



**PEMERINTAH PROVINSI PAPUA BARAT
DINAS KESEHATAN**

Jalan Brigjen Marinir Abraham O. Atururi, Kompleks Kantor Gubernur Provinsi Papua Barat
Arfai – Manokwari Papua Barat Kode Pos : 98315

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
PROVINSI PAPUA BARAT
NOMOR : 100.3.3 / 1221.A / DK – PB / VII / 2024
TENTANG**

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN PROVINSI PAPUA BARAT**

- Menimbang :**
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Papua Barat
 - b. Bahwa agar pelaksanaan pertanggungjawaban dan upaya peningkatan mutu layanan dapat berjalan dengan optimal, maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Kesehatan Provinsi Papua Barat
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Papua Barat tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Provinsi Papua Barat.

- Mengingat :**
- 1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
 - 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - 3. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja
 - 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang pelaksanaan Undang Undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
 - 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
 - 6. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah
 - 7. Peraturan Gubernur Nomor 20 tahun 2018 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kesehatan

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI PAPUA BARAT TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN PROVINSI PAPUA BARAT

- KESATU : Susunan keanggotaan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas kesehatan Provinsi Papua Barat serta tugas sebagaimana terlampir
- KEDUA : Segala biaya yang timbul akibat diterbitkannya keputusan ini dibebankan pada alokasi dana yang tersedia
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Manokwari
Pada tanggal : 1 Juli 2023

Plt. Kepala Dinas,

dr. Feny Mayana Paisey, M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19720501 200212 2 007

- KETUA

1. Mengkomunikasikan pengaduan yang diterima dari anggota kepada pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti sesuai dengan pengaduan/ keluhan yang masuk;
2. Memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
3. Memberikan informasi kepada sekretaris/ admin mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langka yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
4. Memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
5. Melakukan evaluasi bersama tim atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

- WAKIL KETUA

Bersama-sama membantu tugas Ketua dalam penyelesaian pengaduan

- SEKRETARIS

1. Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
2. Melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
3. Menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada Ketua.

- ANGGOTA

1. Mendokumentasikan seluruh pengaduan yang masuk;
2. Meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
3. Melaporkan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan;
4. Menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan.

Dalam menjalankan tugas semua jajaran Pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan dan dokumen – dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.

**SUSUNAN KEANGGOTAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN PROVINSI PAPUA BARAT**

NO	NAMA	JABATAN
1	Sekretaris	Ketua
2	Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat	Wakil Ketua
3	Kepala Bidang P2P	Sekretaris
4	Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan	Anggota
5	Kepala Bidang SDK	Anggota
6	Kepala Sub Bagian Perencanaan Informasi dan Hubungan Masyarakat	Anggota
7	Kepala Sub Bagian Hukum, Umum dan Kepegawaian	Anggota

Plt. Kepala Dinas,

dr. Feny Mayana Paisey, M.Si

Pembina Tingkat I

NIP 19720501 200212 2 007