

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAYANAN PELAYANAN KESEHATAN
KEMENTERIAN KESEHATAN RI
NOMOR HK.02.03/D.LI/1226/2026
TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU DI LINGKUNGAN
UNIT PELAYANAN KESEHATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UNIT PELAYANAN KESEHATAN,

- Menimbang :
- a. 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;
 - b. bahwa pengaduan Masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bersih perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - c. bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan pengaduan masyarakat perlu di bentuk tim penanganan pengaduan masyarakat terpadu;
 - d. 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 (Lembaran 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...

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 Nancy
3. drg. Surnetty Aqwari
4. dr. Sumita
5. Fany Triany, S.Ikom
6. Erni Novita Sari, SKM
7. Benita Puspita Sari, SKM
8. Renanda Sherlyna,
S.Tr.Keb, Bdn

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.

KELIMA : Pada saat Keputusan Kepala Unit Pelayanan Kesehatan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Unit Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.03./D.XLVI/394/2025 tentang standar pelayanan publik di Unit Pelayanan Kesehatan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEENAM...

KEENAM : 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 8 Mei 2026

PLT. KEPALA UNIT PELAYANAN KESEHATAN,



NI NENGAH YUSTINA TUTUANITA

KEMENTERIAN KESEHATAN