



# PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

## DINAS KESEHATAN

Jalan Kesehatan No. 24 Telp. (0763) 32264 Fax (0763) 32264

SELATPANJANG

Kode Pos 28753

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI  
NOMOR : 440/DINKES-SEKRT/0051

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM, MEKNISME/PROSEDUR DAN MEDIA PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti;
- b. bahwa agar pelaksanaan proses pengaduan masyarakat berjalan dengan baik dan upaya peningkatan mutu layanan dapat lebih optimal, maka dipandang perlu untuk membentuk tim penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti di Provinsi Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 13, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4968);
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. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Peraturan Atas Undnag-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);

5. 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 beberapa kali diubah terakhir kali dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191)
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)
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 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti (Lembaran Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2016 Nomor 9), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti (Lembaran Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2019 Nomor 3);
12. Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 87 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti (Berita Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2021 Nomor 88);
13. Keputusan Bupati Kepulauan Meranti Nomor: Kpts.821.2/VII/2022/105 Tentang Pengangkatan Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama Eselon II.B Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN TENTANG PEMBENTUKAN TIM, MEKANISME/PROSEDUR DAN MEDIA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

KESATU : Membentuk tim, mekanisme/prosedur dan Media pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti sebagaimana dalam Lampiran Keputusan ini

KEDUA : Tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti sebagaimana yang dimaksud pada DIKTUM KESATU keputusan ini mempunyai tugas :

1. Menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang diperoleh dari admin pengaduan melalui email, website, WA/SMS/Telepon, dan maupun media sosial pengaduan Dinas Kesehatan serta pengaduan masyarakat secara langsung
2. Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima
3. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat kepada bidang terkait
4. Menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan masyarakat dan menyampaikan jawaban atas pengaduan masyarakat kepada kepala Dinas Kesehatan
5. Menyampaikan jawaban pengaduan masyarakat melalui admin pengaduan
6. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan
7. Melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, tim pengelola pengaduan pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud pada DIKTUM KESATU bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kesehatan.

KEEMPAT : Media dan mekanisme/prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana tercantum pada lampiran II dan lampiran III Keputusan ini .

KEENAM : Apabila terdapat perubahan atau petunjuk lainnya akan dilakukan penyempurnaan atau perbaikan sebagaimana mestinya.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Selatpanjang  
pada tanggal 05 Januari 2022

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI,



MUHAMMAD FAHRI, SKM  
NIP. 19750409 200212 1 003

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI  
NOMOR : 440/DINKES-SEKRT/0051  
TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM, MEKANISME/  
PROSEDUR DAN MEDIA PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN  
KEPULAUAN MERANTI

SUSUNAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No.	Jabatan Tim	Kedudukan Dalam Tim
1	Penanggung jawab	Kepala Dinas Kesehatan
2	Ketua	Sekretaris Dinas Kesehatan
3	Sekretaris	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
4	Koordinator Bidang Pelayanan Kesehatan	Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan
5	Koordinator Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
6	Koordinator Bidang Kesehatan Masyarakat	Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat
7	Koordinator Bidang Sumber Daya Kesehatan dan Kefarmasian	Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan dan Kefarmasian
9	Anggota	Liza Kumalasari, A. Md (staf bagian umum dan kepegawaian)
10	Anggota	Puja Utami Indriyani, S.Tr.Keb (staf bagian umum dan kepegawaian)
11	Anggota	Uzi Saputra (staf bagian umum dan kepegawaian)

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI,



MUHAMMAD FAHRI, SKM  
NIP. 19750409 200212 1 003

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI  
NOMOR : 440/DINKES-SEKRT/0051  
TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM, MEKANISME/  
PROSEDUR DAN MEDIA PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN  
KEPULAUAN MERANTI

MEDIA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pengaduan dapat dilakukan Melalui :

1. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan Dinas Kesehatan
2. Tertulis disampaikan ke kontak pengaduan yang disediakan di Dinas Kesehatan
3. TeleponSMS/WA : 082288003739  
Website : <http://dinkes.merantikab.go.id>  
Email : [dinkesmeranti@gmail.com](mailto:dinkesmeranti@gmail.com)  
Facebook : Dinkeskabmeranti  
Instagram : dinkeskabmeranti  
Kotak Pengaduan/saran

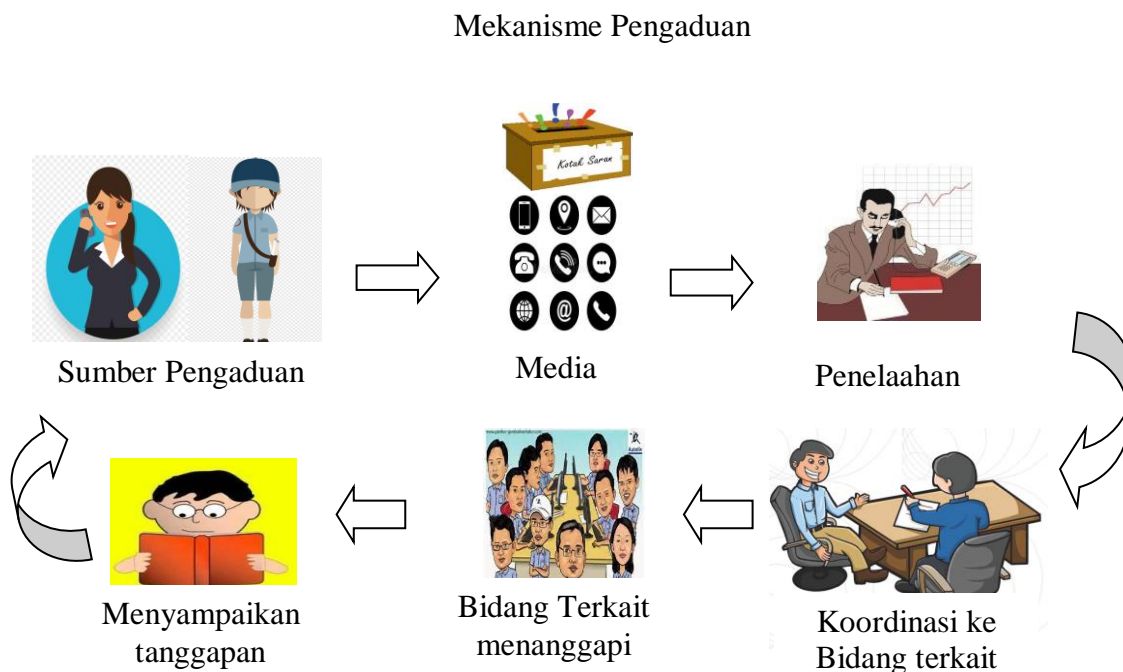
Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI,



MUHAMMAD FAHRI, SKM  
NIP. 19750409 200212 1 003

LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI  
NOMOR : 440/DINKES-SEKRT/2022/0051  
TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM, MEKANISME/  
PROSEDUR DAN MEDIA PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN  
KEPULAUAN MERANTI

MEKANISME/PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



1. Masyarakat/pengguna layanan menyampaikan pengaduan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti, baik secara langsung maupun melalui media pengaduan :
  - a. Telp/WA/SMS : 082288003739
  - b. Email : dinkesmeranti@gmail.com
  - c. Website : <http://dinkes.merantikab.go.id>
  - d. Instagram : dinkeskabmeranti
  - e. Facebook : Dinkeskabmeranti
  - f. Kotak pengaduan/saran
2. Tim pengelolaan pengaduan melakukan pencatatan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan
3. Tim pengelola pengaduan melakukan penelaahan dan pengklasifikasian terhadap materi/dokumen pengaduan
4. Tim pengelola pengaduan meneruskan pengaduan kepada bidang terkait untuk dilakukan penelusuran
5. Koordinator bidang terkait menyampaikan tanggapan kepada masyarakat/pengadu pelayanan public

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI,



MUHAMMAD FAHRI, SKM  
NIP. 19750409 200212 1 003