



MENTERI KESEHATAN  
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR HK.02.02/MENKES/239/2016  
TENTANG  
TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU DI LINGKUNGAN  
KEMENTERIAN KESEHATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan bersih, maka penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melibatkan peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik melalui penanganan pengaduan masyarakat;
- b. bahwa pengaduan masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- c. bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan pengaduan masyarakat, perlu dibentuk tim penanganan pengaduan masyarakat terpadu;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Menteri Kesehatan tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;



MENTERI KESEHATAN  
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

- Mengingat
- : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
  3. 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);
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  5. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);



MENTERI KESEHATAN  
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995);
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 Tahun 2012 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 1216);
11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 64 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1508);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KESEHATAN.

KESATU : Susunan keanggotaan dan tugas Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan, yang selanjutnya disebut Tim, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.



MENTERI KESEHATAN  
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

- KEDUA : Tim melakukan penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Kementerian Kesehatan secara terpadu.
- KETIGA : Tim dalam menjalankan tugasnya bertanggungjawab dan menyampaikan laporan kepada Menteri Kesehatan melalui Inspektur Jenderal.
- KEEMPAT : Segala pembiayaan yang timbul dalam rangka pelaksanaan tugas Tim dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Kementerian Kesehatan.
- KELIMA : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 134/MENKES/SK/III/2012 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEENAM : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 11 April 2016

MENTERI KESEHATAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

NILA FARID MOELOEK



MENTERI KESEHATAN  
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

LAMPIRAN

KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN  
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR HK.02.02/MENKES/239/2016

TENTANG

TIM PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT TERPADU DI LINGKUNGAN  
KEMENTERIAN KESEHATAN.

SUSUNAN KEANGGOTAAN DAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT TERPADU DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KESEHATAN

A. SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT TERPADU DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KESEHATAN

Pembina : Menteri Kesehatan

Pengarah : 1. Sekretaris Jenderal  
2. Inspektur Jenderal  
3. Dirjen Kesehatan Masyarakat  
4. Dirjen Pelayanan Kesehatan  
5. Dirjen Kefarmasian dan Alat Kesehatan  
6. Dirjen Pencegahan dan Pengendalian Penyakit  
7. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan  
Kesehatan  
8. Kepala Badan PPSDM Kesehatan



MENTERI KESEHATAN  
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

- Ketua : Inspektur Investigasi
- Wakil Ketua : Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat
- Sekretaris : Sekretaris Inspektorat Jenderal
- Koordinator : Para Sekretaris Ditjen/Badan, para Inspektur, para Kepala Biro/Kepala Pusat.
- Pelaksana :
1. Kepala Bagian Perencanaan Strategis Kebijakan dan Program, Biro Perencanaan dan Anggaran
  2. Kepala Bagian Advokasi Hukum, Biro Hukum dan Organisasi
  3. Kepala Bagian Disiplin dan Kesejahteraan Pegawai, Biro Kepegawaian
  4. Kepala Bagian Pelayanan Masyarakat, Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat
  5. Kepala Bagian Tata Usaha Pimpinan dan Protokol, Biro Umum
  6. Kepala Bagian Tata Usaha, Pusat Pembiayaan dan Jaminan Kesehatan
  7. Kepala Bagian Pelayanan Hukum, Sekretariat Konsil Kedokteran Indonesia
  8. Kepala Bagian Analisis Pengawasan dan Tindak Lanjut Hasil Pengawasan (APTLHP), Inspektorat Jenderal
  9. Kepala Bagian Tata Usaha, Hukum, dan Kepegawaian, Inspektorat Jenderal
  10. Kepala Bagian Hukum, Organisasi, dan Hubungan Masyarakat, Ditjen Kesehatan Masyarakat
  11. Kepala Bagian Hukum, Organisasi, dan Hubungan Masyarakat, Ditjen Pelayanan Kesehatan
  12. Kepala Bagian Hukum, Organisasi, dan Hubungan Masyarakat, Ditjen Kefarmasian dan Alat Kesehatan



MENTERI KESEHATAN  
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

13. Kepala Bagian Hukum, Organisasi, dan Hubungan Masyarakat, Ditjen Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
14. Kepala Bagian Hukum, Organisasi, dan Kepegawaian, Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan
15. Kepala Bagian Hukum, Organisasi, dan Hubungan Masyarakat, Badan PPSDM Kesehatan
16. Auditor Inspektorat Investigasi

- Sekretariat :
1. Kasubag Tata Usaha, Inspektorat Investigasi
  2. Kasubag Evaluasi, Informasi Dan Hubungan Masyarakat, Inspektorat Jenderal
  3. Kasubag Analisis Dan Pelaporan Tindak Lanjut Hasil Pengawasan (APTLHP) I, Inspektorat Jenderal
  4. Sri Ratna Komalasari, S.E., M.M.
  5. Ario Agung Bramanthi, S.Kom.
  6. Andina Sri Fahmi, S.K.M.
  7. Staf Sekretariat Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat



MENTERI KESEHATAN  
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

## B. TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KESEHATAN

### I. Ketua

1. Menyusun rencana kerja penanganan pengaduan masyarakat;
2. Menyusun Pedoman/SOP penanganan pengaduan masyarakat;
3. Mengoordinasikan penanganan pengaduan dengan pihak-pihak terkait;
4. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat; dan
5. Melaporkan hasil penanganan pengaduan masyarakat secara berkala.

### II. Wakil Ketua

1. Membantu menyusun rencana kerja penanganan pengaduan masyarakat;
2. Membantu menyusun Pedoman/SOP penanganan pengaduan masyarakat;
3. Membantu mengoordinasikan penanganan pengaduan dengan pihak-pihak terkait;
4. Membantu melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat; dan
5. Membantu melaporkan hasil penanganan pengaduan masyarakat secara berkala.

### III. Sekretaris

1. Mengoordinir penyusunan rencana dan anggaran;
2. Mengoordinir penerimaan dan pendistribusian penanganan pengaduan;
3. Melakukan pengelolaan data dan informasi pengaduan;
4. Melaksanakan persuratan, pengarsipan, dan perlengkapan;





MENTERI KESEHATAN  
REPUBLIK INDONESIA

- 9 -

5. Melakukan pemantauan penanganan-penanganan yang dilimpahkan kepada unit Eselon I; dan
6. Melakukan evaluasi dan penyiapan laporan penanganan pengaduan masyarakat secara keseluruhan.

IV. Koordinator Pelaksana, bertugas:

1. Mengoordinir kegiatan perencanaan dan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat; dan
2. Mengoordinir pelaporan penanganan pengaduan masyarakat.

V. Pelaksana, bertugas:

1. Melaksanakan perencanaan penanganan pengaduan masyarakat;
2. Membahas permasalahan dalam pengaduan masyarakat dengan pihak terkait;
3. Melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat; dan
4. Menyusun laporan penanganan pengaduan masyarakat.

VI. Sekretariat, bertugas:

1. Memberikan dukungan administrasi dan keuangan pada kegiatan perencanaan penanganan pengaduan masyarakat; dan
2. Memberikan dukungan administrasi dan keuangan pada kegiatan pelaporan penanganan pengaduan masyarakat.

MENTERI KESEHATAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

NILA FARID MOELOEK