

KEPUTUSAN KEPALA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN
MASYARAKAT BATAM
NOMOR HK.02.03/B.XI.3/1242/2025

TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI SATUAN KERJA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN
MASYARAKAT BATAM
TAHUN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT BATAM

- Menimbang : a. Bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Batam dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Batam.
- b. Bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat di Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Batam dilaksanakan melalui Unit Pengaduan Masyarakat di Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Batam.
- c. Bahwa agar Pelayanan Pengaduan dapat terlaksana dengan baik perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Batam.
- Mengingat : 1. Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 84 Tahun 2019 tentang Tata Kelola Pengawasan Intern di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian

Kesehatan;

7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat; dan
8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT BATAM TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI BALAI LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT BATAM.

Kesatu : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Batam Tahun 2025 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran

Kedua : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu bertugas:

A. **Penanggung jawab**, adalah Kepala Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Batam, melaksanakan tugas:

1. Bertanggung jawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka pelayanan pengaduan layanan masyarakat;
2. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;
3. Membina dan menetapkan kebijakan penanganan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat; dan
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 Penanganan Pengaduan Masyarakat ataupun pihak terkait; dan
 - c. Mengkoordinasikan kebijakan dan tindak lanjut

pengaduan masyarakat dengan penanggungjawab.

2. **Sekretaris** melaksanakan tugas:

- a. Menerima, menghimpun, memilah dan mengelola pengaduan masyarakat Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Batam;
- b. Menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat; dan
- c. Mempersiapkan bahan rapat, membuat notulen, berita acara, konsep rekomendasi tim (tidak boleh bocor) dan laporan pertanggungjawaban ke penanggung jawab.

3. **Anggota**, melaksanakan tugas:

- a. Menerima pengaduan 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 pengaduan dari masyarakat sesuai tugas pokoknya masing-masing; dan
- g. Mengajukan pengaduan masyarakat kepada Ketua apabila tidak mampu diselesaikan atau diluar batas kewenangan.

Ketiga : Tim Pelaksana Penanganan Pengaduan Masyarakat melaporkan hasil evaluasi bulanan ke Kepala Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Batam selaku Penanggung jawab Tim Penanganan 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 Batam
Pada tanggal 5 Agustus 2025
PLT. KEPALA BALAI LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT BATAM,



ZULHIRDAN SIREGAR

Tembusan :

1. Direktur Jenderal Kesehatan Primer dan Komunitas.
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Kesehatan Primer dan Komunitas.
3. Yang bersangkutan.

LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA BALAI
LABORATORIUM KESEHATAN
MASYARAKAT BATAM
NOMOR : HK.02.03/B.XI.3/1242/2025
TANGGAL : 5 AGUSTUS 2025
TENTANG TIM PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN BALAI LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT BATAM

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN BALAI LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT BATAM**

Penanggung Jawab : Kepala Laboratorium Kesehatan Masyarakat Batam
Pelaksana
- Ketua : Sri Wahyuni, SKM
- Sekretaris : Wiwi Agatha Purba
- Anggota : Abdi Binsar Silaban, S.KL

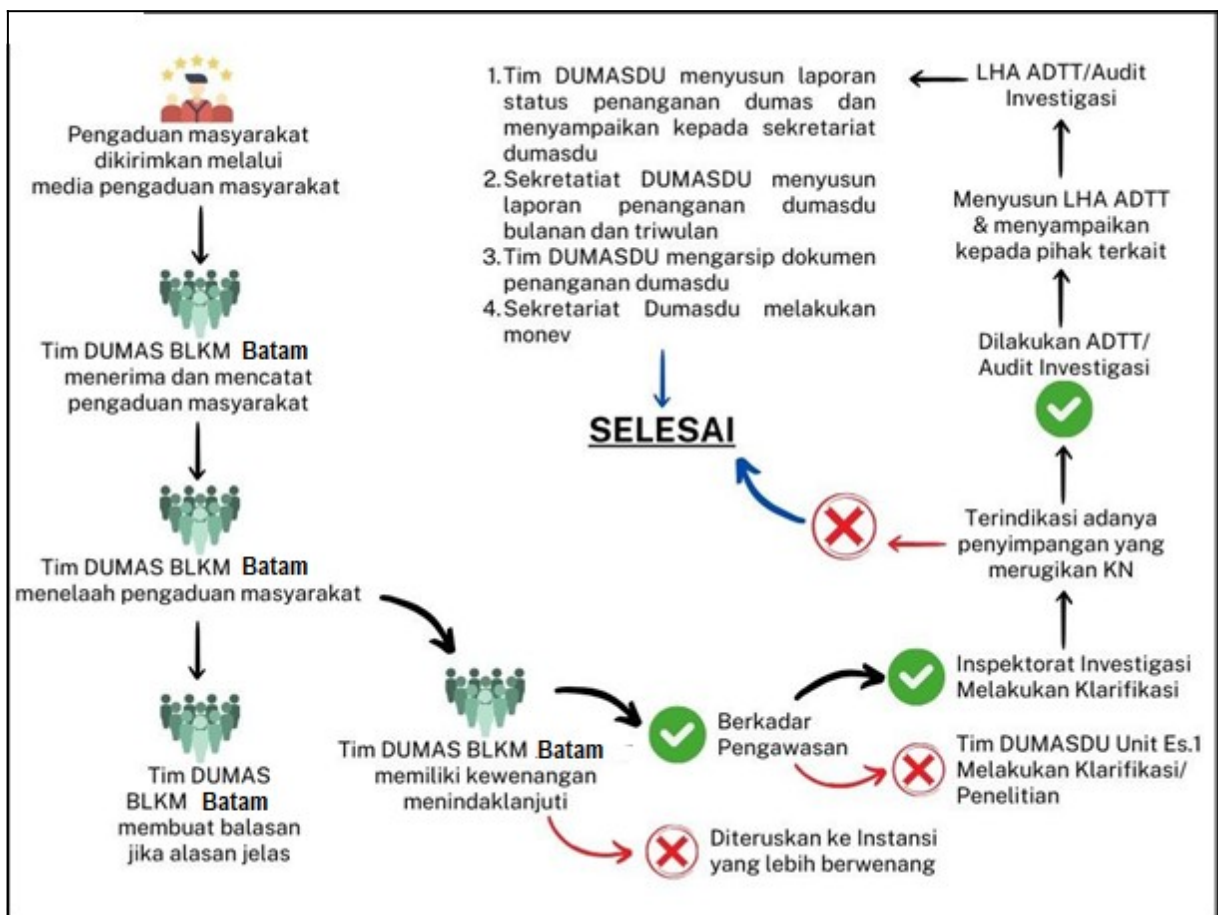
Ditetapkan di Batam
Pada tanggal 5 Agustus 2025
PLT. KEPALA BALAI LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT BATAM,



ZULHIRDAN SIREGAR

LAMPIRAN 2
KEPUTUSAN KEPALA BALAI
LABORATORIUM KESEHATAN
MASYARAKAT BATAM
NOMOR : HK.02.03/B.XI.3/1242/2025
TANGGAL : 5 AGUSTUS 2025
TENTANG TIM PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN BALAI LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT BATAM

**ALUR PELAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN BALAI LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT BATAM**



Ditetapkan di Batam
Pada tanggal 5 Agustus 2025
PLT. KEPALA BALAI LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT BATAM,



ZULHIRDAN SIREGAR