



**PEMERINTAH KABUPATEN BANGKALAN  
DINAS KESEHATAN**

Jl. Raya Ketengan Kecamatan Burneh Bangkalan Telp. (031) 3095667  
Email : [dinkes@bangkalankab.go.id](mailto:dinkes@bangkalankab.go.id) BANGKALAN 69121

---

**KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKALAN  
Nomor : 188.4/ /6-1 /Kpts/433.102/2024  
TENTANG  
PENUNJUKAN PEJABAT PENGADUAN DAN PETUGAS PENGADUAN  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKALAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKALAN

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dengan prinsip-prinsip yang efektif dan konsisten, maka perlu ditetapkan pejabat pengaduan dan petugas pengaduan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bangkalan ;
  - b. bahwa untuk penanganan pengaduan seperti yang dimaksud huruf a, maka ditetapkan pejabat pengaduan dan petugas pengaduan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bangkalan ;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, maka dipandang perlu menetapkan uraian tugas bagi pejabat pengaduan dan petugas pengaduan yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bangkalan;
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  - 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan

- Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 3 4 Menetapkan : Kesatu Kedua Ketiga Keempat Republik Indonesia Nomor'12 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 574);
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Refonnasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional ;
  6. Peraturan Bupati Bangkalan Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bangkalan.

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKALAN TENTANG PENUNJUKAN PEJABAT PENGADUAN DAN PETUGAS PENGADUAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKALAN,

Kesatu : Pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada dictum kesatu meliputi :

- a. Pejabat pengaduan
- b. Petugas pengaduan
- c. Uraian tugas pejabat pengaduan
- d. Uraian tugas petugas pengaduan

Kedua : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : Bangkalan  
Pada tanggal : 02 Februari 2024



LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKALAN  
NOMOR : 188.4/ 16-1 /Kpts/433.102/2024  
TANGGAL : 02 Februari 2024

**PENUNJUKAN PEJABAT PENGADUAN DAN PETUGAS PENGADUAN  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKALAN**

NO	NAMA	NIP	JABATAN
1.	Siska Dwi Indrawati, SH	198209132003122001	Pejabat Pengaduan
2.	Astien Juliarti, SE	197307112014072001	Petugas Pengaduan

**Uraian Tugas Pejabat Pengaduan :**

1. Mengkordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan
2. Membina tim penanganan pengaduan
3. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan dan pengaduan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bangkalan
4. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/ unit kerja
5. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dan terhadap tim pengelolaan pengaduan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bangkalan
6. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bangkalan kepada Kepala Dinas Kesehatan.
7. Membuat jadwal pertemuan untuk membahas pengaduan
8. Menjawab hasil pembahasan kepada pelapor
9. Menjadi penengah antara pelapor dan petugas yang dilaporkan

**Uraian Tugas Petugas Pengaduan :**

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan.
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang di terima
3. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian

4. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor
5. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan pengaduan

Ditetapkan : Bangkalan  
Pada tanggal : 02 Februari 2024

