



BUPATI BENGKAYANG  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI BENGKAYANG  
NOMOR 38 TAHUN 2024

TENTANG

PENANGANAN PENGADUAN ONLINE MASYARAKAT e-LAPOR SEHATI  
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH DAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
DI KABUPATEN BENGKAYANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BENGKAYANG,

- Menimbang : a. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah dan Puskesmas yang dilakukan penyelenggara pelayanan merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat di Kabupaten Bengkayang;
- b. bahwa untuk memfasilitasi masyarakat berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan kesehatan, menjamin kemudahan akses dan keterbukaan bagi masyarakat, perlu difasilitasi penanganan pengaduan online masyarakat melalui e-lapor sehati;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penanganan Pengaduan Online Masyarakat e-Lapor Sehati terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah dan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Bengkayang;
- Mengingat : 1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkayang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3823);
3. Undang-Undang 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Penganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

- Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Penganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
  6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5542);
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5888) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
  10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
  11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 92 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Komunikasi Data dalam Sistem Informasi Kesehatan Terintegrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1954);
  13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);
  14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 204);

15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
16. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2023 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 6);
17. Peraturan Bupati Nomor 66 Tahun 2021 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Bengkayang (Berita Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2021 Nomor 66);
18. Peraturan Bupati Nomor 83 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kabupaten Bengkayang (Berita Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2021 Nomor 83);

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENANGANAN PENGADUAN ONLINE MASYARAKAT e-LAPOR SEHATI TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BENGKAYANG.

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Bengkayang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Bengkayang.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Perangkat Daerah terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas Daerah, Badan Daerah dan Kecamatan.
6. Dinas Kesehatan adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang kesehatan yang menjadi kewenangan daerah.
7. Rumah Sakit Umum Daerah yang selanjutnya disebut RSUD adalah Rumah Sakit Umum yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang.
8. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

9. 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.
10. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
11. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menyembuhkan penyakit masyarakat.
12. Masyarakat Pengadu adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan melalui *e-lapor sehati*.
13. Pengaduan masyarakat online melalui *e-lapor sehati* adalah bentuk pengawasan masyarakat secara elektronik terhadap pelayanan kesehatan RSUD dan Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan.

## BAB II RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN

### Pasal 2

- (1) Ruang lingkup Penanganan Pengaduan Masyarakat *Online e-lapor sehati* adalah penanganan pengaduan terhadap pelayanan kesehatan RSUD dan Puskesmas.
- (2) Penanganan pengaduan masyarakat *online e-lapor sehati* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah berupa keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD dan Puskesmas.

## BAB III PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN

### Pasal 3

Penanganan pengaduan masyarakat dikelola sesuai dengan prinsip :

- 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 antar Perangkat Daerah yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. Efektifitas dan Efisien yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Objektivitas yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta dan bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu; dan
- f. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

## BAB IV SASARAN PENGADUAN

### Pasal 4

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan atau panduan dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat agar lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Pengelolaan Pengaduan masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

- (3) Sasaran Pengelolaan Pengaduan Masyarakat ini meliputi :
- a. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
  - b. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan secara tepat, cepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - c. terselenggaranya pelayanan kesehatan yang baik; dan
  - d. menumbuhkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggungjawab dalam melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan.

## BAB V

### PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 5

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima harus dilakukan penatausahaan oleh unit kerja masing-masing dengan dilakukan pencatatan, baik secara manual atau menggunakan sistem aplikasi yang dimiliki dan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

## BAB VI

### SARANA PENGADUAN

#### Pasal 6

- (1) Pengaduan disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan pengaduan online melalui Sarana Pengaduan.
- (2) Sarana Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui *e-lapor sehati*.

## BAB VII

### PEMBINAAN

#### Bagian Kesatu

#### Tim Pembina

#### Pasal 7

- (1) Dalam melaksanakan tugas Penanganan Pengaduan Masyarakat Online *e-lapor sehati* dibentuk Tim Pembina
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Sekretaris Daerah.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas antara lain:
  - a. Menjamin terselenggaranya pengelolaan layanan pengaduan Masyarakat Online *e-lapor sehati* yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
  - b. Memberikan arahan, pembinaan dan kebijakan dalam penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Online *e-lapor sehati*.
- (4) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari unsur :
  - a. Unsur Sekretariat Daerah;
  - b. Unsur Inspektorat Daerah;
  - c. Unsur Dinas Kesehatan; dan
  - d. Unsur Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang Komunikasi dan informatika.
- (5) Tim pembina pelayanan pengaduan masyarakat online *e-lapor sehati* ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

#### Bagian Kedua

#### Penanggungjawab

#### Pasal 8

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Online *e-lapor sehati* ditunjuk penanggung jawab yang bertugas untuk

- mengkoordinasikan, mengkonsultasikan, menjawab, memonitor dan mengevaluasi penanganan pengaduan.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari Direktur RSUD dan Kepala Puskesmas.
  - (3) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati berdasarkan usulan Kepala Dinas Kesehatan.

Bagian Ketiga  
Tim Administrasi

Pasal 9

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan Pengaduan Masyarakat Online e-lapor sehati ditugaskan 2 (dua) orang atau lebih Tim Administrasi untuk pengelolaan pengaduan.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Penanggungjawab.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan.

BAB VIII  
TATA CARA PENYELESAIAN PENGADUAN

Pasal 10

- (1) Tim administrasi menerima dan menyampaikan aduan yang masuk melalui e-lapor sehati beserta bukti dukung berupa file, foto, video atau bukti dukung lainnya kepada Penanggung jawab.
- (2) Penanggung jawab melakukan koordinasi, konsultasi dan menyusun jawaban atas pengaduan yang masuk paling lambat 1x24 Jam terhitung sejak pengaduan diterima, kecuali hari libur nasional jawaban atas pengaduan disampaikan pada hari kerja pertama setelah hari libur nasional.
- (3) Penanggung jawab menyampaikan jawaban atas pengaduan yang telah disusun kepada Tim Administrasi untuk diketik dan dikirim kepada masyarakat pengadu melalui *e-Lapor Sehati*.
- (4) Pengaduan terhadap masalah yang tidak bisa diselesaikan dalam waktu 1X24 jam, wajib diberikan jawaban dan dikirim kepada masyarakat pengadu yang dapat disertai dengan alasan dan data dukung.

BAB IX  
LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 11

Dinas Kesehatan berkewajiban menyampaikan laporan hasil penanganan pengaduan paling sedikit 6 (Enam) bulan sekali kepada Sekretaris Daerah dan Inspektorat Kabupaten Bengkayang atas hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan *e-Lapor Sehati*.

BAB X  
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 12

- (1) Monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat *e-lapor sehati* dilaksanakan paling sedikit 6 (Enam) bulan sekali oleh Dinas Kesehatan.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui :
  - a. bimbingan teknis kepada Tim Administrasi dan Pejabat Penanggung jawab *e-lapor sehati* pada RSUD dan Puskesmas, dan
  - b. evaluasi penanganan pengaduan masyarakat *e-lapor sehati*.

BAB XI  
PEMBIAYAAN

Pasal 13

Pelaksanaan Peraturan Bupati ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB XII  
PENUTUP

Pasal 14

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan perundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bengkayang.

Ditetapkan di Bengkayang  
pada tanggal 23 Agustus 2024

BUPATI BENGKAYANG,

TTD

SEBASTIANUS DARWIS


Diundangkan di Bengkayang  
Pada tanggal 23 Agustus 2024

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG

TTD

YUSTIANUS

BERITA DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG TAHUN 2024 NOMOR : 38

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,  
  
SUANDI, SH., M.H  
Pembina Tk I / IV-b  
NIP.19741011 200604 1 013

