



**PEMERINTAH KABUPATEN TOBA
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS TANDANG BUHIT
KECAMATAN BALIGE**

Jl. Patuan Nagari - Balige
Telp. (0632) 4320644, Fax. (0632) 4320644, Kode Pos 22313
Email: puskesmastandangbuhit@gmail.com.

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TANDANG BUHIT
KECAMATAN BALIGE**

NOMOR 440/A.I/14/2024

TENTANG

**TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
UPT PUSKESMAS TANDANG BUHIT KECAMATAN BALIGE**

KEPALA UPT PUSKESMAS TANDANG BUHIT KECAMATAN BALIGE,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang prima, perlu menetapkan tim pengelola pengaduan Pelayanan Publik Kepala UPT Puskesmas Tandang Buhit Kecamatan Balige;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Tandang Buhit Kecamatan Balige tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik UPT Puskesmas Tandang Buhit Kecamatan Balige;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3794);
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
5. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 1170);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2020 tentang perubahan Nama Kabupaten Toba Samosir Menjadi Kabupaten Toba di Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6474);
 10. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Toba Samosir sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Toba Samosir (Lembaran Daerah Kabupaten Toba Tahun 2020 Nomor 9);
 11. Peraturan Bupati Toba Nomor 4 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Toba Tahun 2022 Nomor 4).
 12. Notulensi Rapat Evaluasi Pelayanan Publik UPT Puskesmas Tandang Buhit Kecamatan Balige Tanggal 28 Agustus 2024.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TANDANG BUHIT KECAMATAN BALIGE KABUPATEN TOBA TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK UPT PUSKESMAS TANDANG BUHIT KECAMATAN BALIGE.
- KESATU : Pejabat Pengelola Pengaduan UPT Puskesmas Tandang Buhit Kecamatan Balige, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I (Satu) Keputusan ini.
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
 - c. Pejabat Penghubung Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - d. Pencatat Pengaduan;
 - e. Tim Penjawab Aduan Pelayanan Publik;

- f. Unsur Pengaduan Pelayanan Publik yang harus dipenuhi;
- g. Tata Cara Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik; dan
- h. Alur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik.

KETIGA : Prosedur dan mekanisme pengelolaan pengaduan mekanisme sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Balige
pada tanggal 28 Agustus 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS TANDANG BUHIT
KECAMATAN BALIGE



dr. NETTY IRIANI SIMANJUNTAK
NIP. 19700222 200604 2 004

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS
 TANDANG BUHIT KECAMATAN BALIGE
 NOMOR : 440/A.I/14/2024
 TENTANG :
 TIM PENGELOLA PENGADUAN
 PELAYANAN PUBLIK UPT PUSKESMAS
 TANDANG BUHIT KECAMATAN BALIGE

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 UPT PUSKESMAS TANDANG BUHIT KECAMATAN BALIGE

NO	NAMA/NIP	PANGKAT GOL/RUANG	JABATAN	KEDUDUKAN NASKAH TIM
A.	Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik			
1.	dr.Tihar Hasibuan, MARS /196412072002121003	Pembina Utama Muda/IV c	Dokter Ahli Madya	Ketua Pejabat Pengaduan
2.	Heni Simanjuntak, SKM /198510102008042001	Penata /III c	Penyuluh Kesehatan Masyarakat Ahli Pertama	Sekretaris
3.	drg.Rita M Pardosi /197704072005022001	Pembina Tk.I /IV b	Dokter Gigi Ahli Madya/Ketua Mutu Pelayanan	Koordinator Pengaduan Bidang Mutu Pelayanan (Merangkap Anggota)
4.	Galvani Volta Simanjuntak, S.Kep,Ners /198905172022031005	Penata Muda Tk.I /III b	Perawat Ahli/PPTK	Koordinator Pengaduan Bidang Pengadaan (Merangkap Anggota)
5.	Dewi Yul Sihaloho, A.Md.Keb /198907262017042002	Pengatur Tk.I /II d	Bidan Terampil/Bendahara Pembantu	Koordinator Pengaduan Bidang Pengadaan (Merangkap Anggota)
6.	Murniwaty N Panjaitan, SKM /198212272009032002	Penata /III c	Adminkes Ahli/Penjab TU dan Kepegawaian	Anggota
7.	Ernita Sirait, AMK /197607192005022001	Penata Tk.I /III d	Pranata Lab.Kesehatan Penyelia /Penjab Ruang Laboratorium	Anggota
8.	Devi Panjaitan, A.MF /198209272010012025	Penata /III c	Asisten Apoteker Penyelia /Penjab Ruang Farmasi	Anggota

9.	Estomin Evangelista,AMd.RM /19940213 202203 2009	Pengatur /II c	Perekam Terampil /Penjab Pendaftaran	Medik Ruang	Anggota
10.	Corry Betti Ronauli Manalu, S.Kep, Ners /198102232015062001	Penata Muda /III a	Perawat Lanjutan /Penjab Pemeriksaan Umum	Mahir Ruang	Anggota
11.	Farida Sianipar,AMKeb/ 19750518 200701 2002	Penata Muda Tk.I /III b	Bidan Mahir Lanjutan /Penjab Ruang KIA KB		Anggota
12.	Juita Simanjuntak, AMKeb	Penata Muda Tk.I /III b	Bidan Mahir Lanjutan /Penjab Ruang Persalinan		Anggota
13.	Sondang Sitanggung,S.Kep,Ns /197909202010012013	Penata Tk.I /III c	Perawat Ahli Pertama /Penjab UGD		Anggota
14.	Dor Arta Siregar, A.MKG /19861227 200903 2003	Penata /III. d	Perawat Gigi Penyelia /Penjab Ruang Pemeriksaan Gigi dan Mulut		Anggota
15	Petugas Meja Informasi Sesuai Jadwal				
B.	Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik				
1.	Santhy Trialina Hutabarat, SKM /198108012024212002	Penata/III c	Penyuluh Kesehatan Masyarakat Ahli		Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik

Ditetapkan di Balige
pada tanggal 28 Agustus 2024

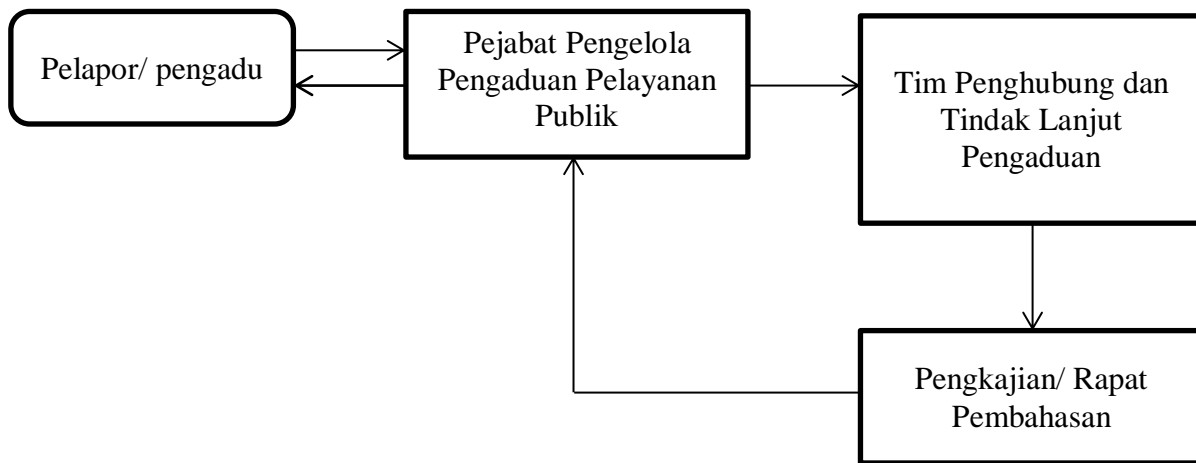
KEPALA UPT PUSKESMAS TANDANG BUHIT
KECAMATAN BALIGE


dr. NETTY IRIANI SIMANJUNTAK
NIP. 19700222 200604 2 004

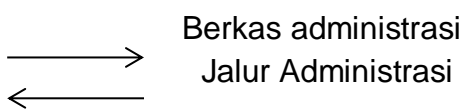
LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS
TANDANG BUHIT KECAMATAN BALIGE
NOMOR : 440/A.I/14/2024
TENTANG :
TIM PENGELOLA PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK UPT PUSKESMAS
TANDANG BUHIT KECAMATAN BALIGE

- A. Unsur Pengaduan :
1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan/atau nomor *handphone* yang bisa di hubungi.
 2. Obyek pengaduan harus jelas.
- B. Tata Cara Pengaduan Prosedur dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan UPT Puskesmas Tandang Buhit
1. Pihak Pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan Pengelola Pengaduan pada UPT Puskesmas Tandang Buhit. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
 - a. Tatap muka langsung kepada pejabat penghubung dan tindak lanjut pengelolaan pengaduan pelayanan publik, pejabat pengelola pengaduan di ruang pengaduan UPT Puskesmas Tandang Buhit
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di UPT Puskesmas Tandang Buhit
 - c. Telefon/HP : 081265055658
 - d. E-mail : puskesmastandangbuhit@gmail.com
 - e. Media sosial : FB:puskesmas tandang buhit balige,
IG:@puskesmastandangbuhitbalige
- C. Tata Cara Penanganan Pengaduan :
1. Semua pengaduan diterima oleh pejabat pengelola pengaduan.
 2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telepon dan e-mail kedalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penjawab Aduan.
 3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penghubung dan Tindak Lanjut membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan)
 4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
 5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelola pengaduan kepada Kepala UPT Puskesmas Tandang Buhit setiap bulannya.
- D. Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan terdiri dari:
1. Dokter Ahli Madya
 2. Penyuluh Kesehatan Masyarakat Ahli Pertama
 3. Ketua Mutu Pelayanan
 4. Penanggungjawab Ruang Pelayanan
 5. Petugas Meja Informasi

- E. Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan penanggung jawab dalam menerima, mengkoordinasikan, mengkonsultasikan dan menindaklanjuti pengaduan, termasuk yang diarahkan oleh Tim Pengelola Pengaduan Kecamatan kepada UPT Puskesmas Tandang Buhit
- F. Pejabat Pengelola Pengaduan melakukan pencatatan setiap adanya pihak-pihak yang mengadu.
- G. Alur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik sebagai berikut :



Ket :



Ditetapkan di Balige
pada tanggal 28 Agustus 2024

Kepala UPT Puskesmas Tandang Buhit
Kecamatan Balige

dr.Netty Iriani Simanjuntak
NIP.19700222 200604 2004