



**PEMERINTAH PROVINSI JAMBI**  
**DINAS KESEHATAN PROVINSI JAMBI**

Jln. RM Nur Atmadirata No.8 Telp (0741) 62701, 63244, Fax (0741) 61175

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI JAMBI**  
**NOMOR : 916 /KPPD/DISKES-1.3/IV/2018**  
**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**TAHUN 2018**

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Kesehatan Provinsi Jambi;

b. Bahwa penanganan pengaduan masyarakat perlu dibentuknya Tim Pengaduan dan Penanganan Laporan Masyarakat;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jambi.

Mengingat : 1. Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi, dan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1957 Nomor 75) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 12 (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 no.112. Tambahan Lembaran Negara No. 5038;

4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6 . Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

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 diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), (Berita Negara RI Tahun 2012 nomor 649);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
10. Peraturan Gubernur Jambi Nomor 36 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Provinsi Jambi (Berita Daerah Provinsi Jambi Tahun 2016 Nomor 36)

#### **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

**KESATU** : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Jambi Dengan Susunan yang tertera pada lampiran 1 surat keputusan ini.

**KEDUA** : Membuat Petunjuk Teknis Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Kesehatan Provinsi Jambi sebagaimana terlampir pada lampiran 2 Surat Keputusan ini.

**KETIGA** : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Jambi bertugas Sejak diterbitkannya Surat Keputusan ini sampai dengan Desember 2018.



**KEEMPAT**

: Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Jambi  
Pada Tanggal : 25 April 2018

---

**KEPALA DINAS,**



**Dr. SAMSIRAN HALIM**

NIP. 196005171987121002

Tembusan disampaikan kepada yth :

1. Gubernur Jambi di Jambi
2. Inspektorat Provinsi Jambi di Jambi
3. Kepala BKD Provinsi Jambi di Jambi
4. Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Jambi di Jambi
5. Kepala Bidang/UPT dilingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Jambi

**LAMPIRAN 1**  
**KEPUTUSAN KEPALA**  
**DINAS KESEHATAN PROVINSI JAMBI**  
**NOMOR : 916 /KPPD/DISKES-1.3/IV/2018**  
**TANGGAL : 25 APRIL 2018**

---

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**DINAS KESEHATAN PROVINSI JAMBI**  
**TAHUN 2018**

---

- I. Pembina : Kepala Dinas
- II. Penanggung Jawab : Sekretaris
- III. Ketua : Kasubbag Hukum, Kepegawaian dan Umum
- IV. Sekretaris : Kasi Sumber Daya Manusia Kesehatan
- V. Anggota Tim Teknis : 1. Kasi Kefarmasian  
2. Kasi Alkes dan PKRT  
3. Kasi Yankes Rujukan  
4. Kasi Jaminan Kesehatan  
5. Kepala Bapelkes Jambi  
6. Kepala Labkesda Jambi

Dikeluarkan di : Jambi  
Pada Tanggal : 25 April 2018

---

**KEPALA DINAS,**

  
**Dr. SAMSIHAN HALIM**  
NIP. 196005171987121002

**LAMPIRAN 2**  
**KEPUTUSAN KEPALA**  
**DINAS KESEHATAN PROVINSI JAMBI**  
**NOMOR : 916 /KPPD/DISKES-1.3/IV/2018**  
**TANGGAL : 25 APRIL 2018**

---

**PETUNJUK TEKNIS**  
**TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**DI DINAS KESEHATAN PROVINSI JAMBI**

**I. RUANG LINGKUP**

Ruang Lingkup peraturan ini meliputi Pengaduan Masyarakat yang terkait dengan tugas dan fungsi Dinas Kesehatan Provinsi Jambi.

**II. WAKTU PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Waktu pelayanan Pengaduan Masyarakat di Ruang Layanan Pengaduan Masyarakat setiap hari kerja :

Senin s/d Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 WIB  
Jum'at : Pukul 07.30 – 11.30 WIB

**III. PELAKSANAAN**

**Bentuk Penyampaian dan Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Bentuk penyampaian dan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Kesehatan Provinsi Jambi dapat dilakukan dengan cara :

**1. Penyampaian dan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara Langsung.**

Penyampaian Pengaduan Masyarakat secara langsung / tatap muka kepada Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat, meliputi :

- a. Masyarakat datang langsung ke Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Kesehatan Provinsi Jambi.
- b. Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Kesehatan Provinsi Jambi menerima pengaduan dari masyarakat dan meminta data pendukung yang diperlukan.
- c. Petugas Layanan Masyarakat di Dinas Kesehatan Provinsi Jambi mengidentifikasi, menganalisis, memproses dan memberikan penyelesaian untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani langsung.
- d. Masyarakat yang pengaduannya tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat akan mendapatkan konfirmasi/jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan melalui surat.



## **2. Penyampaian dan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara Tidak Langsung**

### **a. Melalui Kotak Pengaduan**

- 1) Masyarakat dapat menyampaikan saran, pertanyaan, informasi pengaduan, dan keluhan maupun masalah melalui Kotak Pengaduan yang tersedia di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Jambi.
- 2) Surat pengaduan akan dikumpulkan oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat dan menyampaikan.
- 3) Masyarakat yang menyampaikan pengaduan tersebut akan mendapatkan informasi/jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan melalui surat.

### **b. Melalui Surat**

- 1) Alamat pengaduan masyarakat di Dinas Kesehatan Provinsi Jambi ditujukan kepada  
Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat
  - JL. R.M. Nur Admadibrata No.08 Telanaipura Kota Jambi
  - Email : dinkes.jambiprov.go.id
- 2) Surat pengaduan akan dikumpulkan oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat
- 3) Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat akan menindaklanjuti laporan Pengaduan Masyarakat.

## **IV. ADMINISTRASI**

Penatausahaan dalam rangka pelaksanaan kegiatan penerimaan pelayanan dan proses penanganan pengaduan masyarakat menggunakan ketentuan Dinas Kesehatan Provinsi Jambi.

## **V. MONITORING DAN EVALUASI**

Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat mendata jumlah dan jenis pengaduan masyarakat setiap hari, dan melaporkan rekapitulasi secara periodic setiap bulan kepada Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jambi.












Dikeluarkan di : Jambi  
Pada Tanggal : 25 April 2018

\_\_\_\_\_  
KEPALA DINAS,

**Dr. SAMSIRAN HALIM**

NIP. 196005171987121002

**SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI DINAS KESEHATAN PROVINSI JAMBI**

No	KEGIATAN	PELAKSANAAN					MUTU BAKU		
		Pemohon	Bag. Tata Usaha	Petugas Teknis	Kepala Seksi	Kepala OPD		Waktu (menit)	Output
1.	Memasukkan surat pengaduan ke bagian Tata Usaha						Surat Pengaduan	-	-
2.	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Kepala OPD						Agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke Kepala OPD, surat pengaduan	1 Jam	Surat Pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala OPD
3.	Memberikan disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan						Surat Pengaduan	3 Hari	Surat Pengaduan serta lembar disposisi dari kepala OPD
4.	Menerima disposisi dari Kepala OPD dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan						Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala OPD	1 Jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala Seksi
5.	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan petugas ke lapangan						Surat pengaduan serta lembar yang didisposisikan kepada Kepala Seksi	1 Jam	Surat pengaduan ditindaklanjuti petugas
6.	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat dibuku laporan, memberikan saran/ma iukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat.						Surat pengaduan dan pedoman teknis yang berhubungan dengan aduan	7 Hari	Laporan Hasil Pemeriksaan
7.	Membuat draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan, kemudian meminta persetujuan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis aduan.						Laporan hasil pemeriksaan lapangan	1 Jam	Draft awal surat hasil lapangan
8.	Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang.						Hasil pemeriksaan, draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan	1 Jam	Draft awal surat yang telah dikoreksi
9.	Menelaah draft final dan mengajukan ke Kepala OPD						Draft awal surat yang telah dikoreksi oleh Kepala Seksi, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Draft final surat hasil lapangan
10.	Menelaah, mengkoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draft final surat hasil pemeriksaan lapangan.						Draft final laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Dokumen surat yang telah ditanda tangani
11.	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya.						Surat yang telah di tanda tangani	30 Menit	Penyimpanan arsip

Nama Pelapor