



**PEMERINTAH KOTA SALATIGA
DINAS KESEHATAN**

Jalan Hasanudin Nomor 110 A Salatiga Kode Pos 50721
Telp. (0298) 326146, 322697 Faks. (0298) 322697 Situs <http://dinkes.salatiga.go.id>
Surat elektronik dinkes@salatiga.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA
NOMOR: 400.7/139.1**

**TENTANG
TIM PENGELOLA ADUAN DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA**

KEPALA DINAS KESEHATAN,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka menampung dan menindak lanjuti pengaduan dari pengguna layanan Dinas Kesehatan Kota Salatiga maka perlu ada pengelolaan pengaduan;
 - b. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan tertib, lancar, berdaya guna dan berhasil guna, perlu ditetapkan Tim Pengelola Aduan Dinas Kesehatan Kota Salatiga;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Barat dan Jawa Tengah;
 2. 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)
 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843)
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia)
 5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019;
 6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
 7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 8. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peranserta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
11. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
15. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 42 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Naskah Dinas (Berita Daerah Kota Salatiga Tahun 2010 Nomor 42);
16. Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 113 tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas kesehatan;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU** : Tim Pengelola Pengaduan Dinas Kesehatan Kota Salatiga.
- KEDUA** : Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU terlampir pada lampiran keputusan ini.
- KETIGA** : Tugas Tim Pengelola Aduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU terlampir pada lampiran keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di Salatiga
pada tanggal 1 Februari 2024

KEPALA DINAS KESEHATAN



PRASIT AL HAKIM

Tembusan:

1. Inspektur Kota Salatiga;
2. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah;
3. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Salatiga;
4. Kepala UOBF Klinik Paru Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Salatiga;
5. Kepala UOBF Puskesmas pada Dinas Kesehatan Kota Salatiga.
6. Segenap Anggota Tim.

LAMPIRAN 1 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
NOMOR : 400.7/139.1
TANGGAL : 1 Februari 2024

SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM PENGELOLA ADUAN DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA

No	JABATAN DALAM DINAS	KEDDUDUKAN DALAM TIM
1	Sekretaris Dinas Kesehatan Kota Salatiga	Ketua
2	Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan dan Sumber Daya Kesehatan	Sekretaris
3	Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	Anggota
4	Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat	Anggota
5	Kepala Subbagian Umum Dan Kepegawaian	Anggota
6	Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan	Anggota
7	Subkoordinator Seksi Surveilans, Karantina kesehatan dan Imunisasi	Anggota
8	Subkoordinator Seksi Pencegahan Pengendalian Penyakit Tidak Menular	Anggota
9	Subkoordinator Pengendalian Penyakit Menular	Anggota
10	Subkoordinator Litbang SDM dan Perijinan Kesehatan	Anggota
11	Subkoordinator Pelayanan dan Pembiayaan Kesehatan	Anggota
12	Subkoordinator Farmamin dan Perbekalan Kesehatan	Anggota
13	Subkoordinator Promosi dan Pemberdayaan Kesehatan	Anggota
14	Subkoordinator Kesehatan Keluarga dan Gizi	Anggota
15	Subkoordinator Kesehatan Lingkungan dan Kesehatan Kerja	Anggota
16	Kepala UPT Instalasi Farmasi	Anggota
17	Analisis Kesehatan pada Litbang SDM dan Perijinan Kesehatan	Anggota
18	Analisis Kesehatan pada Litbang SDM dan Perijinan Kesehatan	Anggota
19	Administrator Kesehatan Pertama pada Seksi Pelayanan dan Pembiayaan Kesehatan	Anggota
20	Administrator Kesehatan Pertama pada Seksi Pelayanan dan Pembiayaan Kesehatan	Anggota
21	Analisis Data dan Informasi pada Sekretariat	Anggota
22	Pranata Hubungan Masyarakat pada Seksi Promosi dan Pemberdayaan Kesehatan	Anggota



KEPALA DINAS KESEHATAN

PRASIT AL HAKIM

LAMPIRAN 2 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
NOMOR : 400.7/139.1
TANGGAL : 1 Februari 2024

URAIAN TUGAS
TIM PENGELOLA ADUAN DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA

Uraian tugas Tim Pengelola Aduan Dinas Kesehatan Kota Salatiga adalah sebagai berikut :

Ketua Tim:

1. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Salatiga.
2. Membina Tim Pengelola Aduan Dinas Kesehatan Kota Salatiga.
3. Menyalurkan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.
4. Menyelesaikan pengaduan bersama Tim Pengelola Aduan Dinas Kesehatan Kota Salatiga.
5. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan penanganan pengaduan di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Salatiga.

Sekretaris :

1. Melakukan rekapitulasi aduan yang diterima.
2. Mengkoordinir pelaksanaan rapat koordinasi Tim Pengelola Aduan.
3. Menyusun draft laporan evaluasi pengaduan dan melaporkan kepada Ketua Tim Pengaduan.
4. Melakukan penelaahan dan pengklasifikasian bersama Tim Pengelola Aduan atas aduan yang diterima.
5. Menyelesaikan pengaduan bersama Tim Pengelola Aduan Dinas Kesehatan Kota Salatiga.

Anggota :

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan secara langsung melalui tatap muka dan secara tidak langsung melalui kotak saran, surat atau email, SMS/ WA, website, media sosial, dan lainnya.
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap aduan yang diterima.
3. Meneruskan pengaduan kepada Ketua Tim Pengelola Aduan.
4. Melakukan penelaahan dan pengklasifikasian bersama Tim Pengelola Aduan atas aduan yang diterima.

5. Menyelesaikan pengaduan bersama Tim Pengelola Aduan Dinas Kesehatan Kota Salatiga.

KEPALA DINAS KESEHATAN



PRASIT AL HAKIM