



PEMERINTAH KABUPATEN TOBA  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPT PUSKESMAS SOPOSURUNG**

Jl. Kartini Kecamatan Balige  
Email : puskesmas\_saposurung@tobakab.go.id  
Kode Pos 22312

---

---

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SOPOSURUNG

NOMOR : 2000 TAHUN 2024  
TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK UPT PUSKESMAS  
SOPOSURUNG

KEPALA UPT PUSKESMAS SOPOSURUNG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang prima, perlu menetapkan tim pengelola pengaduan Pelayanan Publik UPT Puskesmas Saposurung;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Saposurung tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik UPT Puskesmas Saposurung;
- 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 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan
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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
6. 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 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 .....);
8. 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);
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 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).

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SOPOSURUNG KABUPATEN TOBA TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK UPT PUSKESMAS SOPOSURUNG**
- KESATU : Pejabat Pengelola Pengaduan UPT Puskesmas Saposurung, 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 02 Mei 2024

Kepala UPT Puskesmas Saposurung



dr. Rovina SR Pasaribu

NIP. 19861010 201412 2 001

LAMPIRAN I

Keputusan Kepala UPT Puskesmas Saposurung

NOMOR 2090 Tahun 2024

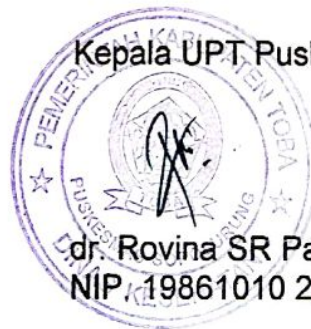
Tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan

Publik UPT Puskesmas Saposurung

**TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
UPT PUSKESMAS SOPOSURUNG**

NO	NAMA/NIP	PANGKAT GOL/RUANG	JABATAN	KEDUDUKAN NASKAH TIM
<b>A. Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</b>				
1.	dr.Rovina SR Pasaribu	Penata TK I/ III d	Kepala Puskesmas	Penanggung Jawab Pengaduan
2.	Helena Napituluu	Penata Muda TK I/ III a	Penyuluh Kes. Ahli Pertama	Ketua Pejabat Pengaduan
3.	Mindo Tiurmaida	Pembina / IV a	Perawat Ahli Madya	Anggota
4.	Marsianna Turnip	Penata TK I / III d	Bidan Penyelia	Anggota
5.	Laura Silitonga	Penata / III c	Perawat Penyelia	Anggota
6.	Denny Simanjuntak	Penata Muda TK I/ III b	Perawat Pelaksana Lanjutan	Anggota
7.	Dewi S. Sihotang	Pengatur TK I / II d	Bidan Terampil	Anggota
<b>B. Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik</b>				
1.	Linda	Penata / III c	Penanggung Jawab Tata Usaha	

Kepala UPT Puskesmas Saposurung



dr. Rovina SR Pasaribu

NIP. 19861010 201412 2 001

## LAMPIRAN II

Keputusan Kepala UPT Puskesmas  
Soposurung  
NOMOR 2096 Tahun 2024  
Tentang Tim Pengelola Pengaduan  
Pelayanan Publik UPT Puskesmas  
Soposurung

### 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 Soposurung

1. Pihak Pengadu menyampaikan Pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan Pengelola Pengaduan pada UPT PUSKESMAS SOPOSURUNG Pengaduan dapat dilakukan melalui:
  - a. Tatap muka langsung kepada pejabat Pengelola Pengaduan di UPT PUSKESMAS SOPOSURUNG
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di UPT PUSKESMAS SOPOSURUNG
    - a. Telefon/HP : 082163849932 (Puskesmas Soposurung)
    - b. E-mail : [pusk\\_soposurung@tobakab.go.id](mailto:pusk_soposurung@tobakab.go.id)
    - c. Facebook : Puskesmas Soposurung
    - d. Instagram : Puskesmas Soposurung

### 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

SOPOSURUNG dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman di ruang pengaduan setiap bulannya.

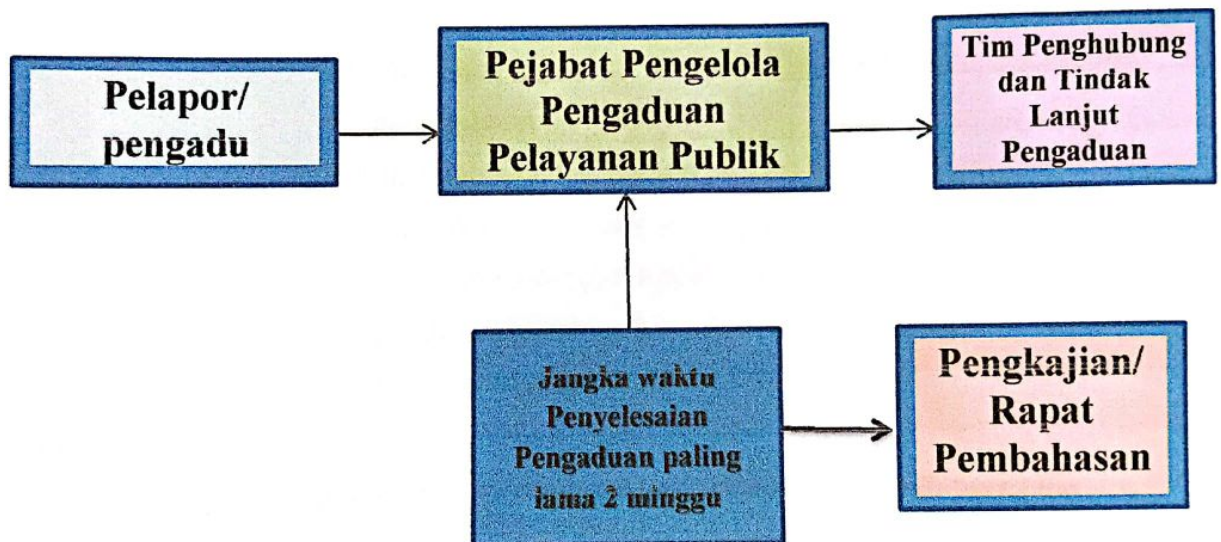
D. Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan terdiri dari:

1. Kepala UPT Puskesmas Soposurung
2. Koordinator Pengaduan
3. Anggota

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 Kabupaten kepada UPT Puskesmas Soposurung.

F. Pejabat Pengelola Pengaduan melakukan pencatatan setiap adanya pihak-pihak yang mengadu.

## Alur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik



Ket :

→ Berkas administrasi

← Jalur Administrasi

Kepala UPT Puskesmas Soposurung

dr. Rovina SR Pasaribu  
NIP. 19861010 201412 2 001

LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS  
SOPOSURUNG  
NOMOR 200 Tahun 2024  
TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK UPT PUSKESMAS  
SOPOSURUNG

URAIAN TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
UPT PUSKESMAS SOPOSURUNG

Penanggung jawab : Bertanggung jawab terhadap proses penanganan  
pengaduan pelayanan publik

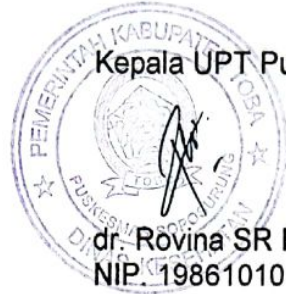
Ketua :

- a. Melakukan Koordinasi dengan anggota TIM penanganan Pengaduan
- b. Memberikan tugas dan arahan kepada seluruh anggota TIM penanganan pengaduan
- c. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengaduan masyarakat terkait pelayanan.
- d. Berkoordinasi dengan Kepala Puskesmas dalam menyelesaikan pengaduan dan melaporkan hasil penanganan pengaduan.

Anggota :

- a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan
- b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima
- c. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian
- d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor
- e. Menyusun hasil laporan penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan

- f. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan baik secara periodik maupun insentil kepada pelaksana penanganan pengaduan pelanggan di puskesmas.



Kepala UPT Puskesmas Soporung

dr. Rovina SR Pasaribu  
NIP. 19861010 201412 2 001