



PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN  
**DINAS KESEHATAN**

Jalan Cendekia, Ciater, Serpong, Kota Tangerang Selatan-Banten  
Telepon (021) 29307897 Faksimili (021) 29307989  
Laman dinkes.tangerangselatankota.go.id , pos-el dinkes@tangerangselatankota.go.id

---

**SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA TANGERANG SELATAN  
Nomor: 400.5.2/0111/DINKES/2023  
TENTANG  
TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS KESEHATAN KOTA TANGERANG SELATAN**

**KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA TANGERANG SELATAN,**

- Menimbang :
- a. bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan;
  - b. bahwa agar pelaksanaan pertanggungjawaban dan upaya peningkatan mutu layanan dapat berjalan optimal, maka dipandang perlu membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 18 ayat (6);
  2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 1950 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun 2008 No.139 Tambahan Lembaran Negara 4899);
  3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Banten (Lembaran Negara Tahun 2000 No.182 Tambahan Lembaran Negara 4010);

4. Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Tangerang Selatan di Provinsi Banten;
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur 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);
12. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 17 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2019 Nomor 16, Noreg Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten (17,48/2019);

### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA TANGERANG SELATAN TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN KOTA TANGERANG SELATAN

Kesatu : Menetapkan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kesehatan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

Kedua : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan dimaksud pada diktum kesatu keputusan ini mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Menerima dan melakukan proses pengadministrasian pengaduan dari manapun dan jenis apapun yang meliputi :
  - a. Pengaduan secara langsung yaitu pengaduan yang disampaikan secara lisan;
  - b. Pengaduan secara tidak langsung yaitu meliputi:
    - i. Kotak Pengaduan
    - ii. Surat
    - iii. Teknologi informasi, seperti : telepon, faksimile, website, surat elektronik (e-mail), media penyiaran, layanan

pesan singkat (SMS/Short Message Service), Whatsapp, atau jejaring sosial dan sejenisnya.

2. Menghimpun laporan pengaduan masyarakat;
3. Mengoordinasikan pengaduan masyarakat dengan bidang dan organisasi perangkat daerah terkait;
4. Menyiapkan jawaban dan / atau respon terhadap pengaduan masyarakat

Ketiga : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan diubah seperlunya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan.

Ditetapkan di Tangerang Selatan  
pada tanggal 06 Januari 2023

Kepala Dinas,



dr. Amin Hendakry Mahdaniar, M.KM

Pembina

NIP 19761015 200701 2 007

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA TANGERANG SELATAN  
NOMOR 400.5.2/0111/Dinkes TAHUN 2023  
TENTANG  
TIM PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DINAS KESEHATAN KOTA  
TANGERANG SELATAN

**SUSUNAN TIM PENANAGAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN  
KOTA TANGERANG SELATAN**

No.	Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1	Kepala Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan	Ketua
2	Sekretaris Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan	Sekretaris
3	Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan	Anggota
4	Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	Anggota
5	Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat	Anggota
6	Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan	Anggota
7	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota
8	Subkor Mutu Pelayanan Kesehatan Primer	Anggota
9	Subkor Mutu Pelayanan Kesehatan Rujukan	Anggota
10	Subkor Kefarmasian dan Pangan	Anggota
11	Subkor Sumber Daya Manusia Kesehatan	Anggota
12	Direktur RSUD Kota Tangerang Selatan	Anggota
13	Direktur RSUD Serpong Utara	Anggota
14	Direktur RSUD Pondok Aren	Anggota
15	Kepala UPT Labkesda	Anggota
16	Kepala UPT Puskesmas Se-Kota Tangerang Selatan	Anggota
17	Pengelola Pengaduan	Anggota

Ditetapkan di Tangerang Selatan  
pada tanggal 06 Januari 2023  
Kepala Dinas,

  


dr. Allin Hendalin Mahdani, M.KM  
Pembina Tk.I  
NIP 19761015 200701 2 007