



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

DINAS KESEHATAN

UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO

Jl. Zipur Desa Air Anyir Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33172

Telp : 0717-9106750, 9106750, Fax : 0717-9106754, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO

PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

NOMOR : 188.4/ 082 /KEP/RSUDP/2025

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN DIREKTUR

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO

PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG NOMOR : 188.4/051/KEP/RSUDP/2021

TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO

PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO

PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

Menimbang : a. bahwa sehubungan dengan adanya optimalisasi Pelayanan Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2025, maka perlu merubah Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor : 188.4/051/KEP/RSUDP/2021 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952);
7. Peraturan Presiden Nomor 77 Tahun 2015 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 159);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
11. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2020 Nomor 3 Seri A);
12. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 49 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Wilayah Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2016 Nomor 35 Seri E);
13. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 80 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan dan Non Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 67 Seri E);

14. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 22 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Pembentukan Dan Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024 Nomor 6 Seri D);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Perubahan atas Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor : 188.4/051/KEP/RSUDP/2021 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun.
- KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KETIGA : Tim Pengelolaan Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (HC) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:
1. Pembina, melaksanakan pembinaan kebijakan umum dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (HC) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
 2. Pengarah, memberikan arah dan bimbingan atas kebijakan umum dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (HC) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
 3. Koordinator :
 - a. Memberikan petunjuk dan pengarahan dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (HC) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
 - b. Mengkoordinasikan dan memberikan alternatif pemecahan masalah berkenaan dengan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (HC) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
 - c. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas Tim kepada Pengarah;
 - d. Memimpin rapat Tim;
 4. Anggota :
 - a. Merumuskan masalah yang diadukan;
 - b. Menghubungkan materi pengaduan peraturan yang relevan;
 - c. Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang diterima;
 - d. Menerima rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti : klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau

- pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;
- e. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.
5. Petugas :
- Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - Menyediakan formulir pengaduan yang terdiri atas identitas pelapor, uraian keluhan atas pelayanan, tempat dan waktu penyampaian pengaduan, dan tanda tangan;
 - Menerima dan mencatat laporan pengaduan baik lisan dan tertulis dari penerima layanan;
 - Memproses dan menyelesaikan pengaduan kepada pihak terkait;
 - Memberikan jawaban atas pengaduan kepada pelapor;
 - Merekapitulasi dan membuat laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada Pembina.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bangka
Pada Tanggal : 02 Juni 2025

DIREKTUR RSUD Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,



IRA AJENG ASTRIED

Tembusan disampaikan kepada Yth :

- Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (sebagai laporan);
- Inspektur Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
- Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
- Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
- Arsip

LAMPIRAN :
 KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO
 PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
 NOMOR : 188.4/ 082/KEP/RSUDP/2025
 TANGGAL : 02 JUNI 2025

**TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO
 PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

No.	Jabatan dalam Dinas / Instansi	Kedudukan
1.	Direktur	Pembina
2.	Wakil Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan	Pengarah
3.	Wakil Direktur Umum dan Keuangan	Pengarah
4.	Wakil Direktur Sarana Prasarana dan Pengembangan Informasi Teknologi	Pengarah
5.	Kepala Bagian Hukum, Humas dan Pelaporan	Koordinator
6.	Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota
7.	Kepala Bagian Keuangan dan Perencanaan	Anggota
8.	Kepala Bidang Rekam Medik dan Akreditasi	Anggota
9.	Kepala Bidang Sarana dan Prasarana	Anggota
10.	Kepala Bidang Teknologi Informasi	Anggota
11.	Kepala Bidang Aset	Anggota
12.	Kepala Bidang Pelayanan Medik	Anggota
13.	Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan	Anggota
14.	Ketua Tim Hukum dan Pengkajian Peraturan	Anggota
15.	Ketua Tim Data dan Pelaporan	Anggota
16.	Ketua Tim Humas dan Kemitraan	Anggota
17.	Dewi Purwati, S.I.Kom	Petugas Pengelola PPID/Petugas Pengelola Aplikasi Laporan
18.	Firman Pratama Putra	Petugas Pengelola PPID/Petugas Pengelola Aplikasi Laporan
19.	Wennie Jayanty, Am.Keb	Petugas Pengelola Kepuasan Pasien/Pengelola Ruang Pengaduan/PPIP/Telepon/Hotline/Kotak Surat/SMS
20.	Jelita, S.I.Kom	Petugas Pengelola Kepuasan Pasien/Pengelola Ruang Pengaduan/PPIP/Telepon/Hotline/Kotak Surat/SMS

DIREKTUR RSUD Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO
 PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,



IRA AJENG ASTRIED