



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
**DINAS KESEHATAN**

Jl. A. Yani No. 118 Telp. 8280713 - 8280714 - 8280910 Fax (031) 8290423  
Surabaya 60231

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR  
NOMOR: 440/ 250 /KPTS/ 102.1/2021

TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2021

KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR,

Menimbang

- : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur, perlu dilakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi;
- b. bahwa agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut, perlu membentuk pengelola pengaduan pelayanan publik;
- c. bahwa untuk memenuhi maksud sebagaimana huruf a dan huruf b perlu menetapkan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun 2021 dengan Keputusan Kepala Dinas;

Mengingat

- : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Djawa Timur (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1950 tentang perubahan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1950 (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950);
- 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- 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 diubah beberapa kali, 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
- 8. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 74 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur;

Memperhatikan

- : Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur Nomor : 914/304/203.2/2020 tanggal 30 Desember 2020;

MEMUTUSKAN



MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2021.
- KESATU : Menetapkan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun 2021 dengan susunan anggota terlampir dan menjadi satu kesatuan dalam Keputusan ini;
- KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, terdiri atas :
- a. Tim Pembina;
  - b. Tim Admin Koordinator; dan
  - c. Tim Admin Penghubung.
- KETIGA : Menugaskan Tim Pembina sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU huruf a untuk :
- a. Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur yang meliputi organisasi, sumber daya manusia, dan anggaran yang memadai;
  - b. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur;
  - c. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Dinas.
- KEEMPAT : Menugaskan Tim Admin Koordinator sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU huruf b untuk :
- a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang masuk melalui kanal pengaduan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur;
  - b. Menyalurkan pengaduan kepada Tim Admin Penghubung berdasarkan kategori pengaduan;
  - c. Menyalurkan jawaban atas pengaduan dari Tim Admin Penghubung kepada Pengadu;
  - d. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
  - e. Memberikan laporan atas pengelolaan pengaduan kepada Tim Pembina.
- KELIMA : Menugaskan Tim Admin Penghubung sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU huruf c untuk :
- a. Menginformasikan pengaduan kepada Kepala Bidang untuk ditindaklanjuti;
  - b. Mengoordinasikan dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
  - c. Mengirimkan jawaban atas pengaduan kepada Tim Admin Koordinator; dan
  - d. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Bidang;
- KEENAM : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur Nomor : 914/304/203.2/2020 tanggal 30 Desember 2020;
- KETUJUH : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan jika di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Surabaya  
pada tanggal 05 Januari 2021

KEPALA DINAS KESEHATAN  
PROVINSI JAWA TIMUR

dr. HERLIN FERLIANA, M.Kes.

Pembina Utama Madya

NIP. 19640621 199011 2 001



Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan  
Provinsi Jawa Timur  
Nomor : 440/ 250 /KPTS/102.1/2021  
Tanggal : 05 Januari 2021  
Perihal : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan  
Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Provinsi  
Jawa Timur Tahun 2021

**SUSUNAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2021**

**A. TIM PEMBINA**

NO	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN JABATAN/ INSTANSI
1	Pengarah	Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur
2	Ketua	Sekretaris Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur
3	Anggota	a. Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit b. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan c. Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat d. Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan

**B. TIM ADMIN KOORDINATOR**

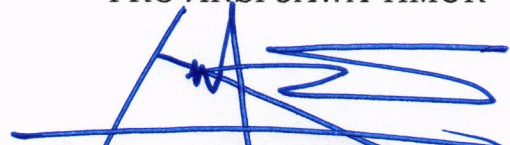
NO	NAMA	BAGIAN/ BIDANG	NO.HP
1	Rizka Ufliasari,S.H.	Sekretariat	081331970119
2	Lili Astuti, ST., M.MKes.	Sekretariat	081276431649
3	Suyanto, SH.	Sekretariat	08123121885

**C. TIM ADMIN PENGHUBUNG**

NO	NAMA	BAGIAN/ BIDANG	NO.HP
1	Zumaroh, SKM.	Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	087854445514
2	Cicik Swi Antika, SKM., M.Kes	Pelayanan Kesehatan	081330762309
3	Felisia Novitasari Paramita, SKM.	Pelayanan Kesehatan	082331524656
4	Citra Ervina Ahiyanasari, SKM.	Kesehatan Masyarakat	082257444389

NO	NAMA	BAGIAN/ BIDANG	NO.HP
5	Ahyar, SE	Sumber Daya Kesehatan	082139902285
6	Dra. Susilo Ari Wardani, S.Si. Apt., M.Kes.	Sumber Daya Kesehatan	081330715896
7	Santi Pramaswari, S.Si, Apt.	Sumber Daya Kesehatan	085648281863

KEPALA DINAS KESEHATAN  
PROVINSI JAWA TIMUR



dr. HERLIN FERLIANA, M.Kes.  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19640621 199011 2 001