



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS KESEHATAN
BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN
PENGUJIAN ALAT KESEHATAN

Jalan Soekarno - Hatta No. 185 Semarang, Kode Pos 50196, Telepon 024 - 6710662
Faskimile 024 - 6715241 Surat Elektronik labkes_jateng@yahoo.co.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN
PENGUJIAN ALAT KESEHATAN PROVINSI JAWA TENGAH

Nomor : 800 / 25

TENTANG
TIM KONSULTASI DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN PENGUJIAN ALAT KESEHATAN
PROVINSI JAWA TENGAH

- MENIMBANG** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kepercayaan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah, perlu adanya Tim Konsultasi dan Pengaduan Pelayanan Publik;
- b. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan, dipandang perlu menetapkan Tim Konsultasi dan Pengaduan Pelayanan Publik pada Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;
- c. bahwa sehubungan dengan huruf a dan b, maka dipandang perlu diatur dalam Keputusan Kepala Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah tentang Tim Konsultasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.
- MENINGGAT** : 1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang Undang RI Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4,11 Tahun 2010 tentang Laboratorium Klinik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 364/Menkes/SK/III/2003 tentang Laboratorium Kesehatan;
6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 605/MenKes/SK/VII/2008 tentang Standar Balai Laboratorium Kesehatan dan Balai Besar Laboratorium Kesehatan.
7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Laboratorium Klinik yang Benar;
8. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 01.07/MENKES/2011/2022 tentang Standar Akreditasi Laboratorium Kesehatan;
9. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 79 Tahun 2021 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah

- Menetapkan : TIM KONSULTASI DAN PENGADUAN PELAYANAN BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN PENGUJIAN ALAT KESEHATAN PROVINSI JAWA TENGAH
- PERTAMA : Menunjuk dan menetapkan Tim Konsultasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah dengan susunan tim sebagaimana tercantum dalam lampiran surat keputusan ini;
- KEDUA : Tugas dan wewenang petugas yang tercantum dalam tim Konsultasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah bertugas untuk membantu Kepala Balai Labkes PAK dan pejabat struktural dalam memberikan layanan konsultasi dan pengaduan pelayanan publik;
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan, akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Semarang
Pada Tanggal : 2 Januari 2024

Plt. KEPALA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN
PENGUJIAN ALAT KESEHATAN
PROVINSI JAWA TENGAH



dr. ATIN SUHESTI

Tembusan :

1. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.
2. Nama-nama tersebut dalam lampiran.

Lampiran I : KEPUTUSAN KEPALA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN
PENGUJIAN ALAT KESEHATAN PROVINSI JAWA TENGAH TENTANG
KONSULTASI DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
Nomor : 800 / 25
Tanggal : 2 Januari 2024

SUSUNAN TIM KONSULTASI DAN PENGADUAN PELANGGGAN
BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN PENGUJIAN ALAT KESEHATAN
PROVINSI JAWA TENGAH

1. Pengarah : Kepala Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat
Kesehatan Provinsi Jawa Tengah
2. Penanggungjawab : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
3. Ketua : Luthfi Agustina, S.Gz
4. Anggota :
 1. dr. Ratna Novarianti Harini PP
 2. dr. Dunia Widiastutiningtyas
 3. Sudarwin, ST, M.Kes
 4. Danang Parmadi, A.Md.EM
 5. Kurnia Setywati, SKM
 6. Ida Yuni Astuti, SKM
 7. Putut Retnani, A.Md.Rad

Lampiran II : KEPUTUSAN KEPALA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN
PENGUJIAN ALAT KESEHATAN PROVINSI JAWA TENGAH TENTANG
KONSULTASI DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
Nomor : 800 / 25
Tanggal : 2 Januari 2024

TUGAS, WEWENANG DAN TANGGUNGJAWAB TIM KONSULTASI DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN PENGUJIAN ALAT KESEHATAN PROVINSI JAWA TENGAH

1. Pengarah

- a. Memberikan arahan dan kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan konsultasi dan pengaduan pelayanan publik; dan
- b. Melakukan pengendalian pelaksanaan kegiatan konsultasi dan pengaduan pelayanan publik.

2. Penanggung Jawab

- a. Bertanggungjawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan konsultasi dan pengaduan pelayanan publik;
- b. Bertanggungjawab melakukan koordinasi pelaksanaan tim konsultasi dan pengaduan pelayanan publik di Balai Labkes PAK;
- c. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja tim kegiatan konsultasi dan pengaduan pelayanan publik berdasarkan pedoman yang berlaku.

3. Ketua

- a. Merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan konsultasi dan pengaduan pelayanan publik;
- b. Menerima laporan kegiatan konsultasi dan pengaduan pelayanan publik;
- c. Menanggapi laporan kegiatan konsultasi dan pengaduan pelayanan publik;
- d. Menyiapkan SOP Penanganan Keluhan Pelanggan melalui nomor WhatsApp 087818183636;
- e. Menyiapkan survey kepuasan masyarakat secara berkala;
- f. Bertanggungjawab menerima konsultasi dan pengaduan pelayanan publik baik secara lisan maupun tertulis melalui nomor WhatsApp 087818183636 atau di meja pengaduan yang tersedia
- g. Menyusun rekapitulasi pengelolaan dan menyampaikan laporan secara berkala hasil pelaksanaan tugas ini kepada pimpinan.

4. Anggota

- a. Bertanggungjawab menerima konsultasi dan pengaduan pelayanan publik baik secara lisan maupun tertulis melalui nomor WhatsApp 087818183636 atau di meja pengaduan yang tersedia;
- b. Menyalurkan konsultasi dan pengaduan pelayanan publik kepada pejabat penanggungjawab unit berdasarkan kategori konsultasi dan pengaduan pelayanan publik;
- c. Melakukan pemantauan atas penanganan konsultasi dan pengaduan pelayanan publik;
- d. Melakukan konsolidasi hasil evaluasi pengelolaan konsultasi dan pengaduan pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis konsultasi dan atau pengaduan pelayanan publik yang diterima, penyebab, serta penyelesaiannya; dan
- e. Menyiapkan dan menyusun rekapitulasi konsultasi dan pengaduan pelayanan publik.