KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL
PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT
BALAI TEKNIK KESEHATAN LINGKUNGAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT KELAS I MAKASSAR
Jalan Wijaya Kusuma Raya No. 29 -31 Makassar, Telp/Fax : 0411-871620,
Email : btklmakassar@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA BALAI TEKNIK KESEHATAN LINGKUNGAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT (BTKLPP) KELAS I MAKASSAR
NOMOR: HK.02.03/1/ 402 /2023

Tentang

TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN BTKLPP KELAS I MAKASSAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BTKLPP KELAS I MAKASSAR

Menimbang :
a. Bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen BTKLPP Kelas I Makassar dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan BTKLPP Kelas I Makassar.
b. Bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat di BTKLPP Kelas I Makassar dilaksanakan melalui Unit Pengaduan Masyarakat di BTKLPP Kelas I Makassar..
c. Bahwa agar pelayanan Meja Pengaduan dapat terlaksana dengan baik perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di BTKLPP Kelas I Makassar.

Mengingat :
a. Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
c. Undang – Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;
d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 78 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Bidang Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit;
e. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BTKLPP KELAS I MAKASSAR TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI BTKLPP KELAS I MAKASSAR

Kesatu : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat BTKLPP Kelas I Makassar Tahun 2023 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran

Kedua : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu bertugas:

A. **Pengarah**, adalah Kepala BTKLPP Kelas I Makassar, melaksanakan tugas:
   1. Bertanggungjawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka pelayanan pengaduan layanan masyarakat

2. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota TIM Pengaduan Masyarakat
3. Membina dan menetapkan kebijakan penanganan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat
4. Mengarahkan dan memberikan petunjuk kepada ketua, wakil ketua, sekretaris dan anggota tim dalam melaksanakan pengawasan untuk menjabarkan kegiatan dan tindak lanjut atas penanganan pengaduan masyarakat.

B. **Pelaksana**, terdiri atas:

1. **Ketua** melaksanakan tugas:
   a. Melaksanakan kebijakan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat.
   b. Mengkoordinir kebijakan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat baik dengan Tim Pengaduan Masyarakat ataupun pihak terkait.
   c. Mengkoordinasikan kebijakan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat dengan penanggungjawab.

2. **Sekretaris** melaksanakan tugas:
   a. Menerima, menghimpun, memilah dan mengelola pengaduan masyarakat BTKLPP Kelas I Makassar.
   b. Menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan aduan masyarakat.
   c. Mempersiapkan bahan rapat membuat notulen, berita acara, konsep rekomendasi tim (tidak boleh bocor) dan laporan pertanggungjawaban ke Penanggungjawab.

3. **Anggota,** melaksanakan tugas:
   a. Menerima aduan masyarakat baik melalui kotak saran, SMS, telepon, Facebook, Whatsapp dan Email.
   b. Melakukan/ menangani kegiatan terhadap media konsultasi dan pengaduan secara offline dan online yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR
   c. Membantu sekretaris mempersiapkan bahan rapat.
   d. Bertanggungjawab mengumpulkan, meneliti, mengkaji dan mengambil kesimpulan pengaduan masyarakat.
   e. Berpartisipasi dalam tim dan memberikan saran dalam penanganan pengaduan masyarakat.
   f. Menjawab aduan dari masyarakat sesuai tugas pokoknya masing-masing
   g. Mengajukan aduan masyarakat kepada Ketua apabila tidak mampu diselesaikan atau diluar batas kewenangan

Ketiga : Tim Pelaksana Pengendalian Pengaduan Masyarakat melaporkan hasil evaluasi bulanan ke Kepala BTKLPP Kelas I Makassar selaku Penanggungjawab Pengaduan Masyarakat.

Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalam keputusan ini akan dilakukan perbaikan kembali sebagaimana mestinya

Ditetapkan Di : Makassar
Pada Tanggal : 14 Februari 2023

Kepala BTKLPP Kelas I Makassar,

Yohanis Rapa Patari, SE,M.Kes

Tembusan :

1. Direktur Jenderal P2P Kementerian Kesehatan RI.
2. Sekretaris Direktorat Jenderal P2P Kementerian Kesehatan RI.
3. Yang bersangkutan

LAMPIRAN 1 : Keputusan Kepala BTKLPP Kelas I Makassar Tentang TIM Penanganan Pengaduan Masyarakat dl Lingkungan Balai Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit Kelas I Makassar
NOMOR : HK. 02.03/1/402/2023.
TANGGAL : 14 Februari 2023.

DAFTAR NAMA TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN BTKLPP KELAS I MAKASSAR

I. Pengarah : Yohanis Rapa Patari, SE.,M.Kes (Kepala BTKLPP Kelas I Makassar)
II. Ketua : Syachruddin, SE, M.Ak
III. Sekretaris : St Hadijah Syam,SKM,M.Adm.Kes
IV. Anggota :

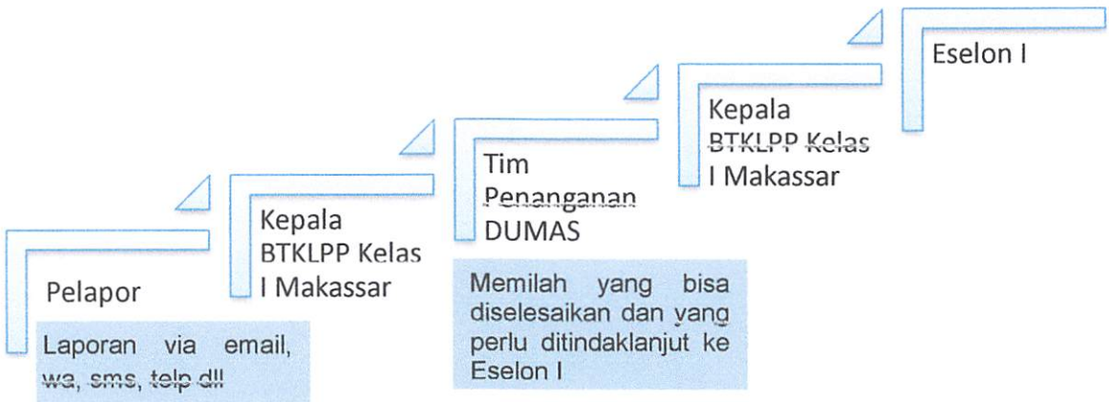
1. Tabita Mintu, SKM, M.Kes
2. Zasimah, SH, MH
3. St Mufidah, ST, MT.
4. Suraya
5. Ruslan
6. Imelda
7. Devi Gusni Yanti

Kepala BTKLPP Kelas I Makassar,

Yohanis Rapa Patari, SE,M.Kes

LAMPIRAN 2 : Keputusan Kepala BTKLPP Kelas I Makassar Tentang TIM Penanganan Pengaduan Masyarakat dI Lingkungan Balai Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit Kelas I Makassar
NOMOR : HK.02.03/1/402/2023
TANGGAL : 14 Februari 2023

ALUR PELAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN BTKLPP KELAS I MAKASSAR



Kepala BTKLPP Kelas I Makassar,

Yohanis Rapa Patari, SE,M.Kes