



**PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN  
DINAS KESEHATAN**

Jalan Imam Bonjol No. 4 Magetan Kode Pos 63314  
Telpon. (0351) 895365 Fax. (0351) 892528

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN MAGETAN**

**NOMOR 48 TAHUN 2022**

**TENTANG**

**TIM PENGELOLA PENGADUAN DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN MAGETAN**

**KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN MAGETAN**

- Menimbang**
- a bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan
  - b bahwa sehubungan dengan huruf a di atas, perlu menetapkan Tim Pengelola Pengaduan di Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan
- Mengingat**
- 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234),
  - 2 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),
  - 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan,
  - 4. Keputusan Kepala Dinas Kabupaten Magetan Nomor 174 Tahun 2020 tentang Jenis Pelayanan Perizinan Bidang Kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN MAGETAN TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN MAGETAN.**
- KESATU** : **Tim Pengelola Pengaduan di Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.**

- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini, meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
  - b. Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
  - c. Pejabat Penghubung Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
  - d. Pencatat Pengaduan;
  - e. Tim Penjawab Pengaduan Pelayanan Publik;
  - f. Unsur Pengaduan Pelayanan Publik yang harus dipenuhi; dan
  - g. Alur Penanganan Pelayanan Publik.
- KETIGA : Prosedur dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Magetan  
pada tanggal 02 Maret 2022



LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN MAGETAN  
NOMOR : 48 TAHUN 2022  
TANGGAL : 02 MARET 2022

TIM PENGELOLA PENGADUAN  
DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN MAGETAN

NO	NAMA / NIP	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
<b>A Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan</b>			
1	dr. ROHMAT HIDAYAT NIP. 19721021 200604 1 007	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2	Ir. HANANTA PRAKOSA, MPH NIP. 19680401 199302 1 006	Sekretaris	Ketua
3	DWI HUNUN P, S.KM NIP. 19740716 200102 2 004	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
4	SUWANTYO, SKM NIP. 19700223 199803 1 003	Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	Koordinator Pengaduan Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
5	AGOES YUDI P, SKM, MPH NIP. 19710813 199803 1 006	Sub Koordinator Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular	Anggota
6	SUHARIYATI, S.Ag NIP. 19660118 198812 2 001	Sub Koordinator Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular dan Kesehatan Jiwa	Anggota
7	RETNOWATI H, SKM NIP. 19740930 200012 2 002	Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan	Koordinator Pengaduan Bidang Pelayanan Kesehatan
8	SETYANINGSIH, SKM NIP. 19781027 200604 2 023	Sub Koordinator Pelayanan Kesehatan Rujukan	Anggota
9	NURUL FARIDA H, SKM NIP. 19710404 199102 2 004	Sub Koordinator Pelayanan Kesehatan Tradisional	Anggota
10	ALMIZAN MARWAN, SKG NIP. 19780805 200501 1 012	Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan	Koordinator Pengaduan Bidang Sumber Daya Kesehatan
11	AMINARY W. P, S.Farm Apt NIP. 19860209 201101 2 021	Sub Koordinator Kefarmasian	Anggota
12	SLAMET, ST NIP. 19640713 198603 1 015	Sub Koordinator Sumber Daya Manusia Kesehatan	Anggota
13	IMAM SUWARSO, SKM NIP. 19641115 198611 1 003	Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat	Koordinator Pengaduan Bidang Kesehatan Masyarakat
14	TOTO APRIJANTO, SKM NIP. 19670414 198703 1 010	Sub Koordinator Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat	Anggota
15	SAPTO DWIYONO, ST NIP. 19650510 198603 1 027	Sub Koordinator Kesehatan Lingkungan, Kesehatan Kerja dan Olahraga	Anggota
16	dr. ELISA CHANDRASARI NIP. 19781022 200501 2 008	Sub Koordinator Kesehatan Keluarga dan Gizi	Anggota
<b>B Pejabat Pengelola Pengaduan</b>			
1	IRKHAM TRI W, A.Md NIP. 19940630 201902 1 005	Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan	Pejabat Pengaduan

  
 KEPALA DINAS KESEHATAN  
 KABUPATEN MAGETAN  
 ROHMAT HIDAYAT

LAMPIRAN II. KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN MAGETAN  
NOMOR : 48 TAHUN 2022  
TANGGAL : 02 MARET 2022

---

PENGELOLAAN PENGADUAN

- A. Unsur Pengaduan :
1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan/atau nomor handphone yang bisa dihubungi.
  2. Obyek pengaduan harus jelas.
- B. Tata Cara Pengaduan, Prosedur dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan :
1. Pihak Pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan.
  2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
    - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan.
    - b. Tertulis disampaikan di kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan.
    - c. Telepon/ HP : 0351-895365 / 085172342348
    - d. E-mail : dinkes.4mgt@gmail.com
- C. Tata Cara Penanganan Pengaduan
1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
  2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telepon dan e-mail ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Pengelola Pengaduan.
  3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan, membuat jadwal pertemuan / pembahasan (jika diperlukan).
  4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil / jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
  5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan dan mempublikasikan pengaduan pada papan pengumuman.
- D. Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan terdiri dari :
1. Kepala Dinas
  2. Sekretaris
  3. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
  4. Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit

5. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan
  6. Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan
  7. Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat
  8. Sub Koordinator Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular
  9. Sub Koordinator Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular dan Kesehatan Jiwa
  10. Sub Koordinator Pelayanan Kesehatan Rujukan
  11. Sub Koordinator Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular
  12. Sub Koordinator Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular dan Kesehatan Jiwa
  13. Sub Koordinator Pelayanan Kesehatan Rujukan
  14. Sub Koordinator Pelayanan Kesehatan Tradisional
  15. Sub Koordinator Kefarmasian
  16. Sub Koordinator Sumber Daya Manusia Kesehatan
  17. Sub Koordinator Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat
  18. Sub Koordinator Kesehatan Lingkungan, Kesehatan Kerja dan Olahraga
  19. Sub Koordinator Kesehatan Keluarga dan Gizi
- E. Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan penanggungjawab dalam menerima mengkoordinasikan, mengkonsultasikan dan menindaklanjuti pengaduan termasuk yang diarahkan oleh Tim Pengelola Pengaduan Kabupaten kepada Dinas Kesehatan
- F. Pejabat Pengelola Pengaduan melakukan pencatatan setiap adanya pihak – pihak yang mengadu
- G. Alur pelayanan pengaduan pelayanan publik sebagai berikut

