



**PEMERINTAH KABUPATEN TANGGAMUS**  
**UPTD PUSKESMAS WAY NIPAH**  
Jl. Pangeran Pesirah Marga No. 003 Telp. 082289546371|  
**KOTA AGUNG**



KEPUTUSAN  
KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PUSKESMAS WAY NIPAH  
NOMOR: 440 / / 25 / 2024

TENTANG  
PETUGAS PENGELOLA SPAN LAPOR  
DI UPTD PUSKESMAS WAY NIPAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PUSKESMAS WAY NIPAH

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan public pada UPTD Puskesmas Way Nipah Dinas Kesehatan Kabupaten Tanggamus serta peningkatan kualitas Standar Pelayanan Publik di Lingkungan UPTD Puskesmas Way Nipah Dinas Kesehatan Kabupaten Tanggamus, maka dipandang perlu membentuk Tim Pengelola Pelayanan Publik pada UPTD Puskesmas Way Nipah;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a tersebut diatas, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Way Nipah tentang Tim Pengelola Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Way Nipah Dinas Kesehatan Kabupaten Tanggamus;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 02 Tahun 1997 Tentang Pembentukan Kabupaten Dati II Tulang Bawang dan Dati II Tanggamus;
3. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
4. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas Korupsi Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);

5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
6. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Nomor 038);
7. Undang-undang Nomor 02 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Menjadi Undang-Undang
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
10. Peraturan Pemerintah No 76 Tahun 2013 Tentang Pengaduan pelayanan Publik
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
15. Peraturan Ombudsman No 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik
16. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

18. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
19. Peraturan menteri pemberdayaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 3 tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS WAY NIPAH TENTANG PETUGAS PENGELOLA SPAN LAPOR DI UPTD PUSKESMAS WAY NIPAH

KESATU : Menunjuk Petugas Pengelola Aplikasi SPAN Laporan pada UPTD Puskesmas Way Nipah;

KEDUA : Petugas sebagaimana dimaksud dalam dictum KESATU mempunyai tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- a. Mengelola pengaduan pelayanan public melalui Aplikasi SPAN Laporan di lingkungan UPTD Puskesmas Way Nipah Dinas Kesehatan Kabupaten Tanggamus;
- b. Memberikan saran dan masukan terhadap pelaksanaan pengaduan pelayanan public melalui Aplikasi SPAN Laporan di Lingkungan UPTD Puskesmas Way Nipah Dinas Kesehatan Kabupaten Tanggamus;
- c. Melaporkan hasil pelaksanaan pengaduan pelayanan public di Aplikasi SPAN Laporan kepada Pimpinan;

KETIGA : Petikan Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan apabila terjadi kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan Di : Way Nipah  
Pada Tanggal : 03 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS WAY NIPAH

**Bdn. DIANA, S.Tr.Keb**  
NIP.197505022006042017



LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS WAY NIPAH  
NOMOR : 440 / / 25 / 2024  
TANGGAL : 03 JANUARI 2024  
TENTANG : PETUGAS PENGELOLA SPAN LAPOR DI UPTD  
PUSKESMAS WAY NIPAH

### **Mekanisme Pengaduan Baik Online/Offline**

- a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan.
- b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
- c. Meneruskan pengaduan pada ketua yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
- d. Mencatat penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
- e. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan.
- f. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan baik secara periodic maupun indentil kepada pelaksana penanganan pengaduan pelanggan di Puskesmas Way Nipah