



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH**  
**DINAS KESEHATAN**

JL. R.A. KARTINI No. TELP. (0451) 421170 – 422343 – 421070 FAKS (0451) 454646  
PALU 94111

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI SULAWESI TENGAH  
NOMOR : *067 / 257 / Sekl - Diskes*

TENTANG

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS  
KESEHATAN PROVINSI SULAWESI TENGAH

KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI SULAWESI TENGAH,

- Menimbang :
- bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan
  - bahwa penanganan pengaduan masyarakat merupakan bentuk akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih ;
  - bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 36 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Tim pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah;
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  - Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  - Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
  - 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah

Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);

5. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2022 tentang Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6777);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 29 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN PROVINSI SULAWESI TENGAH.
- KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Keputusan Kepala Dinas ini.
- KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :
- A. Ketua, bertugas:
1. menyusun rencana kerja penanganan pengaduan masyarakat;
  2. menyusun SOP Penanganan Pengaduan masyarakat;
  3. mengoordinasikan penanganan pengaduan dengan pihak-pihak terkait;
  4. melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat; dan
  5. melaporkan hasil penanganan pengaduan masyarakat secara berkala.
- B. Wakil Ketua
1. membantu menyusun rencana kerja penanganan pengaduan masyarakat;
  2. membantu menyusun SOP Penanganan Pengaduan masyarakat;
  3. membantu mengoordinasikan penanganan pengaduan dengan pihak-pihak terkait;
  4. membantu melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat; dan
  5. membantu melaporkan hasil penanganan pengaduan masyarakat secara berkala

C. Sekretaris, bertugas:

1. mengoordinir penyusunan rencana dan anggaran;
2. mengoordinir penerimaan dan pendistribusian penanganan pengaduan;
3. melakukan pengelolaan data dan informasi pengaduan
4. melaksanakan persuratan, pengarsipan dan perlengkapan;
5. melakukan pemantauan penanganan-penanganan yang dilimpahkan kepada unit eselon III; dan
6. melakukan evaluasi dan penyiapan laporan penanganan pengaduan masyarakat secara keseluruhan

D. Koordinator Pelaksana, bertugas:

1. mengoordinir kegiatan perencanaan dan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat; dan
2. mengoordinir pelaporan penanganan pengaduan masyarakat.

E. Pelaksana, bertugas:

1. melaksanakan perencanaan penanganan pengaduan masyarakat;
2. membahas permasalahan dalam pengaduan masyarakat dengan pihak terkait;
3. melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat; dan
4. menyusun laporan penanganan pengaduan masyarakat.


F. Sekretariat, bertugas:

1. memberikan dukungan administrasi dan keuangan pada kegiatan perencanaan penanganan pengaduan masyarakat; dan
2. memberikan dukungan administrasi dan keuangan pada kegiatan pelaporan penanganan pengaduan masyarakat.

- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan Kepala Dinas ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Palu  
pada tanggal 2 Januari 2023

KEPALA DINAS KESEHATAN  
PROVINSI SULAWESI TENGAH,



KOMANG ADI SUJENDRA

LAMPIRAN I  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI  
 SULAWESI TENGAH  
 NOMOR : 067/257/Sekt-Diskes  
 TENTANG  
 TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI  
 LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN PROVINSI SULAWESI  
 TENGAH

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
 DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN PROVINSI SULAWESI TENGAH

I.	Penanggungjawab	Kepala Dinas Kesehatan Provinsi
II.	Ketua	Sekretaris Dinas Kesehatan Provinsi
III.	Wakil Ketua	Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan
IV.	Sekretaris	Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum
V.	Koordinator Pelaksana	Para Kepala Bidang/Kepala UPT
VI.	Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Sub Bagian Keuangan dan Aset</li> <li>2. Kepala Seksi Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular</li> <li>3. Kepala Seksi Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular, Kesehatan Jiwa, dan Napza</li> <li>4. Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan Primer</li> <li>5. Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan Rujukan</li> <li>6. Kepala Seksi Kefarmasian</li> <li>7. Kepala Seksi Alat Kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga</li> <li>8. Kepala Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat</li> <li>9. Kepala Seksi Kesehatan Lingkungan, Kesehatan Kerja dan Kesehatan Olahraga</li> <li>10. Kepala Seksi Pengujian</li> <li>11. Kepala Seksi Pelayanan dan Mutu</li> <li>12. Kepala Seksi Penyelenggaraan Kediklitan</li> <li>13. Kepala Seksi Pengendalian Mutu</li> <li>14. Kepala Seksi Kewaspadaan</li> <li>15. Kepala Seksi Penanganan Krisis Kesehatan</li> <li>16. Jabatan Fungsional Administrator Kesehatan Ahli Madya</li> </ol>

VII.	Sekretariat	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT. Laboratorium Kesehatan</li><li>2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Balai Pendidikan Pelatihan Kesehatan</li><li>3. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu</li><li>4. Muhtadi, SKM.,MH</li><li>5. Novining T. Paeh, SKM</li><li>6. Zamriah, SKM</li><li>7. Putri Aziza Zalzabila</li><li>8. Amatul Annida</li><li>9. Andre Yuhuda Pontoh</li><li>10. Monica Cugeno</li></ol>
------	-------------	--

KEPALA DINAS KESEHATAN  
PROVINSI SULAWESI TENGAH,  
  
KOMANG ADI SUJENDRA