



**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA KOTA MADIUN**

NOMOR : 440/401.103/78/2025

TENTANG

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA
MADIUN**

**KEPALA DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA KOTA MADIUN**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik di kota Madiun sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

b. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan secara berdayaguna dan berhasil guna diperlukan pegawai yang profesional, bertanggung jawab, jujur, dan adil perlu dibentuk tim penanganan pengaduan masyarakat;

c. bahwa untuk memenuhi maksud sebagaimana huruf a dan b, perlu ditetapkan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat oleh Kepala Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

Mengingat

- : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- 3. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
- 4. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
- 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- 6. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
- 7. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
- 8. Peraturan Walikota Madiun Nomor 63 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
- 9. Peraturan Walikota Madiun Nomor 29 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

- PERTAMA** : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Madiun;
- KEDUA** : Tugas Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Madiun sebagaimana berikut :
1. Pembina
 - a. Memberikan pembinaan terhadap pelaksanaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Kesehatan pengendalian penduduk dan keluarga berencana Kota Madiun.
 - b. Memberikan arahan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Kesehatan pengendalian penduduk dan keluarga berencana kota Madiun.
 2. Ketua
 - a. Memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan Masyarakat.
 - b. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan Masyarakat.
 3. Sekretaris
 - a. Merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan Masyarakat.

- b. Melaksanakan pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan Masyarakat.

4. Anggota

- a. Melakukan koordinasi untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan.
- b. Merencanakan, mensinkronisasi mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan Masyarakat.
- c. Memberikan informasi pengaduan masyarakat kepada ketua.
- d. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada ketua.
- e. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh ketua.

5. Pengelola pengaduan

- a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Lapor (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).
- b. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada bidang yang berwenang menangani pendaduan di lingkungan Dinas Kesehatan pengendalian penduduk dan keluarga berencana Kota Madiun.
- c. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan.
- d. Membuat laporan pengaduan secara berkala.
- e. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan

secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.

KETIGA : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah serta sumber anggaran lain yang sah.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di M A D I U N
pada tanggal 03 Januari 2025

KEPALA DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA



dr. DENIK WURYANI

Pembina Tingkat I

NIP. 196712272002122001

Lampiran : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KESEHATAN PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA KOTA MADIUN
NOMOR : 440/401.103/78/2025
TANGGAL : 03 JANUARI 2025

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA MADIUN**

No	JABATAN DALAM DINAS/NAMA	JABATAN DALAM TIM
1	Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Pembina
2	Sekretaris Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Ketua
3	Subkoordinator Penyediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan dan Operasional Puskesmas dan Rumah Sakit	Sekretaris
4	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
5	Kepala Bidang Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Kesehatan	Anggota
6	Kepala Bidang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan	Anggota
7	Kepala Bidang Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera	Anggota
8	Kepada Bidang Penyediaan Layanan Kesehatan Upaya Kesehatan Perseorangan dan Upaya Kesehatan Masyarakat	Anggota
9	Kidhung Piranti, S.KM.	Pengelola Pengaduan

KEPALA DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA



dr. DENIK WURYANI

Pembina Tingkat I

NIP. 196712272002122001