



PEMERINTAH KABUPATEN DHARMASRAYA

DINAS KESEHATAN

Jl. Pasengerahan No 17 Sungai Dareh ☎ (0754) 40850, Fax (0754) 40882

PULAU PUNJUNG (27573)

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
NOMOR : 800 / 376 /KPTS-DINKES/III/ 2022

TENTANG

PENUNJUKAN PEGAWAI UNTUK DIANGKAT SEBAGAI
PENGGELOLA PENGADUAN DAN PETUGAS LAYANAN INFORMASI
DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN DHARMASRAYA

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN DHARMASRAYA,

Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya perlu ditunjuk/ diangkat pegawai sebagai Pengelola Pengaduan dan Petugas Layanan Informasi;
b. Bahwa sehubungan dengan pertimbangan untuk penunjukan Pegawai dimaksud pada huruf (a) di atas, perlu ditetapkan dengan surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya;

Mengingat

1. Undang- Undang Nomor 38 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Dharmasraya, Kabupaten Solok Selatan dan Kabupaten Pasaman Barat di Provinsi Sumatera Barat;
2. Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Dharmasraya Nomor 5 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

KESATU : Penunjukan Pegawai untuk diangkat sebagai Pengelola Pengaduan dan Petugas Layanan Informasi di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya nama dan uraian tugas tercantum pada Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Biaya yang timbul akibat dilakukannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Dinas kesehatan Kabupaten Dharmasraya pada tahun berjalan.

KETIGA

: Keputusan Ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam menetapkan keputusan ini.

Ditetapkan di : Pulau Punjung
Pada tanggal : 18 Maret 2022

Kepala,



W. POM HARRY SATRIA

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Yang bersangkutan.
2. Arsip

Lampiran 1 : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya
Nomor : 800/ 376/KPTS/DINKES/III/2022
Tanggal : 18 Maret 2022
Tentang : Penunjukan Pegawai Untuk Diangkat Sebagai Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Layanan Informasi di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya

NAMA PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN DAN PETUGAS LAYANAN INFORMASI DINAS KESEHATAN

No	Nama	Jabatan	Tempat Tugas
1	Rasidin Saragih,SKM	Ketua Pengelola Pengaduan	Dinas Kesehatan
2	Wirda Yunita, AMK	Anggota	Dinas Kesehatan
3	Diki Buntari Arsi,ST	Anggota	Dinas Kesehatan
4	Yosta Devina	Anggota	Dinas Kesehatan
5	Retiknologi	Petugas Layanan Informasi	Dinas Kesehatan
6	Asri Bianto	Petugas Layanan Informasi	Dinas Kesehatan


Kepala
POM HARRY SATRIA

Lampiran 2 : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya
Nomor : 800/376/ KPTS-DINKES/III/2022
Tanggal : 18 Maret 2022
Tentang : Penunjukan Pegawai Untuk Diangkat Sebagai Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Layanan Informasi di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya

URAIAN TUGAS PENGELOLA PENGADUAN DAN PETUGAS LAYANAN INFORMASI DINAS KESEHATAN

• Ketua Pengelola Pengaduan

Uraian Tugas :

1. Melakukan pengelolaan pengaduan untuk ditindaklanjuti baik dari media elektronik maupun manual (kotak saran);
2. Menyalurkan pengaduan kepada tim penanganan pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja berdasarkan kategori pengaduan;
3. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara pelayanan;
4. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
5. Menyalurkan pengaduan yang telah ditindak lanjuti dan mengevaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan;

• Anggota Pengelola Pengaduan

Uraian Tugas :

1. Petugas layanan pengaduan memegang kunci dan membuka kotak pengaduan/kotak saran dan media lainnya setiap bulan satu kali (Minggu keempat) di hari kerja;
2. Petugas membaca dan mencatat pengaduan dan memverifikasi berdasarkan kategori pengaduan
3. Petugas merekap pengaduan yang sudah diterima setiap bulan satu kali (Minggu keempat) di hari kerja;
4. Petugas membawa atau melaporkan pengaduan yang sudah di rekap ke ketua pengelolaan pengaduan

• Layanan Informasi

Uraian Tugas :

Petugas Layanan Informasi melaksanakan tugas untuk menyampaikan informasi dan memberikan arahan kepada pengunjung yang berkunjung ke Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya.

Kepala



POM HARRY SATRIA



PEMERINTAH KABUPATEN DHARMASRAYA

DINAS KESEHATAN

Jl. Pasengerahan No 17 ☎ (0754) 40850, Fax (0754) 40882 Sungai Dareh

PULAU PUNJUNG (27573)

KEPALA DINAS KESEHATAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN DHARMASRAYA
NOMOR : 440 / / KPTS-DINKES/III/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN ATAS
PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI LINGKUNGAN DINAS
KESEHATAN KABUPATEN DHARMASRAYA

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN DHARMASRAYA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Penanganan Pengaduan Atas Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Atas Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Dharmasraya, Kabupaten Solok Selatan dan Kabupaten Pasaman Barat di Propinsi Sumatera Barat;

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018

tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

8. Peraturan Daerah Kabupaten Dharmasraya Nomor 5 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Atas Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

A. Penanggungjawab/ Ketua

1. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya ditetapkan;
2. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
3. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

B. Anggota

1. Menerima informasi pengaduan dari ketua pengelola pengaduan untuk ditindak lanjuti;
2. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara layanan berdasarkan aduan yang diterima untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
3. Menjawab tindak lanjut pengaduan berdasarkan aduan diterima;
4. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Dinas Kesehatan;
5. Memberikan laporan pengaduan yang sudah ditindak lanjuti ke ketua pengelola pengaduan;

C. Pengelola Pengaduan/ Tim Admin

1. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di level Dinas Kesehatan untuk ditindak lanjuti;
2. Menyalurkan pengaduan kepada bidang terkait pada organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di Bagian masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
3. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara;
4. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang

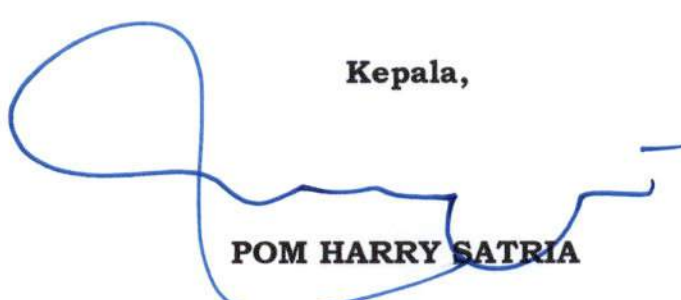
diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;

5. Menyalurkan hasil pengelolaan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR!- SP4N

KETIGA : Segala Biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Tahun berjalan dan Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pulau Punjung
pada tanggal, Maret 2022

Kepala,



POM HARRY SATRIA

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Bupati Dharmasraya;
2. Inspektur Daerah Kabupaten Dharmasraya
3. Anggota Tim yang bersangkutan;

Lampiran : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN DHARMASRAYA
Nomor : NOMOR : 800/ / KPTS-DINKES/III/2022
Tanggal : Maret 2022
Tentang : TIM PENANGANAN PENGADUAN ATAS
PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI
LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN
DHARMASRAYA

- PENANGGUNG JAWAB/KETUA : dr.Pom Harry Satria,Sp.OG (K)
- ANGGOTA :

	RUANGAN	JABATAN	NAMA
1	Sekretariat	Sekretaris Dinas Kesehatan	Yosta Defina,S.Farm,Apt
2		Kasubag Program,informasi dan Humas	Suhaimi Nurta,SKM.MM
3		Kasubag Keuangan Kepegawaian dan Umum	Irfan,SKM
4	Kesmas	Kabid.Kesmas	Busnawir,SKM
5	Yan-SDK	Kabid.Yan-SDK	Rahmadona Fitri,S.Si,Apt,MKM
6	P2P	Sub.Koordinator Surveilen dan Imunisasi	Jadi,SKM.MM

- PENGELOLAAN PENGADUAN/ADMINISTRATOR

NO	NAMA	JABATAN
1	Rasidin Saragih,SKM	Administrasi Kepegawaian

Kepala,

POM HARRY SATRIA



PEMERINTAH KABUPATEN DHARMASRAYA
DINAS KESEHATAN

Jl. Pasenggerahan No 17 ☎ (0754) 40850, Fax (0754) 40850 Sungai Dareh

PULAU PUNJUNG (27573)

SURAT KEPUTUSAN

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN DHARMASRAYA

NOMOR : 440 / 136 / KPTS-DINKES/I/2022

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN DHARMASRAYA**

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN DHARMASRAYA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Reformasi Birokrasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya;
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Dharmasraya Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Dharmasraya Nomor 5 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Bupati Dharmasraya Nomor 42 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan, Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas Jabatan Serta Tata kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya;

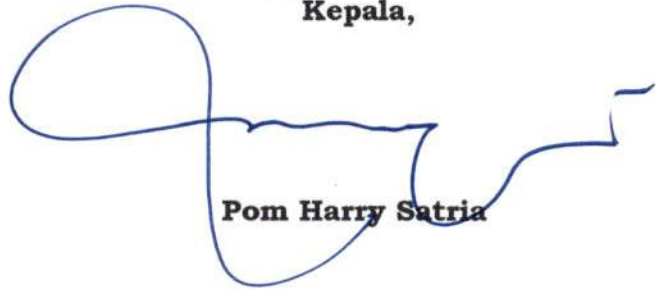
MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud diktum KESATU bertugas:
1. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat
 2. Mengevaluasi dan menindak lanjuti hasil survei kepuasan masyarakat
 3. Membuat laporan hasil survei kepuasan masyarakat
- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Dharmasraya;

KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan ini mulai berlaku
pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pulau Punjung
Pada tanggal, 20 Januari 2022

Kepala,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop followed by a series of connected strokes.

Pom Harry Satria

Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Kabupaten Dharmasraya di Pulau Punjung;
2. Inspektur Daerah Kabupaten Dharmasraya di Pulau Punjung.

Lampiran 1 : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN DHARMASRAYA

Nomor : NOMOR : 440/136/ KPTS-DINKES/I/2022

Tanggal : 20 Januari 2022

Tentang : PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN DHARMASRAYA

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN DHARMASRAYA**

a. Penanggung Jawab : dr.Pom Harry Satria,Sp.OG (K)

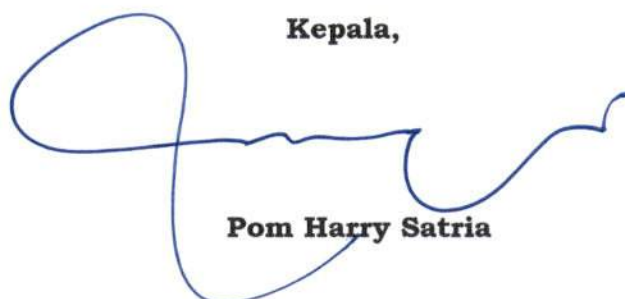
b. Anggota :

No	NAMA/NIP/PANGKAT.GOL.RUANG	JABATAN DALAM KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM
1	Yosta Defina,S.Farm,Apt	Sekretaris Dinas Kesehatan	Ketua
2	Rahmadona Fitri,S.Si,Apt,MKM	Kabid.Yan-SDK	Anggota
3	Busnawir,SKM	Kabid.Kesmas	Anggota
4	Jadi,SKM.MM	Sup.Koordinator Surveilen dan Imunisasi	Anggota
5	Suhaimi Nurta,SKM.MM	Kasubag.Program Informasi dan Humas	Anggota
6	Irfan,SKM	Kasubag.Kuangan Kepegawaian dan Umum	Anggota

c. Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat

No	N/NIP/PANGKAT.GOL.RUANG	JABATAN
1	Dessy Suardi,Amd.Keb	Pengelola Program dan Pelaporan
2	Diky Buntari Arsi,S.T	Staf Dinas Kesehatan

Kepala,



Pom Harry Satria

Lampiran 2 : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN
DHARMASRAYA

Nomor : NOMOR : 440/136 / KPTS-DINKES/I/2022

Tanggal : 20 Januari 2022

Tentang : PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN DHARMASRAYA

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KESEHATAN

I. DASAR

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

II. TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya.

III. TAHAP PELAKSANAAN

- a. Penyusunan tim survei kepuasan masyarakat
- b. Menyusun instrument survei atau kuesioner
- c. Menghitung jumlah populasi (penerima layanan 1 tahun)
- d. Menentukan jumlah sampel sesuai dengan Table Morgan
- e. Menentukan lokasi dan waktu pelaksanaan survei
- f. Teknik pengumpulan data

Data survei diambil berupa kuesioner disebarkan ke pengguna layanan melalui e-Survei Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya

- g. Variable Pengukuran

Berdasarkan Pemenpan dan RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari 9 unsur :

- 1) Persyaratan
- 2) Prosedur layanan
- 3) Waktu pelayanan
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk spesifikasi jenis layanan
- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Penanganan pengaduan,saran dan masukan
- 9) Sarana dan Prasarana

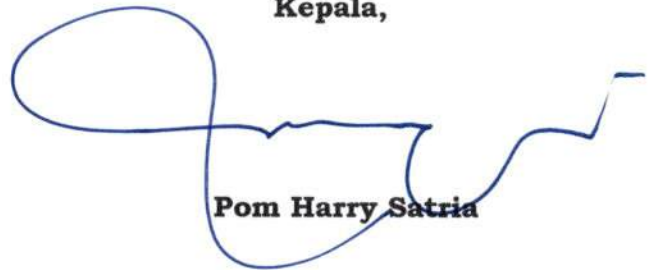
h. Pengolahan data

- 1) Mengisi hasil survei ke tabel pengolahan data
- 2) Tentukan Jumlah nilai per-unsur
- 3) Hitung nilai rata-rata per-unsur dengan rumus jumlah unsur dibagi banyak responden
- 4) Hitung nilai rata-rata tertimbang dengan rumus nilai rata-rata per-unsur dibagi 0,11
- 5) Hitung nilai IKM dengan rumus nilai rata-rata tertimbang dikalikan total nilai rata-rata tertimbang per-unsur dikali 25.

IV. LAPORAN

- 1) Dikumen hasil survei kepuasan masyarakat
- 2) Indeks kepuasan masyarakat di publikasikan

Kepala,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop followed by a series of connected strokes.

Pom Harry Satria