



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL**  
**PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT**  
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II TANJUNGPINANG  
Jl. Jend. A. Yani Km. 6 Tanjungpinang 29123  
Telepon (0771) 7335043, Faksimile (0771) 7335044, Email : karkes\_tpi@yahoo.co.id



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PEKANBARU  
NOMOR : PS.04.01/1/ **375** /2022

TENTANG

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SPAN)  
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)  
PADA KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PEKANBARU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PEKANBARU

- Menimbang : a. Bahwa LAPOR telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SPAN) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.
- b. Bahwa SPAN-LAPOR dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan public yang berwenang menanganinya.
- c. Bahwa nama-nama sebagaimana tercantum dalam lampiran surat keputusan ini dianggap mampu untuk mengelola pengaduan pelayanan publik nasional.
- Mengingat : 1. Undang Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Kolusi, Korupsi dan Nepotisme
2. Undang Undang RI Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Korupsi
3. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2014 tentang Keterbukaan Informasi Publik
4. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
5. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan
6. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesehatan Pelabuhan.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Rod Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik



MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

Kesatu KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PEKANBARU TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SPAN) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)

Kedua : Menunjuk yang namanya tercantum dalam lampiran keputusan ini sebagai Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru.

Ketiga : Tugas Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru.

1. Pembina

- a. Memberikan pembinaan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik
- b. Memberikan arahan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru

2. Penanggungjawab

- a. Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru.
- b. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan yang masuk ke Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru

3. 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.

4. Sekretaris

- a. Merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat
- b. Melaksanakan pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat

5. Anggota

- a. Merencanakan, mensinkronisasi, menginformasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat
- b. Memberikan informasi pengaduan masyarakat kepada ketua



masyarakat pengguna layanan secara langsung maupun melalui media cetak dan media elektronik

- f. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan

Keempat : Keputusan Kepala Kantor ini mulai berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan seperlunya

Ditetapkan di Pekanbaru  
Pada tanggal 9 Maret 2022

Kepala Kantor Kesehatan Pelabuhan  
Kelas II Pekanbaru



Salinan Keputusan Kepala Kantor ini disampaikan kepada Yth. :

1. Sedditjen P2P Kemenkes RI
2. Kasubdit Karkes Ditjen P2P Kemenkes RI
3. Yang bersangkutan untuk diketahui dan diindahkan.



Lampiran : Surat Keputusan Kepala Kantor Kesehatan  
Pelabuhan Kelas II Pekanbaru  
Nomor : PS.04.01/1/375 /2022  
Tanggal : 9 Maret 2022  
Tentang : Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan  
Publik Nasional Kantor Kesehatan Pelabuhan  
Kelas II Pekanbaru

**SUSUNAN**  
**TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SPAN)**  
**LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)**  
**KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PEKANBARU**

Pembina : Kepala KKP Kelas II pekanbaru  
Penanggung Jawab : Kasubag Administrasi Umum  
Ketua : Dedy Setiawan, MPH  
Sekretaris : Resty Indria, SKM  
Anggota : 1. Rahma Yenny, SST  
2. Sunarno  
3. Ika Mustika, AMKL  
4. Della Adelia, S.Kom

