

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAYANAN PELAYANAN KESEHATAN
KEMENTERIAN KESEHATAN RI
NOMOR HK.02.03/D.XLVI/394/2025
TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU DI LINGKUNGAN
UNIT PELAYANAN KESEHATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UNIT PELAYANAN KESEHATAN,

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan public sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan bersih, maka penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melibatkan peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik melalui penanganan pengaduan masyarakat;
 - bahwa pengaduan Masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bersih perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan pengaduan masyarakat perlu di bentuk tim penanganan pengaduan masyarakat terpadu;
 - Bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan.

- Mengingat : 1. 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);
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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2021 tentang Kementerian Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 83);
6. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang pengelolaan Komunikasi Publik;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1206);
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 134/Menkes/SK/III/2012 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAYANAN KESEHATAN TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU DI LINGKUNGAN UNIT PELAYANAN KESEHATAN.

KESATU : Menetapkan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Unit Pelayanan Kesehatan dengan susunan sebagai berikut :

Pengarah : Kepala Unit Pelayanan Kesehatan

Penanggung Jawab : Kepala Sub Bagian Administrasi Umum

Ketua : dr. Indah Pratiwi

Sekretaris : Balqis Muharamy, A.Md.Gz

Anggota : 1. dr. Betriza, SpJP
2. drg. Tuti Elvira Nency
3. drg. Surnetty Aqwari
4. dr. Sumita
5. Fany Triany, S.Ikom
6. Erni Novita Sari, SKM
7. Benita Puspita Sari, SKM

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas:

a. melakukan penanganan pengaduan Masyarakat yang masuk secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (telepon, email, media social, google form dan SPAN-LAPOR) meliputi :

- Penerimaan
- Pencatatan
- Penalaahan
- Penyaluran
- Konfirmasi
- Klarifikasi atau penelitian

- Pemeriksaan
 - Pelaporan
 - Rekomendasi
 - Tindak Lanjut dan Pengarsipan.
- b. melakukan tanggapan awal pengaduan masyarakat dalam waktu paling lambat 5 (Lima) hari kerja;
- c. memonitor dan mengelola permohonan informasi dan pengaduan yang masuk di lingkungan Unit Pelayanan Kesehatan;
- d. meneruskan permohonan informasi dan pengaduan yang masuk kepada pihak atau tim terkait;
- e. melaksanakan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU bertanggung jawab dan menyampaikan laporan kepada Kepala Unit Pelayanan Kesehatan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 3 Februari 2025

PLT. KEPALA UNIT PELAYANAN KESEHATAN,



NI NENGGAH YUSTINA TUTUANITA