



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENGAH
DINAS KESEHATAN

Kompleks Perkantoran Terpadu Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah
Jalan Raya By Pass, No.6, Koba, 33181, Telepon/Faksimile (0718) 7362046
Post-el : dinkesbangkatengah@gmail.com



KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BANGKA TENGAH
NOMOR : 188.47/8908/DINKES/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BANGKA TENGAH

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKA TENGAH

- Menimbang:
- a. bahwa guna meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka Tengah, yang transparan dan akuntabel serta efektif dan efisien perlu dilakukan komunikasi dengan pengguna layanan puskesmas;
 - b. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam pengelolaan pengaduan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka Tengah, perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat agar dapat terkoordinasi, teratur dan terdokumentasi serta terselesaikan dengan baik sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b diatas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka Tengah tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2022;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
 2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
 3. Undang-Undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
 4. Undang-undang No 36 tahun 2009 tentang kesehatan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 144 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 229, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5942);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
11. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKA TENGAH TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKA TENGAH TAHUN 2022.
- PERTAMA : Menunjuk Pegawai yang namanya tercantum dalam lampiran Keputusan ini sebagai Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka Tengah.
- KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat terdiri dari:
1. Penanggung Jawab
 2. Ketua
 3. Anggota
 4. Admin Pengelola
- KETIGA : Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat sebagaimana terdapat pada Diktum KEDUA memiliki tugas pokok dan fungsi dalam mengelola pengaduan masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka Tengah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Koba

Pada tanggal : Januari 2022

KEPALA DINAS,

drg. Muhammad Anas Ma'ruf
NIP 196703081990031002



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
NOMOR : 188.47/8908/DINKES/2022
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BANGKA TENGAH

**TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BANGKA TENGAH TAHUN 2022**

NO	NAMA	JABATAN PADA INSTANSI	JABATAN DALAM TIM
1	drg. Muhammad Anas Ma'ruf	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2	Ahmad Muslimin, S.E.	Sekretaris	Ketua
3	Hafizoh, A.Md.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota
4	Rikhi Hermanto, SKM.	Subkoordinator	Anggota
5	Nurlela Sari, S.Kep.	Subkoordinator	Anggota
6	Sri Rahayu, S.Farm.	Pengelola Kefarmasian	Anggota
7	Oktaviani Simatupang, AMKL.	Sanitarian Penyelia	Anggota
8	Yuliana Septhi Hutagalung	Perawat PSC	Admin Pengelola



KEPALA DINAS,

drg. Muhammad Anas Ma'ruf
NIP 196703081990031002

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKA TENGAH
NOMOR : 188.47/8908/DINKES/2022
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BANGKA TENGAH

**URAIAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI
TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BANGKA TENGAH TAHUN 2022**

a. Penanggung Jawab

1. Melakukan pembinaan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.
2. Melakukan pemantauan dan evaluasi kepatuhan terhadap Standar Pelayanan.

b. Ketua

1. Memimpin penatalaksanaan pengelolaan pengaduan, mulai dari penerimaan, pemeriksaan, pendistribusian, pemantauan tindak lanjut dan pelaporan.
2. Menyiapkan bahan untuk pemantauan dan evaluasi kepatuhan terhadap Standar Pelayanan.
3. Menyiapkan bahan rumusan usulan/rekomendasi perbaikan pelayanan publik.
4. Memberikan dukungan administrasi, sarana/prasarana, dan anggaran pengelolaan pengaduan.
5. Membuat laporan untuk perumusan rekomendasi bagi peningkatan layanan.
6. Mengarsipkan pengaduan.
7. Melakukan penerimaan, pencatatan, pendistribusian pengaduan dan pemantauan tindak lanjut.

c. Anggota

1. Menindaklanjuti pengaduan pada unit kerjanya masing-masing.
2. Merumuskan jawaban pengaduan yang masuk.
3. Berkoordinasi dengan anggota yang lain untuk merumuskan jawaban jika diperlukan.
4. Menyampaikan laporan penanganan pengaduan kepada Ketua selambat-lambatnya setiap tanggal 5 bulan berikutnya.

d. Admin Pengelola

1. Menerima pengaduan melalui kotak saran, SP4N LAPOR! Dan nomor keluhan pelanggan serta media sosial Dinas Kesehatan.
2. Mencatat dan memverifikasi pengaduan yang masuk.
3. Berkoordinasi dengan anggota dan ketua terkait tindak lanjut laporan yang masuk.



KEPALA DINAS,

drg. Muhammad Anas Ma'ruf
NIP 196703081990031002