



## PEMERINTAH PROPINSI RIAU DINAS KESEHATAN

Jl. Cut Nyak Dien III Telp. ( 0761 ) 23810 – 26032 Fax ( 0761 ) 24260 PEKANBARU  
Website : <http://dinkes.riau.go.id> Email : [dinaskesehatan@riau.go.id](mailto:dinaskesehatan@riau.go.id)

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI RIAU NOMOR : 188 /DINKES 1.3 / 106

#### TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN DINAS KESEHATAN PROVINSI RIAU

#### KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI RIAU

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Provinsi Riau;
  - b. Bahwa agar pelaksanaan pertanggung jawaban peningkatan mutu layanan dapat berjalan optimal, maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Kesehatan Provinsi Riau
  - c. Bahwa mereka yang namanya tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini dianggap cakap dan mampu untuk melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau tersebut
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);
  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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
  4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 523
  5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 557) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589)
  6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601)

7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayan Publik;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik.

### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat serta menetapkan tugas dan fungsi masing-masing untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau;
- KEDUA** : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau mempunyai tugas dan kewajiban sebagai berikut :
1. Menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang diperoleh dari admin pengaduan melalui email, website, maupun media sosial Pengaduan Dinas Kesehatan Provinsi Riau serta pengaduan masyarakat secara langsung;
  2. Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima
  3. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan bidang terkait;
  4. Menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan masyarakat dan menyampaikan jawaban atau respon terhadap pengaduan masyarakat kepada Dinas Kesehatan Provinsi Riau
  5. Menyampaikan Jawaban pengaduan masyarakat melalui admin pengaduan dan;
  6. Melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat
- KETIGA** : Menunjuk pegawai yang namanya tercantum pada lampiran 1 (satu) surat keputusan ini sebagai Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau;
- KEEMPAT** : Menetapkan uraian tugas dari tim Penanganan Pengaduan Masyarakat tercantum dalam lampiran 2 (dua) surat keputusan ini;

KELIMA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan dilakukan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Pekanbaru  
Pada Tanggal : 4 Januari 2021

KEPALA DINAS KESEHATAN PROV. RIAU



Dra.Hj. MIMI YULIANI NAZIR, Apt,MM  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19660717 199102 2 001

Lampiran : 1 (Satu)  
Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Riau  
Nomor : /Dinkes. . /  
Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di  
Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN PROVINSI RIAU**

No	Nama	Jabatan	Jabatan dalam Tim
1.	Dra. Hj. Mimi Yuliani Nazir, Apt, MM	Kepala Dinas Kesehatan	<b>Pengarah</b>
2.	dr. Yohanes, M.Si	Kabid Pelayanan Kesehatan	<b>Ketua</b>
3.	Erison, SKM. M.Kes	Ka Si Pelayanan Lingkungan UPT Labkesling	<b>Sekretaris</b>
4.	Yati Hartati, M.Si	Ka Sub Bag Tata Usaha UPT IFLK	Anggota
5.	Ns. H. Widodo, S.Kep	Ka Sub Bag Tata Usaha UPT Labkesling	Anggota
6.	Syarifah Farida, SH	Ka Subbag Tata Usaha UPT Bapelkes	Anggota
7.	Khairani Hasyim, SKM, M.S	Widyaiswara Madya	Anggota
8.	dr. Fauziah, M.Kes	Widyaiswara Madya	Anggota
9.	Febliaji, SKM, MKM	Widyaiswara Muda	Anggota
10.	Rini Soelistijowati, SKM	Analisis Kepegawaian Muda	Admin Pengaduan
11.	Dolly Lestari, A.Md	Arsiparis	Anggota
12.	Muji Astuti, A.Md	Arsiparis	Anggota

Ditetapkan : di Pekanbaru  
Pada Tanggal : 4 Januari 2021

KEPALA DINAS KESEHATAN PROV. RIAU



  
Dra. Hj. MIMI YULIANI NAZIR, Apt, MM  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19660717 199102 2 001