



## **WALIKOTA TERNATE**

### **PROVINSI MALUKU UTARA**

**PERATURAN WALIKOTA TERNATE**  
**NOMOR 2 TAHUN 2016**

**TENTANG**

**TATA CARA PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN  
IBU, BAYI BARU LAHIR, BAYI DAN ANAK BALITA DI KOTA TERNATE**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA TERNATE,**

- Menimbang** : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 38 dan Pasal 39 Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 11 Tahun 2014 tentang Kesehatan Ibu, Bayi Baru Lahir, Bayi dan Anak Balita di Kota Ternate, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Tata Cara Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu, Bayi Baru Lahir, Bayi dan Anak Balita Di Kota Ternate;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi Terhadap Wanita (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 Nomor 29, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3277);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Ternate (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3824);
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606);

5. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
9. 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 beberapa kali di ubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
10. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1995 tentang Penelitian dan Pengembangan Kesehatan;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
13. 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);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengintegrasian Layanan Sosial Dasar di Pos Pelayanan Terpadu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 288);
15. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1193/MENKES/SK/X/2004 tentang Kebijakan Nasional Promosi Kesehatan;

16. Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 11 Tahun 2014 tentang Kesehatan Ibu, Bayi baru Lahir, Bayi dan Anak Balita di Kota Ternate (Lembaran Daerah Kota Ternate Tahun 2014 Nomor 124, Tambahan Lembaran Daerah Kota Ternate Nomor 122);

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG TATA CARA PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN IBU, BAYI BARU LAHIR, BAYI DAN ANAK BALITA DI KOTA TERNATE.**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Ternate.
2. Walikota adalah Walikota Ternate.
3. Dinas Kesehatan adalah Dinas Kesehatan Kota Ternate.
4. Tenaga Kesehatan adalah orang yang mempunyai kompetensi dalam melakukan pelayanan KIBBLA baik secara langsung maupun tidak langsung yang bekerja pada pemerintah, swasta maupun mandiri.
5. Sarana Kesehatan adalah sarana yang dilengkapi dengan alat dan sumberdaya untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan KIBBLA, baik secara Promotif, Preventif, Kuratif maupun Rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah dan/atau masyarakat.
6. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disingkat Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan yang melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerja tertentu.
7. Puskesmas dan jaringannya adalah meliputi Puskesmas Pembantu, Puskesmas Keliling, Poskeskel dan Posyandu.
8. Puskesmas Pembantu yang selanjutnya disingkat Pustu adalah unit yang melaksanakan upaya pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam wilayah kerja Puskesmas.
9. Puskesmas Keliling yang selanjutnya disingkat Pusling adalah tim pelayanan kesehatan keliling yang terdiri dari tenaga Puskesmas yang dilengkapi dengan menggunakan kendaraan darat dan laut.
10. Pos Kesehatan Kelurahan yang selanjutnya disingkat Poskeskel adalah unit yang melaksanakan upaya pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kelurahan.
11. Rujukan adalah pelimpahan wewenang dan tanggung jawab atas kasus penyakit atau masalah kesehatan yang diselenggarakan secara timbal balik, baik secara vertikal maupun horizontal.
12. Puskesmas PONED merupakan Puskesmas dengan fasilitas rawat inap yang mampu memberikan pelayanan rutin dan pelayanan dasar kegawatdaruratan, kebidanan dan bayi neonatus selama 24 jam dengan fasilitas tempat tidur rawat inap.

13. Pos Pelayanan Terpadu yang selanjutnya disingkat Posyandu adalah salah satu bentuk upaya kesehatan bersumber daya masyarakat yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan, guna memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar untuk mempercepat penurunan angka kematian ibu dan bayi.
14. Kesehatan Ibu dan Anak yang selanjutnya disingkat KIA adalah pelayanan kesehatan ibu dan anak yang meliputi Pelayanan Ibu Hamil, Ibu Bersalin, Ibu Nifas, Keluarga Berencana, Kesehatan Reproduksi, Pemeriksaan Neonates, Pemeriksaan Bayi dan Pemeriksaan Balita.
15. K1 adalah Ibu hamil yang pertama kali mendapat pelayanan kesehatan antenatal (pemeriksaan hamil) oleh tenaga kesehatan.
16. K4 adalah Ibu hamil yang telah memperoleh pelayanan antenatal (pemeriksaan hamil) sesuai dengan standar, paling sedikit 4 kali dengan distribusi waktu 1 kali pada trimester ke-1, 1 kali pada trimester ke-2, dan 2 kali pada trimester ke-3.
17. Penyuluhan kesehatan adalah suatu proses perubahan, pertumbuhan dan perkembangan diri manusia menuju kepada keselarasan dan keseimbangan jasmani, rohani dan sosial dari manusia tersebut terhadap lingkungannya, sehingga mampu dan bertanggung jawab untuk mengatasi masalah-masalah kesehatannya sendiri serta masyarakat lingkungannya.
18. Konseling adalah proses pemberian informasi obyektif dan lengkap, dilakukan secara sistematis dengan paduan ketrampilan komunikasi interpersonal, teknik bimbingan dan penguasaan pengetahuan klinik bertujuan untuk membantu seseorang mengenali kondisinya saat ini, masalah yang sedang dihadapi dan menentukan jalan keluar/upaya untuk mengatasi masalah tersebut.
19. Praktik Mandiri adalah bentuk pelayanan di bidang kesehatan yang dilakukan oleh seseorang yang memiliki keahlian.
20. KN 1 adalah Neonatus (bayi) yang mendapatkan pelayanan sesuai standar pada 6 jam sampai dengan 48 jam setelah lahir.
21. KN 2 adalah Neonatus (bayi) yang mendapatkan pelayanan sesuai standar pada 3 hari sampai dengan 7 hari setelah lahir.
22. KN 3 adalah Neonatus (bayi) yang mendapatkan pelayanan sesuai standar pada 8 hari sampai dengan 28 hari setelah lahir.
23. Manajemen Terpadu Bayi Muda yang selanjutnya disingkat MTBM adalah pendekatan dalam memberikan pelayanan kesehatan Neonatus dasar, dilakukan secara komprehensif, mulai dari pemeriksaan dan perawatan Bayi Baru Lahir.
24. Pelayanan gizi adalah rangkaian kegiatan terapi gizi medis yang dilakukan di institusi kesehatan (Puskesmas dan Puskesmas Perawatan) untuk memenuhi kebutuhan gizi klien/pasien.
25. Pengaduan adalah setiap keluhan yang diajukan masyarakat penerima layanan dan/atau masyarakat pemerhati, ke Unit Pengaduan mengenai ketidakpuasan layanan yang diterima di Puskesmas dan Jaringannya.
26. Unit pengaduan merupakan tempat yang menerima pengaduan dari masyarakat dan bertugas menyelesaikan pengaduan tersebut.

**BAB II**  
**SARANA KESEHATAN**

**Bagian Pertama**  
**Sarana Kesehatan Dasar**

**Pasal 2**

- (1) Sarana kesehatan dasar meliputi :
  - a. Puskesmas;
  - b. Puskesmas Pembantu;
  - c. Puskesmas Keliling;
  - d. Pos kesehatan Kelurahan; dan
  - e. Pos pelayanan terpadu.
- (2) Sarana kesehatan dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
- (3) Sarana kesehatan dasar dalam menyelenggarakan upaya kesehatan dapat melaksanakan rujukan ke sarana kesehatan rujukan.

**Bagian Kedua**  
**Sarana Kesehatan Rujukan**

**Pasal 3**

- (1) Sarana kesehatan rujukan meliputi rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta.
- (2) Puskesmas Perawatan Siko Kecamatan Ternate Utara sebagai pusat rujukan kasus gizi buruk dengan Jam Layanan 24 jam setiap hari.
- (3) Untuk Puskesmas PONED ditetapkan dengan Keputusan Walikota Ternate.

**BAB III**  
**JENIS LAYANAN KESEHATAN**

**Bagian Pertama**  
**Layanan Kesehatan Dasar**

**Pasal 4**

- (1) Jenis Layanan Kesehatan pada ibu di sarana kesehatan dasar meliputi:
  - a. Pemeriksaan ibu hamil K1 dan K4;
  - b. Penyuluhan dan konseling gizi;
  - c. Pelayanan persalinan;
  - d. Pelayanan ibu nifas; dan
  - e. Pelayanan KB.
- (2) Persalinan normal dapat dilakukan di Puskesmas, Puskesmas Pembantu, Pos Kesehatan Kelurahan dan Praktik Mandiri.
- (3) Jenis layanan kesehatan pada Bayi Baru Lahir di sarana kesehatan dasar meliputi: Kunjungan neonatal KN1, KN2, KN3 dan MTBM.

- (4) Jenis layanan kesehatan pada Bayi di sarana kesehatan dasar meliputi:
  - a. Pemberian imunisasi dasar lengkap;
  - b. Stimulasi deteksi intervensi dini tumbuh kembang bayi;
  - c. Pemberian vitamin A; dan
  - d. Konseling ASI Eksklusif dan pemberian makanan pendamping ASI.
- (5) Jenis layanan kesehatan pada Balita di sarana kesehatan dasar meliputi:
  - a. Pelayanan pemantauan pertumbuhan;
  - b. Stimulasi deteksi dan intervensi dini tumbuh kembang;
  - c. Pemberian vitamin A; dan
  - d. Pelayanan kesehatan anak balita dan Imunisasi.

**Bagian Kedua**  
**Layanan Kesehatan Rujukan**

**Pasal 5**

Jenis layanan kesehatan di sarana kesehatan rujukan meliputi:

- a. Pelayanan Ibu hamil, Ibu bersalin dan Ibu nifas dengan resiko tinggi, Neonatus dengan resiko tinggi (*BBLR, Aspeksia dan Tetanus Neonatorum*), Bayi dan Balita gizi buruk yang disertai penyakit penyerta, Pelayanan persalinan dengan komplikasi dan Kejadian Ikutan Pasca imunisasi.
- b. Kegiatan Penyuluhan dan konseling gizi.

**BAB IV**  
**TENAGA KESEHATAN**

**Pasal 6**

Tenaga kesehatan yang memberi pelayanan kesehatan adalah :

- a. Bidan;
- b. Perawat;
- c. Petugas Gizi;
- d. Apoteker;
- e. Dokter Umum dan Dokter Spesialis Anak; dan
- f. Dokter Spesialis Obgin.

**BAB V**  
**JENIS, PROSEDUR, DAN PENYELESAIAN PENGADUAN**

**Bagian Pertama**  
**Jenis Pengaduan**

**Pasal 7**

- (1) Ibu hamil, Ibu bersalin, Ibu nifas yang tidak mendapat pelayanan kesehatan di pelayanan kesehatan dasar dan rujukan sebagaimana dimaksud pada Pasal 4 dan Pasal 5, dapat mengajukan pengaduan.
- (2) Pelayanan Neonatus, Bayi dan Balita yang tidak sesuai dengan Pasal 4 dan Pasal 5 dapat mengajukan pengaduan.

**Bagian Kedua**  
**Prosedur Pengaduan**

**Pasal 8**

- (1) Pengaduan atas ketidakpuasan pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas dan jaringannya, disampaikan kepada Dinas Kesehatan Kota Ternate melalui kotak saran yang disediakan di Puskesmas dan jaringannya dan *Sarana Kesehatan lainnya*.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat disampaikan oleh masyarakat penerima layanan, masyarakat pemerhati, atau petugas pemberi layanan, dengan mencantumkan Nama, Nomor Kartu Identitas, Alamat, dan Nomor Telepon yang dapat dihubungi.
- (3) *Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), merupakan umpan balik* bagi semua pihak yang terkait dalam upaya menyukseskan kegiatan pelayanan ibu dan anak di sarana kesehatan.

**Bagian Ketiga**  
**Penyelesaian Pengaduan**

**Pasal 9**

Penyelesaian pengaduan dilakukan dengan cara:

- a. Penyelesaian dilakukan dengan cepat, sejak diketahui terjadinya keluhan;
- b. Pengaduan diselesaikan atau ditangani terlebih dahulu oleh Unit Pengaduan yang terdekat dengan sumber pengaduan; dan/atau
- c. jika terdapat kesulitan penanganan dalam menyelesaikan pengaduan pada tingkat terdekat, masalah yang dikeluhkan dapat dirujuk ke tingkat yang lebih tinggi.

**BAB VI**  
**UNIT PENGADUAN**

**Pasal 10**

- (1) Unit pengaduan dan susunan personil diatur dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Ternate.
- (2) Unit pengaduan berkedudukan di Kantor Dinas Kesehatan, Jl. Batu Angus Kel. Akehuda, dengan Nomor Telepon (0921) 3121449.
- (3) Unit Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
  - a. menerima dan mencatat pengaduan;
  - b. melakukan verifikasi dan investigasi terhadap keberadaan dari pengadu, dan materi/masalah yang diadukan; dan
  - c. menyelesaikan pengaduan.
- (4) Beban biaya yang timbul dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan *Belanja Daerah Kota Ternate*.

**BAB VII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 11**




Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Ternate.

Ditetapkan di Ternate  
pada tanggal 8 Januari 2016

**Pj. WALIKOTA TERNATE,**



**IDRUS ASSAGAF**

Pejabat	Paraf
Sekretaris Daerah	
Asisten Eko&Kesos	
Kadis Kesehatan	
Kabag. Hukum & HAM	

Diundangkan di Ternate  
pada tanggal 11 Januari 2016

**SEKRETARIS DAERAH KOTA TERNATE,**

  
**M. TAUHID SOLEMAN**

**BERITA DAERAH KOTA TERNATE TAHUN 2016 NOMOR**