



PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
**DINAS KESEHATAN**

Jalan Cut Nyak Dien III, Pekanbaru, Riau, Kode Pos : 28126  
Telepon (0761) 23810, Faksimile (0761) 24260  
Email : [dinaskesehatan@riau.go.id](mailto:dinaskesehatan@riau.go.id) Laman : <http://dinkes.riau.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI RIAU  
NOMOR : 000.8.3.4/ DINKES.1.3/580

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 atas 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 : 13 Februari 2024  
KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI RIAU,



dr. SRI SAGONO MULYANTO, M. Han  
Pembina Tingkat I (IV.b)  
NIP. 19770812 200501 1 004

Lampiran : 1 (Satu)  
Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Riau  
Nomor : 000.8.3.4/ DINKES.1.3/580  
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.	drg. Sri Sadono Mulyanto, M. Han	Kepala Dinas Kesehatan	Pengarah
2.	Muhammad Wahyudi, S.Sos	Sekretaris	Ketua
3.	Ibrahim Alimin, SKM, MPH	Administrator Kesehatan Madya	Sekretaris
4.	Edi Irawan, SKM, M.A.P	Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan	Anggota
5.	dr. Dahlia Eka Okta	Kepala Bidang P2P	Anggota
6.	Yaneliza, SKM, M.Kes	Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat	Anggota
7.	Ns. Zaibah, S.Kep, MM	Kepala Bidang SDK & Kefarmasian	Anggota
8.	Sri Agustini, SKM	Kasubag Kepegawaian dan Umum	Anggota
9.	drg. Chandraskar Tjahyaningtyas	Epidemiologi Kesehatan Madya	Anggota
10.	Zulherni, S.Sos	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Anggota
11.	Ns. Rika Sesilia, S.Kep	Administrator Kesehatan Muda	Anggota
12.	Roslina, SKM, S.Kep, Ners, M. Kep	Analisis Kesehatan	Anggota
13.	Itra Maini, S. Farm	Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi	Anggota
14.	Resa Eka Novianti, S.T	Operator Komputer	Anggota
15.	Dwi Sri Astuti Oktaviani, SKM	Operator Komputer	Anggota

Ditetapkan : di Pekanbaru  
Pada Tanggal : 13 Februari 2024  
KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI RIAU,



drg. SRI SADONO MULYANTO, M. Han  
Pembina Tingkat (IV.b)  
NIP. 19770812 200501 1 004