










PEDOMAN PENGELOLAAN KELUHAN & PENGADUAN MASYARAKAT



Disusun Oleh:
**PUSAT PENJAMINAN MUTU
POLTEKKES KEMENKES BANTEN**

LEMBAR PENGESAHAN

	POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES BANTEN		
	PEDOMAN PENGELOLAAN KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT		
No : Adak-02-07.4	No Revisi : 01	Tgl berlaku : 28 Desember 2022	halaman : 24

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan	Nining Kurniati, S.Pd.,M.Kes	Ka. Pusat Penjamu		08 November 2021
2. Pemeriksaan	Purbianto, S.Kp.,M.Kep.,Sp.KMB	Wadir I		01 Juni 2022
3. Persetujuan	Prof. DR.Khayan, SKM.,M.Kes	Direktur		07 November 2022
4. Penetapan	Prof. DR.Khayan, SKM.,M.Kes	Direktur		28 Desember 2022
5. Pengendalian	Nining Kurniati, S.Pd.,M.Kes	Ka.Pus Penjamu		02 Januari 2023



KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN BANTEN

NOMOR : HK.02.03/5.3/10570/2022

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN BANTEN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN BANTEN

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran proses pencapaian organisasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten perlu disusun Pedoman Pengelolaan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat;
- b. bahwa agar proses penyelenggaraan Tri Dharma Pendidikan Tinggi di Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten perlu dibuat Pedoman Pengelolaan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat;
- c. bahwa untuk penyusunan dan pengembangan standar penyelenggaraan pendidikan perlu Pedoman Pengelolaan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana disebut di atas ditetapkan dengan Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten tentang Pedoman Pengelolaan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3495);
2. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 No. 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5063);
3. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5336);
4. Undang-Undang Nomor 4 tahun 2014 tentang tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi;
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 50 tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 nomor 47);
7. Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Banten NOMOR: HK.02.03/5.3/10556/2022 tentang Kebijakan Mutu Poltekkes Kemenkes Banten;

8. Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Banten NOMOR: HK.02.03/5.3/10561/2022 tentang Manual Mutu Pelaksanaan Standar Mutu;
9. Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Banten NOMOR: HK.02.03/5.3/10547/2022 tentang Standar Penjaminan Mutu;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKES KEMENKES BANTEN TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN BANTEN
- KESATU : Pedoman Pengelolaan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Banten sebagaimana tercantum dalam lampiran surat keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini
- KEDUA : Pedoman Pengelolaan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Banten digunakan sebagai acuan dalam menyusun dan mengembangkan standar, pedoman, dan peraturan lainnya
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Serang

Pada Tanggal: 29 Desember 2022

DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN

KEMENTERIAN KESEHATAN BANTEN



KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan katunianya **“Pedoman Pengelolaan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Banten”** dapat diselesaikan. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman termasuk pada kita semua. aamiin.

Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten mempunyai tugas menyiapkan peserta didik untuk menjadi tenaga kesehatan yang beriman dan bertaqwa, kreatif, inovatif, dan memiliki daya saing kuat pada Program Diploma III, Diploma IV, dan Profesi yang terdiri dari disiplin ilmu Analis Kesehatan, Farmasi, Gizi, Kebidanan, Keperawatan, Keperawatan Gigi, Kesehatan lingkungan, dan Promosi Kesehatan. Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten sebagai institusi tenaga kesehatan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi.

Keluhan masyarakat merupakan bentuk pengawasan masyarakat yang disampaikan kepada Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten, berupa sumbangan pemikiran, saran, gagasan atau keluhan yang bersifat membangun. Untuk hal tersebut, maka disusun pedoman penanganan keluhan, sehingga terwujud penanganan yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, terkoordinasi penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.

Pada kesempatan ini kami menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada penyusun yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk mewujudkan pedoman penanganan keluhan ini. Kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan pedoman ini di masa mendatang.

Serang, 29 Desember 2022
Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten
Direktur,



Prof. Dr. H. Khayan, SKM, M.Kes
NIP. 196403131986031002

DAFTAR ISI

Kata pengantar	i
Daftar Isi	ii
Visi, Misi, Tujuan, Sasaran Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Sasaran	3
D. Ruang Lingkup	3
E. Pengertian/Istilah	3
F. Dasar Hukum	5
BAB II KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT	
A. Pengertian	7
B. Prinsip	8
C. Kriteria dan Jenis Keluhan Pengaduan yang Ditindaklanjuti	9
D. Mekanisme Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat	10
BAB III MONITORING DAN EVALUASI SERTA PELAPORAN KELUHAN DAN ATAU PENGADUAN MASYARAKAT	
A. Monitoring	15
B. Evaluasi	15
C. Pelaporan	15
BAB IV PENUTUP	17
Referensi	18

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES BANTEN

VISI

Menjadi Perguruan Tinggi Kesehatan yang Unggul, Profesional, dan Berkarakter pada tahun 2026

MISI

1. Menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas dilandasi nilai – nilai moral dan agama.
2. Melaksanakan kegiatan penelitian berbasis keilmuan dan kebutuhan masyarakat.
3. Melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat berbasis penelitian dan kebutuhan masyarakat.
4. Menjalinkan kemitraan dengan berbagai pemangku kepentingan sektor yang mendukung penyelenggaraan tri dharma perguruan tinggi.
5. Melaksanakan pengelolaan sumber daya perguruan tinggi yang transparan dan akuntabel guna terciptanya pelayanan prima kepada civitas akademika dan masyarakat.

TUJUAN

1. Peningkatan kualitas pendidikan yang berbasis keunggulan, nilai keagamaan, inovasi dan kreativitas serta menjunjung tinggi keberagaman dan berawawasan global.
2. Penguatan implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi.
3. Peningkatan kuantitas dan kualitas penelitian serta karya dosen berbasis hasil penelitian.
4. Peningkatan kuantitas dan kualitas pengabdian kepada masyarakat serta karya dosen berbasis hasil pengabdian kepada masyarakat.
5. Peningkatan kuantitas dan kualitas kemitraan dengan berbagai pemangku kepentingan yang mendukung penyelenggaraan tri dharma perguruan tinggi dan pemberdayaan alumni.
6. Peningkatan kuantitas dan kualitas pembinaan kemahasiswaan yang mendukung berkembangnya kreativitas dan integritas mahasiswa serta meningkatkan jejaring dan pemberdayaan peran alumni.
7. Peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya (manusia, sarana prasarana, dan keuangan) dalam mendukung penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi.
8. Pengembangan kelembagaan dan tata kelola pendidikan yang transparan dan akuntabel berbasis system informasi yang terintegrasi.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggara negara pada dasarnya merupakan kontrol sosial dalam rangka mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme termasuk dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Salah satu bentuk pengawasan masyarakat yang perlu ditangani/dikelola secara efektif dan efisien adalah pengawasan dalam bentuk keluhan atau pengaduan masyarakat. Agar pengawasan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pemerintah maka pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program di bidang kesehatan termasuk pengawasan terhadap program unggulan Kementerian Kesehatan Tahun 2012, antara lain Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas), Jaminan Persalinan (Jampersal), Bantuan Operasional Kesehatan (BOK) dan perijinan alat kesehatan, yang merupakan prioritas untuk ditangani segera. Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat dibutuhkan bagi setiap instansi pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah dinyatakan bahwa setiap instansi pemerintah pusat dan daerah dapat menindaklanjuti pedoman tersebut dengan aturan yang lebih teknis.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1144/Menkes/Per/VIII/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan, Inspektorat Jenderal mempunyai tugas melaksanakan pengawasan intern di lingkungan Kementerian Kesehatan, sehingga dalam rangka melaksanakan fungsi tersebut perlu suatu pedoman penanganan pengaduan masyarakat yang juga merupakan

bentuk pengawasan. Selain itu untuk penanganan pengaduan masyarakat secara terkoordinasi di lingkungan Kementerian Kesehatan telah dibentuk Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 134/ Menkes/SK/III/2012 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan.

Keluhan (*Complain*) merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat atau respons ketidakpuasan masyarakat yang disampaikan baik yang diungkapkan secara tertulis maupun tidak tertulis atas pelayanan administratif, pelayanan barang, dan/atau pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia pelayanan (*provider*), sehingga keluhan sangat penting untuk dikelola. Dengan demikian keluhan maupun pengaduan masyarakat mengandung hal-hal yang negatif, yang harus ditangani dengan baik sehingga tidak mengganggu pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan hal tersebut, perlu disusun Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten, sebagai acuan dalam penanganan keluhan atau pengaduan masyarakat di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.

B. Maksud dan Tujuan

Pedoman Penanganan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten disusun dengan maksud dan tujuan, sebagai berikut:

1. Maksud

Pedoman Penanganan Keluhan/Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai:

- a. Acuan bagi Tim Penanganan Keluhan/Pengaduan Masyarakat di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten dalam penanganan pengaduan masyarakat.
- b. Acuan dalam melakukan koordinasi antar unit kerja di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten dalam penanganan keluhan/pengaduan masyarakat.

2. Tujuan

Tujuan disusunnya Pedoman Keluhan/Penanganan Pengaduan Masyarakat Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten adalah:

- a. Terwujudnya penanganan keluhan/pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Terwujudnya koordinasi penanganan keluhan/pengaduan masyarakat di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten sehingga menghindari terjadinya tumpang tindih dalam penanganan keluhan/ pengaduan masyarakat.
- c. Terlaporkannya penanganan keluhan/pengaduan masyarakat kepada pihak-pihak terkait secara terpadu.

C. Sasaran

Sasaran pedoman ini adalah pengelola, dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten serta masyarakat luas.

D. Ruang Lingkup

Keluhan/Pengaduan masyarakat di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten yang ditangani meliputi:

1. Hambatan dalam pelayanan masyarakat, dalam layanan akademik, meliputi pendidikan/pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat serta layanan non akademik, meliputi layanan kemahasiswaan, layanan laboratorium, layanan perpustakaan, layanan keuangan, dan lainnya.
2. Pelanggaran disiplin pegawai, meliputi pengelola, dosen dan tenaga kependidikan.
3. Dugaan adanya korupsi, kolusi dan nepotisme.

E. Pengertian / Istilah

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan :

1. Perguruan Tinggi (PT)
adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan.
2. Pendidikan Tinggi (Dikti)
adalah jenjang pendidikan setelah sekolah menengah yang mencakup

program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, program profesi yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia

3. Mutu Pendidikan Tinggi

adalah tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan Standar Pendidikan Tinggi yang terdiri atas Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan Standar Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh Politeknik Kesehatan.

4. Pengaduan masyarakat

adalah bentuk pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten, berupa sumbangan pemikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.

5. Pengawasan masyarakat

adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

6. Keluhan Pelanggan

adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang cenderung bersifat negatif atau ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan (konsumen) yang ditujukan kepada unit kerja, baik ditujukan secara lisan maupun tulisan.

7. Konfirmasi

adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan.

8. Klarifikasi

adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan/data/dokumen/bukti-bukti mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait

9. Pemeriksaan

adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif, dan profesional berdasarkan ketentuan yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat.

10. Masyarakat

adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.

11. Pelapor

adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.

12. Terlapor

adalah aparatur negara atau kelompok masyarakat yang melakukan penyimpangan atau pelanggaran.

13. Unit Kerja

adalah unit kerja di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten, meliputi layanan akademik, layanan kemahasiswaan dan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan, yaitu mahasiswa, alumni, user atau stakeholder dan internal pegawai Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.

14. Mahasiswa

adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

15. Alumni

adalah lulusan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.

F. Dasar Hukum

Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten mempunyai tugas menyiapkan peserta didik untuk menjadi tenaga kesehatan yang beriman dan bertaqwa, kreatif, inovatif, dan memiliki daya saing kuat dan mampu menangani keluhan atau pengaduan masyarakat dengan baik. Untuk hal

tersebut maka disusun Pedoman Penanganan Keluhan/Pengaduan Masyarakat dengan dasar hukum, sebagai berikut:

1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/ 05/ M. PAN/ 4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 38 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di lingkungan Kementerian Kesehatan;
7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 134/Menkes/SK/III/2012 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan
8. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

BAB II

KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Pengertian

Masuknya era globalisasi seperti saat ini telah memperluas ruang informasi yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dengan semakin terbukanya ruang informasi yang harus disediakan pemerintah, maka pola komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat harus tersusun melalui sebuah sistem yang baik. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir gesekan akibat perbedaan pemahaman atas informasi yang tersampaikan. Terbukanya ruang informasi tersebut juga berimplikasi pada transparansi pemerintah dalam membuat sebuah aturan atau kebijakan. Sementara itu, sebagai bentuk kepedulian masyarakat terhadap langkah-langkah yang diambil pemerintah, baik dalam bentuk pengawasan pelaksanaan kebijakan, maupun laporan masyarakat terhadap suatu tindak pelanggaran bisa disampaikan melalui layanan pengaduan.

Pengaduan tersebut merupakan bagian dari pelayanan publik, dimana masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan. Berbagai pelayanan publik memang kerap kali dirasa masih memiliki kekurangan, bahkan sampai gagal berfungsi. Namun masyarakat juga acap kali enggan untuk melaporkan apa yang menjadi kekurangan atau kendala yang dihadapi dengan berbagai alasan seperti waktu yang terlalu lama untuk bisa menyampaikan pengaduan. Hal ini lah yang kemudian disoroti pemerintah untuk meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap perbaikan pelayanan publik melalui perbaikan sistem pengaduan.

Pengaduan masyarakat adalah laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan atau pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh pegawai, yang berasal dari masyarakat, anggota; instansi internal, instansi eksternal, maupun dari media massa dan sumber-sumber informasi lain yang relevan; sementara Keluhan adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang cenderung

bersifat negatif atau ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan (konsumen) yang ditujukan kepada unit kerja, baik ditujukan secara lisan maupun tulisan. Keluhan juga merupakan ungkapan yang keluar karena perasaan susah karena menderita sesuatu yang berat, kesakitan dan sebagainya.

Keluhan (*Complain*) merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat atau respons ketidakpuasan masyarakat yang disampaikan baik yang diungkapkan secara tertulis maupun tidak tertulis atas pelayanan administratif, pelayanan barang, dan/atau pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia pelayanan (*provider*), sehingga keluhan sangat penting untuk dikelola. Dengan demikian keluhan maupun pengaduan masyarakat mengandung hal-hal yang negatif, yang harus ditangani dengan baik sehingga tidak mengganggu pencapaian tujuan organisasi.

B. Prinsip

Prinsip penanganan keluhan atau pengaduan masyarakat merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani dalam penanganan keluhan/pengaduan masyarakat, yaitu:

1. Kepastian Hukum

Kegiatan penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat.

2. Obyektif

Kegiatan penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan.

3. Efektivitas dan efisiensi

Kegiatan penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga waktu dan biaya.

4. Akuntabilitas

Proses kegiatan penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan

prosedur yang berlaku.

5. Kerahasiaan

Penanganan keluhan dan pengaduan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6. Transparansi

Kegiatan penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Cepat

Penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat harus cepat ditanggapi sesuai ketentuan yang berlaku.

8. Tidak Diskriminatif

Keluhan dan Pengaduan masyarakat yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan sesuai peraturan perundang-undangan.

C. Kriteria dan Jenis Keluhan atau Pengaduan Yang Ditindaklanjuti

1. Kriteria

Laporan keluhan atau pengaduan dapat ditindaklanjuti apabila telah memenuhi kriteria yaitu sekurang-kurangnya memuat unsur-unsur atau informasi sebagai berikut :

- a.** Data Pelapor yaitu Nama dan/atau Alamat
- b.** Data Terlapor yaitu Nama, Jabatan dan atau Alamat;
- c.** Perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d.** Keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

Laporan atau pengaduan yang tidak memenuhi kriteria tersebut tidak dapat ditindaklanjuti atau diproses lebih lanjut.

2. Jenis Pengaduan yang Ditindaklanjuti

Pengaduan yang dapat ditangani dan ditindaklanjuti dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Penyalahgunaan wewenang
2. Pelayanan terkait dengan kegiatan akademik maupun non akademik
3. Korupsi, Pungutan Liar dan Gratifikasi
4. Sumber daya manusia: pengelola, dosen dan tenaga kependidikan
5. Penanganan kehilangan barang dan/atau aset negara.

D. Mekanisme Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat

1. Mekanisme Penyampaian Keluhan dan Pengaduan

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan atas dugaan penyimpangan dengan dua cara yaitu :

a. Secara Langsung

- 1) Penyampaian keluhan dan pengaduan secara langsung dilaksanakan dengan mengunjungi langsung kampus Jurusan/Program Studi atau Direktorat Poltekkes Kemenkes Banten pada hari dan jam kerja dengan mengisi formulir keluhan/pengaduan (lihat lampiran).
- 2) Penerimaan pengaduan secara langsung dilakukan oleh petugas penerimaan pengaduan yaitu dari Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.

b. Secara Tidak Langsung

- 1) Penyampaian keluhan dan pengaduan secara tidak langsung dapat dilaksanakan melalui:
 - a) Tulisan termasuk surat yang disampaikan ke Jurusan/Program Studi atau Direktorat Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten dan/atau dimasukkan ke dalam kotak saran/keluhan.
 - b) Teknologi Informasi yaitu melalui *Website* : <http://poltekkesbanten.ac.id> dan elektronik mail (*e-mail*) : info@poltekkesbanten.ac.id
- 2) Penyampaian keluhan/pengaduan secara tidak langsung sekurang-kurangnya harus memuat :
 - a) Data Pelapor yaitu Nama dan/atau Alamat
 - b) Data Terlapor yaitu Nama, Jabatan dan/atau Alamat
 - c) Perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-

undangan

d) Keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

2. Mekanisme Penanganan Pengaduan

a. Pencatatan

1) Pencatatan dilaksanakan oleh Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.

Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat melakukan pencatatan atas informasi keluhan dan pengaduan yang memuat data surat pengaduan, identitas pelapor, identitas terlapor dan substansi keluhan dan pengaduan sesuai format yang telah disediakan.

b. Analisa Pengaduan dan Keluhan

1) Analisa keluhan dan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat dibantu oleh pejabat yang berwenang:

a) Di tingkat Direktorat: Direktur, Para Wakil Direktur dan atasan langsung unit kerja yang menjadi objek yang dilaporkan.

b) Di tingkat Jurusan/Program Studi: Ketua Jurusan/Program Studi dan Pengelola Jurusan/Program Studi.

- 2) Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat bertugas melakukan analisis terhadap pengaduan yang masuk ke Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten sekurang-kurangnya meliputi :
 - a) Perumusan inti masalah yang diadukan;
 - (1) **Masalah penting**, yakni masalah yang berkaitan dengan isu-isu keselamatan atau berkaitan dengan nyawa manusia.
 - (2) **Masalah sederhana**, yakni masalah yang sederhana misalnya mengenai permintaan formulir, jawaban aplikasi, permintaan maaf, pengembalian uang, membalas telepon, merespon surat, dan lain-lain.
 - (3) **Masalah kompleks**, yakni masalah yang berkaitan dengan korupsi, diskriminasi, ketidaknetralan dan lain sebagainya.
 - b) Pemeriksaan keabsahan dokumen, informasi atau bukti pengaduan
 - c) Penentuan keputusan apakah keluhan dan pengaduan untuk ditindaklanjuti atau tidak berdasarkan pertimbangan kriteria, SDM, waktu, anggaran dan peraturan yang berlaku serta pertimbangan lainnya.
 - d) Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat dapat melakukan klarifikasi dan konfirmasi terhadap pihak terkait baik pelapor, terlapor atau pihak terkait lainnya.

c. Pemeriksaan

- 1) Pemeriksaan dilaksanakan oleh Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten berkordinasi dengan pejabat yang berwenang dan unit kerja sesuai jenis dan subyek pengaduan.

- 2) Jumlah Tim yang melakukan pemeriksaan tergantung tingkat kesulitan kasus yang ditangani.
- 3) Tim yang melakukan pemeriksaan berwenang:
 - a) melakukan klarifikasi dan validasi terhadap laporan atau pengaduan.
 - b) mengumpulkan fakta, data dan atau keterangan yang diperlukan.
 - c) memeriksa terlapor yang diduga melakukan pelanggaran serta pihak terkait lainnya.
 - d) meminta keterangan lebih lanjut kepada pihak yang melaporkan/pelapor.
 - e) memberikan rekomendasi terkait tindaklanjut hasil pemeriksaan.
- 4) Dalam pelaksanaan pemeriksaan Tim dapat melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait seperti Inspektorat Jenderal Kementerian, Pakar atau Tenaga Ahli dan pihak lainnya yang dibutuhkan. Hasil koordinasi bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) Hasil Pemeriksaan
 - b) Keluhan dan Pengaduan berkadar pengawasan yang berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau keuangan negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, yang identitas pelapornya jelas atau tidak jelas serta didukung dengan buktibukti, direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu/audit investigasi.
 - c) Keluhan dan Pengaduan berkadar pengawasan yang substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas, direkomendasikan untuk dilakukan klarifikasi.
 - d) Keluhan dan Pengaduan tidak berkadar pengawasan yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, dan sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat yang memerlukan tindakan lebih lanjut direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur.
 - e) Keluhan dan Pengaduan yang substansinya tidak logis berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin dipenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut.

- f) Laporan hasil pemeriksaan yang mengandung kerugian negara paling sedikit Rp 1.000.000.000,- (satu miliar rupiah) wajib disampaikan kepada Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).
- 6) Perlindungan Terhadap Pelapor
Selama proses pemeriksaan, unit kerja yang berwenang menangani keluhan dan pengaduan masyarakat wajib memberikan perlindungan hukum dan perlakuan wajar kepada pelapor maupun terlapor.
- 7) Hasil pemeriksaan oleh Tim Pemeriksa dituangkan dalam bentuk Laporan Hasil Pemeriksaan. Laporan Hasil Pemeriksaan bersifat rahasia, tidak boleh dibuka dan diberikan kepada publik kecuali mendapat izin tertulis dari Bupati.
- 8) Tim Pemeriksa wajib menerbitkan Laporan Hasil Pemeriksaan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah berakhirnya masa pemeriksaan.
- 9) Laporan Hasil Pemeriksaan disampaikan kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Banten dan pihak lain yang berkepentingan untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan dan kewenangannya.

d. Tindak Lanjut

- 1) Penyelesaian hasil penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat ditindaklanjuti sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, berupa:
 - a) Tindakan administratif;
 - b) Tuntutan perbendaharaan dan ganti rugi;
 - c) Tindakan perbuatan pidana;
 - d) Tindakan pidana;
 - e) Perbaikan manajemen.
- 2) Unit Kerja sebagai terlapor serta pihak terkait wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan sesuai rekomendasi.

e. Pengarsipan

- 1) Berkas penanganan pengaduan masyarakat disimpan di tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tatacara pengarsipan yang berlaku.
- 2) Arsip-arsip pengaduan berkadar pengawasan dan bersifat rahasia agar

disimpan dengan aman dan hati-hati

- 3) Terhadap permintaan informasi oleh pihak lain seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), masyarakat, media masa dan lain-lain, informasi yang dapat diberikan hanya data statistik dari penanganan pengaduan, bukan substansinya, kecuali untuk pengaduan tidak berkadar pengawasan seperti sumbang saran.

BAB III
MONITORING DAN EVALUASI
SERTA PELAPORAN KELUHAN DAN ATAU PENGADUAN MASYARAKAT

A. Monitoring

1. Direktur atau pejabat berwenang dan atasan unit kerja terlapor bersama Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat wajib memantau untuk memastikan bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti.
2. Monitoring dapat dilakukan secara langsung melalui pemutakhiran data, rapat koordinasi, dan monitoring pada instansi yang menangani.
3. Pemantauan secara tidak langsung melalui komunikasi elektronik dan/atau melalui surat.
4. Pemantauan penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat dikelompokkan menjadi:
 - a. status dalam proses,
 - b. status selesai disertai bukti-bukti.
5. Status selesai apabila unit kerja yang menangani keluhan dan pengaduan masyarakat telah menerbitkan laporan atas keluhan dan pengaduan masyarakat.

B. Evaluasi

1. Direktur atau pejabat berwenang dan atasan unit kerja terlapor bersama Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat melakukan evaluasi secara berkala setiap enam bulan terhadap kinerja penanganan pengaduan.
2. Evaluasi penanganan pengaduan tersebut dapat dilaksanakan dalam bentuk survey kepuasan pelayanan.

C. Pelaporan

1. Tim Penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat setiap bulan menyampaikan laporan penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat dalam bentuk surat kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Banten. Laporan tersebut minimal memuat informasi tentang nomor dan tanggal pengaduan, isi ringkas pengaduan, posisi penanganan dan hasilnya penanganan.

2. Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat menyusun laporan triwulanan dan semesteran untuk disampaikan kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Banten dan pihak-pihak terkait lainnya.

BAB IV

PENUTUP

Pedoman Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten ini dijadikan acuan oleh Tim Pengananan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat dalam menangani keluhan dan pengaduan masyarakat meliputi penelahaan dan klarifikasi kepada pihak-pihak terkait, sehingga diharapkan dapat dilakukan penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat secara cepat, cermat, dan berkualitas. Langkah selanjutnya adalah mendorong Direktur dan pimpinan Unit Kerja untuk menindaklanjuti keluhan dan pengaduan masyarakat guna memperbaiki mutu pelayanan di unit kerjanya.

Referensi

1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1144/Menkes/Per/VIII/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 585);
7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 134/Menkes/SK/III/2012 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan.

Lampiran

**FORMULIR
KELUHAN/PENGADUAN**

FM.00.08.12.V1

Tanggal Pengaduan/ Keluhan :	
DATA PELAPOR	
Nama :	
Alamat :	
Pekerjaan :	
No Tlp/HP :	
DATA TERLAPOR	
Nama :	
Alamat :	
Pekerjaan :	
No Tlp/HP :	
SUBSTANSI KELUHAN/PENGADUAN	
Permasalahan yang di keluhkan/ diadukan :	
Bukti Pendukung Keluhan/Pengaduan :	
Harapan :	

Pelapor

(.....)

.....,

20...
Penerima

(.....)

