



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS KESEHATAN

Jalan Imam Bonjol No. 04 Magetan Kode Pos 63314
Telepon (0351) 895365 Fax. (0351) 892528

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN MAGETAN
NOMOR : 48 TAHUN 2023

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 public di Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan;
- b. bahwa sehubungan dengan huruf a diatas, perlu menetapkan tim Pengelolaan 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 25 Tahun 2009 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 Negeran dan Reformasi Birokrasi Nomo 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 NOMOR 48 TAHUN 2023 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 : Uraian Tugas Tim Pengelolaan Pengaduan Tahun 2023 sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KETIGA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Keputusan ini, meliputi:
- a. Unsur Pengaduan Pelayanan Publik yang harus dipenuhi
 - b. Tata Cara Pengaduan, Prosedur dan mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - c. Tata Cara Penanganan Pengaduan
 - d. Pejabat Penghubung Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - e. Alur Penanganan Pelayanan Publik
 - f. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan Publik;
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagai mana mestinya.

Ditetapkan di : Magetan
Pada tanggal : 30 Juni 2023

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MAGETAN



LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MAGETAN
NOMOR : 48 TAHUN 2023
TANGGAL : 30 JUNI 2023

TIM PENGELOLA PENGADUAN
DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN MAGETAN TAHUN 2023

NO	NAMA/NIP	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
A. Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan			
1	dr. ROHMAT HIDAYAT NIP. 19721021 200604 1 007	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2	Ir. HANANTA PROKOSA, MPH NIP. 19680401 200102 2 004	Sekretaris Dinas Kesehatan	Ketua Tim Pengaduan
3	DWI HUNUN P,S.KM NIP. 19740223 199603 1 003	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
4	SUWANTIYO,S.KM 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 1 003	Sub Koordinator Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular	Anggota
6	RETNOWATI H, SKM NIP. 19740930 200012 2 002	Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan	Koordinator Pengaduan Bidang Pelayanan Kesehatan
7	SETYANINGSIH, SKM NIP. 19781027 200604 2 004	Sub Koordinator Pelayanan Kesehatan Rujukan	Anggota
8	NURUL FARIDAH H, SKM NIP. 19710404 199102 2 004	Sub Koordinator Pelayanan Kesehatan	Anggota
9	ALMIZAN MARWAN, SKG NIP. 19780805 201101 2 021	Kepala Budang Sumber Daya Kesehatan	Koordinator Pengaduan Bidang Sumber Daya Kesehatan
10	AMINARY W.P,S.Farm.Apt NIP. 19860209 201101 2 021	Sub Koordinator Kefarmasian	Anggota
11	TOTO APRIJANTO, SKM NIP 19670414 198703 1 010	Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat	Koordinator Pengaduan Bidang Kesehatan Masyarakat
12	dr. ELISA CHANDRASARI NIP 19781022 200501 2 008	Sub Koordinator Kesehatan Keluarga dan Gizi	Anggota
B Anggota Tim Pengelola Pengaduan			
1	DEWI KARTIKA M,SKM NIP. 19840421 201101 2 021	Staf Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan	Pengelola Pengaduan bukan Kewenangan

2	LULUK PEBRIYANTI.STr.Keb. NIP. 198002122003122005 ANING SRI HANDAYANI, S.KM NIP. 19900330 202012 2 001	Staf Umum dan Kepegawaian	Tim Pengelola Pengaduan
3	IRKHAM TRI WAHYUDI,A.Md NIP. 19940630 201902 1 005	Staf Subbagian Perencanaa, Evaluasi dan Pelaporan	Operator Aplikasi SP4N LAPOR dan Media Sosial

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MAGETAN



dr. ROHMAT HIDAYAT

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MAGETAN
NOMOR : 48 TAHUN 2023
TANGGAL : 30 JUNI 2023

URAIAN TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN TAHUN 2023

No	TIM PENGELOLA PENGADUAN	URAIAN TUGAS
1	Penanggungjawab	Bertanggungjawab atas pelaksanaan Kegiatan dan menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan pengaduan.
2	Ketua Tim Pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Pengelola Pengaduan;2. Memberikan tugas dan arahan kepada seluruh anggota Tim Pengelola Pengaduan;3. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengaduan masyarakat terkait pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan
3	Sekretaris	<ol style="list-style-type: none">1. Menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan pengelola pengaduan;2. Menyusun laporan Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan
4	Koordinator Pengaduan Masing-masing Bidang	<ol style="list-style-type: none">1. Mengkoordinasikan Pengaduan yang masuk dimasing-masing bidang pelayanan kesehatan di dinas kesehatan kabupaten magetan.2. Meneruskan pengaduan kepada tim penelaah atau Pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
5	Anggota Tim Pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan baik secara langsung, kotak saran, melalui Whatsapp, email, website, media sosial; Operator Aplikasi SP4N LAPOR2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;3. Meneruskan pengaduan kepada koordinator Tim pengaduan di masing-masing bidang

		<p>untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;</p> <ol style="list-style-type: none">4. Melayani proses pengaduan yang bukan kewenangannya jika ditemukan pengaduan yang tidak sesuai kewenangan5. Melakukan Penelahaan dan Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.6. Bersama Sekretaris menyusun laporan hasil penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan;
--	--	--

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MAGETAN



dr. ROHMAT HIDAYAT

LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MAGETAN
NOMOR : 48 TAHUN 2023
TANGGAL : 30 JUNI 2023

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 ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan.
 - c. SMS/Watsap/telpon: 081335976651/085336501994
 - d. Telepon/HP : 0351-895365
 - e. E-mail : dinkesmgmt.4@gmail.com
 - f. SP4N
 - g. **Website:** Dinkes.magetan.go.id
 - h. Media Sosial: **Instragam** :Dinkes.Magetan_ **Tiktok:** @Dinkes_magetan

C. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Tim Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun 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 evaluasi 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 Koordiantor Pelayanan Kesehatan Rujukan

10. Sub Koordinator Kefarmasian

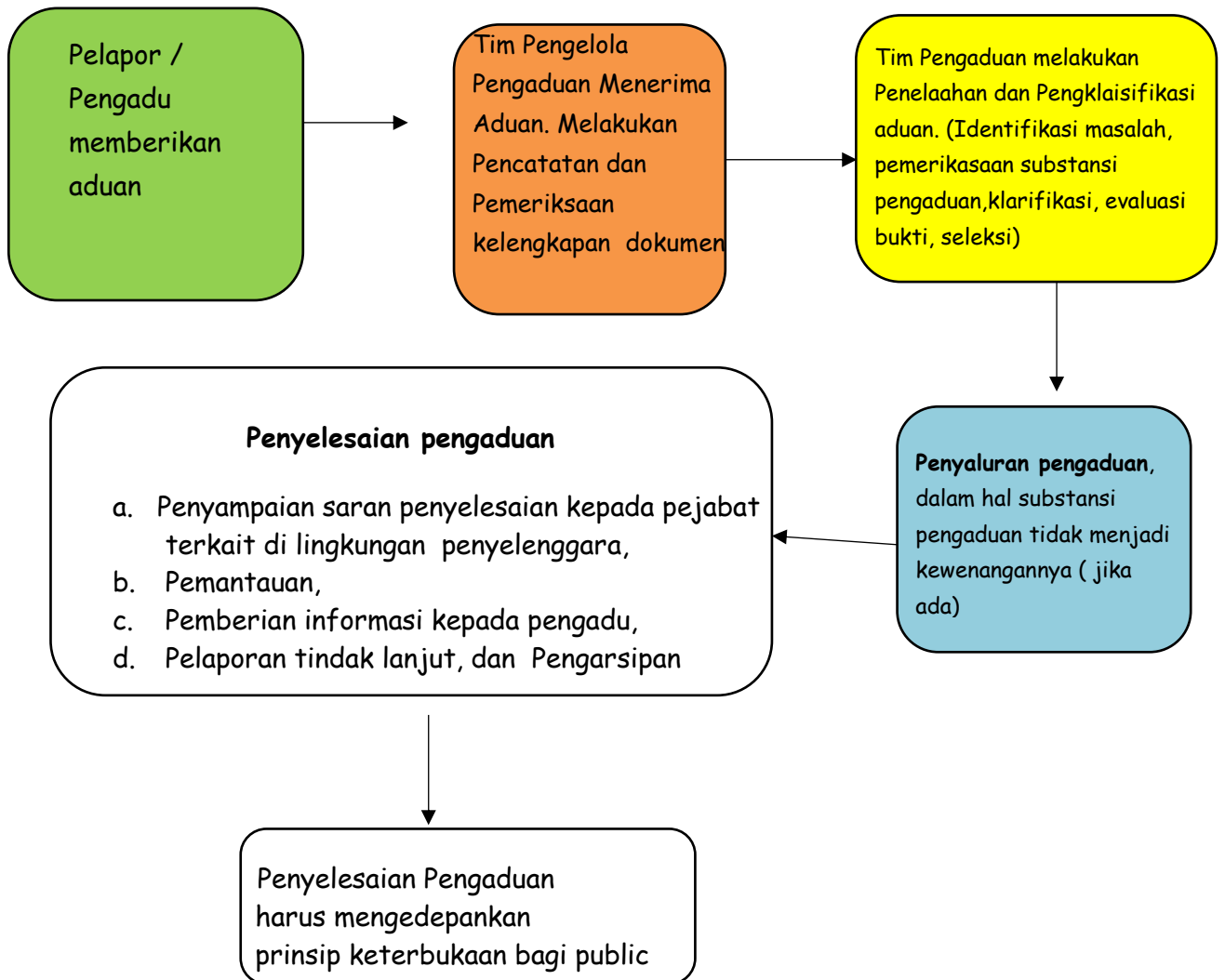
11. Sub Koordinator Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat

12. Sub Koordinator Kesehatan Keluarga dan Gizi.

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 Magetan kepada Dinas Kesehatan.

Pejabat Pengelola Pengaduan melakukan pencatatan setiap adanya pihak-pihak yang mengadu.

E. Alur Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :



F. Jangka waktu Penyelesaian Pengaduan

Jangka waktu Penyelesaian pengaduan maksimal diselesaikan selambat-lambatnya 6 hari kerja.

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MAGETAN

