WhatsApp	
5	Email	
6	Kotak pengaduan	
7	Website/Sistem Pengaduan	
8	Saluran lainnya	

BAB III

DATA DAN STATISTIK PENGADUAN

A. Rekapitulasi Pengaduan

Periode:

No.	Uraian	Jumlah
1	Pengaduan diterima	
2	Pengaduan diverifikasi	
3	Pengaduan ditindaklanjuti	
4	Pengaduan selesai	
5	Pengaduan selesai sebagian	
6	Pengaduan masih dalam proses	
7	Pengaduan disalurkan	
8	Pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti	
9	Pengaduan ditutup	

B. Pengaduan Berdasarkan Media

No.	Media Pengaduan	Jumlah
1	Tatap muka	
2	Surat	
3	Telepon	
4	WhatsApp	
5	Email	
6	Kotak Pengaduan	
7	Website/Sistem	
8	Lainnya	
Total		**

C. Pengaduan Berdasarkan Jenis Permasalahan

No.	Jenis Permasalahan	Jumlah	Persentase
1	Pelayanan kesehatan		
2	Administrasi pelayanan		
3	Waktu pelayanan		
4	Persyaratan pelayanan		

5	Sikap/perilaku petugas		
6	Sarana dan prasarana		
7	Biaya/tarif		
8	Informasi pelayanan		
9	Dugaan maladministrasi		
10	Lainnya		
Total		**	100%

D. Pengaduan Berdasarkan Unit/Fasilitas

No.	Unit/Fasilitas Pelayanan	Jumlah Pengaduan	Selesai	Proses
1	Dinas Kesehatan			
2	Puskesmas			
3	RSUD			
4	Klinik/Fasyankes lainnya			
5	Unit lainnya			

BAB IV

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN

A. Daftar Pengaduan yang Ditangani

No.	No. Register	Tanggal	Pokok Pengaduan	Unit Terkait	Status	Tindak Lanjut
1						
2						
3						
4						
5						

B. Pengaduan yang Diselesaikan

No.	No. Register	Pokok Pengaduan	Tindakan Penyelesaian	Hasil
1				
2				
3				

C. Pengaduan yang Belum Selesai

No.	No. Register	Pokok Pengaduan	Unit Penanggung Jawab	Kendala	Rencana Tindak Lanjut
1					
2					
3					

BAB V PENGADUAN BUKAN KEWENANGAN

Pengaduan yang bukan merupakan kewenangan Dinas Kesehatan disalurkan kepada unit/instansi yang berwenang.

No.	No. Register	Pokok Pengaduan	Instansi Tujuan	Tanggal Penyaluran	Bukti Penyaluran	Status
1						
2						
3						

Jumlah pengaduan yang disalurkan: pengaduan.

BAB VI HASIL MONITORING DAN EVALUASI

A. Hasil Monitoring

Berdasarkan monitoring yang dilakukan selama periode pelaporan:

1.
2.
3.

B. Permasalahan/Kendala

Kendala yang ditemukan dalam pengelolaan pengaduan antara lain:

1.
2.

C. Analisis Pengaduan Berulang

No.	Jenis Pengaduan Berulang	Jumlah	Penyebab	Rencana Perbaikan
1				
2				
3				

BAB VII

TINDAK LANJUT DAN PERBAIKAN PELAYANAN

Berdasarkan hasil pengelolaan pengaduan dan evaluasi, dilakukan upaya perbaikan:

No.	Permasalahan	Tindakan Perbaikan	Unit Penanggung Jawab	Target Waktu	Status
1					
2					
3					
4					

Bentuk Perbaikan

- ☐ Perbaikan SOP
- ☐ Perbaikan standar pelayanan
- ☐ Pembinaan petugas
- ☐ Peningkatan kompetensi
- ☐ Perbaikan sarana/prasarana
- ☐ Peningkatan informasi pelayanan
- ☐ Pengawasan internal
- ☐ Koordinasi lintas unit
- ☐ Perbaikan sistem pelayanan
- ☐ Lainnya:

BAB VIII

CAPAIAN KINERJA PENGELOLAAN PENGADUAN

No.	Indikator	Target	Realisasi	Capaian
1	Pengaduan tercatat	100%		
2	Pengaduan diverifikasi	100%		
3	Pengaduan ditindaklanjuti	100%		
4	Pengaduan selesai			
5	Pengaduan bukan kewenangan disalurkan	100%		
6	Hasil penyelesaian disampaikan	100%		
7	Dokumentasi pengaduan lengkap	100%		
8	Monitoring dan evaluasi	Berkala		

BAB IX

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengelolaan pengaduan selama periode,
dapat disimpulkan:

3. Jumlah pengaduan yang diterima sebanyak pengaduan;
4. sebanyak pengaduan telah selesai;
5. sebanyak pengaduan masih dalam proses;
6. sebanyak pengaduan telah disalurkan kepada pihak yang berwenang;
7. permasalahan yang paling banyak diadukan adalah
8. pengelolaan pengaduan telah memberikan masukan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

B. Rekomendasi

Untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan dan pelayanan kesehatan,
direkomendasikan:

9. meningkatkan sosialisasi saluran pengaduan kepada masyarakat;
10. meningkatkan kecepatan respons terhadap pengaduan;
11. meningkatkan koordinasi antarunit;
12. memperbaiki SOP/standar pelayanan berdasarkan pengaduan;
13. meningkatkan kompetensi petugas;
14. meningkatkan monitoring tindak lanjut;
15. melakukan evaluasi terhadap pengaduan yang berulang;
16. melakukan perbaikan pelayanan berdasarkan hasil pengaduan.

BAB X

PENUTUP

Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini disusun sebagai bentuk
pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas
Kesehatan Kabupaten Kaimana.

Hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan monitoring, evaluasi, pengambilan
kebijakan, serta perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di
Kabupaten Kaimana.

Kaimana,

Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Kaimana

(.....)

LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitulasi Register Pengaduan

No.	Nomor Register	Tanggal	Nama Pengadu	Pokok Pengaduan	Media	Unit Terkait	Status
1							
2							
3							

Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan

Foto 1:
Keterangan:

Foto 2:
Keterangan:

Foto 3:
Keterangan:

Lampiran 3. Daftar Dokumen Pendukung

No.	Dokumen	Jumlah	Keterangan
1	Form Penerimaan Pengaduan		
2	Form Penelaahan		
3	Form Klarifikasi		
4	Form Tindak Lanjut		
5	Form Penyelesaian		
6	Surat Jawaban Pengadu		
7	Surat Penyaluran		
8	Berita Acara		
9	Dokumen lainnya		

PENUTUP

Keempat Lampiran tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana tentang Penetapan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana.

Ditetapkan di Kaimana
Pada tanggal 20 Agustus 2026



KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KAIMANA

ABDIN SIRFEFA
NIP. 19680418 198803 1 006