



KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KOTA MANNA  
NOMOR 16 TAHUN 2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PUSKESMAS KOTA MANNA  
KABUPATEN BENGKULU SELATAN

KEPALA PUSKESMAS KOTA MANNA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik dan melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (1) serta Pasal 20 huruf a Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, perlu dibentuk Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);

5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. 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);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
10. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2016 Nomor 09);
12. Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 4 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2020 Nomor 4);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan  
KESATU

: Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan, sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.

KEDUA

: Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertugas:

1. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
2. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
3. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan.



5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. 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);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
10. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2016 Nomor 09);
12. Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 4 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2020 Nomor 4);

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan  
KESATU

: Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan, sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.

KEDUA

: Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertugas:

1. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
2. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
3. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;

7. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya secara berkala kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.

- KETIGA : Mekanisme Prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik tercantum dalam lampiran II keputusan ini.
- KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertanggungjawab kepada Kepala Puskesmas Kota Manna.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Manna  
pada tanggal 9 Januari 2023  
Kepala Puskesmas Kota Manna



The image shows a circular official stamp of the Puskesmas Kota Manna. The text around the stamp reads "KABUPATEN BENGKULU SELATAN" at the top and "PUSKESMAS KOTA MANNA" at the bottom. In the center of the stamp, there is a handwritten signature in black ink.

MAYA SINTA DEWI, S.Tr.Keb  
NIP. 198605212010012010