



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA

DINAS KESEHATAN

Jalan A.Yani (Jalur Dua) Sungailiat
Kode Pos 33215 Tlp/fax (0717) 92102
Email : dinkes bangka85@yahoo.com Website : www.dinkes.bangka.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BANGKA
NOMOR : 188.45/5794 /DINKES/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI PELAYANAN KESEHATAN TERPADU
(MALL SIPANDU) PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah yang lebih berorientasi pada pelayanan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik maka perlu diatur pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

b. bahwa untuk pengelolaan pelayanan publik yang dimaksud pada huruf a, maka dianggap perlu menetapkan tim koordinasi pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan di Mall SIPANDU dengan keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka;

Menimbang : 1. Undang- Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5036);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. 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);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standart Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap layanan Administrasi Pelayanan Kesehatan Terpadu (Mall SIPANDU) Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Bangka;
- KEDUA** : Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada Diktum "PERTAMA" mempunyai Fungsi antara lain sebagai Pengelola administrasi, koordinasi, pengaturan dan pengendalian pelaksanaan penanganan pengaduan administrasi pelayanan kesehatan terpadu Dinas Kesehatan di Mall SIPANDU; serta mempunyai Tugas sebagai berikut ;
1. Pembina
 - a. memberikan pembinaan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan konsultasi pelayanan publik di Mall SIPANDU Dinas Kesehatan;
 - b. memberikan arahan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan konsultasi pelayanan di Mall SIPANDU Dinas Kesehatan.
 2. Penanggung Jawab
 - a. bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan konsultasi pelayanan publik di Mall SIPANDU Dinas Kesehatan;
 - b. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Mall SIPANDU Dinas Kesehatan berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - c. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.
 3. Ketua
 - a. memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - b. memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

4. Wakil Ketua
 - a. membantu Ketua memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - b. membantu Ketua memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
5. Sekretaris
 - a. merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - b. melaksanakan pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
6. Anggota
 - a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
 - b. merencanakan dan mengkonfirmasi rencana kerja dan rencana anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. memberikan informasi pengaduan masyarakat kepada pengampu pelayanan dan masyarakat;
 - d. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Ketua.
7. Tim Pengelola Pengaduan/ Admin
 - a. melaksanakan administrasi pengaduan;
 - b. menyalurkan pengaduan kepada pejabat/petugas penghubung berdasarkan jenis pelayanan yang diadukan;
 - c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan;
 - d. mengkoordinasikan informasi penanganan pengaduan antar pengelola pengaduan/ admin sesuai jenis pelayanannya.
8. Pejabat/Petugas Penghubung
 - a. mensosialisasikan mekanisme, prosedur dan kontak/narahubung pengelolaan pengaduan kepada masyarakat pengguna layanan baik secara langsung maupun media elektronik dan cetak;
 - b. menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 - c. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
 - d. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan;

KETIGA : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan pelayanan ini dibebankan pada Anggaran Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.
Apabila dikemudian hari terdapat kesalahan atau kekeliruan
dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan kembali
sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sungailiat
Pada tanggal 07 Juli 2022

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BANGKA



Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Bangka
Nomor : 188.45/ /DINKES/2022
Tanggal : 07 Juli 2022

**SUSUNAN TIM KOORDINASI PENGELOLA PENGADUAN
MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI PELAYANAN KESEHATAN
TERPADU (MALL SIPANDU) PADA
DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKA
TAHUN 2022**

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1	Pembina	Kepala Dinas
2	Penanggung Jawab	Sekretaris
3	Ketua	Kepala Bidang Pelayanan
4	Wakil Ketua/Koordinator Mall SIPANDU	Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan
5	Sekretaris	Subkoordinator Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan
6	Anggota	1. Kepala Bidang Pencegahan/ Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan 2. Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat 4. Subkoordinator Perencanaan, Pelaporan, Data dan Informasi 5. Subkoordinator Umum dan Kepegawaian
7	Tim Pengelola Pengaduan/ Admin	1. Petugas Pelaksana di Subkoordinator Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan 2. Petugas Penerima Respon Pengaduan di Mall SIPANDU 3. Pengelola Web Dinas Kesehatan 4. Pengelola Aplikasi Si Jantan Sehat 5. Pengelola Aplikasi Smart- In PIRT 6. Pengelola Aplikasi Si Kompak 7. Pengelola Aplikasi Si Cantik Lahysa 8. Pengelola Jampersal
8	Pejabat/Petugas Penghubung	1. Subkoordinator Penyehatan Lingkungan 2. Subkoordinator Farmasi dan Alkes 3. Subkoordinator Sumber Daya Manusia Kesehatan 4. Subkoordinator Kesehatan Ibu dan Anak 5. Subkoordinator Pelayanan Kesehatan Primer dan Tradisional 6. Ka UPTD Labkesda

Ditetapkan di Sungailiat
Pada tanggal 07 Juli 2022

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BANGKA


THEN SUKANTI