



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 33712

Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. (HC) 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 guna memberikan pelayanan prima diperlukan partisipasi masyarakat terhadap pelayanan publik sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (HC) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang ditetapkan dengan keputusan Direktur.
- 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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
 6. 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);
 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

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 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
10. 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);
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 2 Seri D);
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 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 2021 Nomor 10 Seri D).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (HC) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagaimana terlampir dalam lampiran ini.

KEDUA : Dalam pengelolaan pengaduan, Tim Pengelola Pengaduan wajib:

- a. mengumumkan nama dan alamat kantor pcnanggung jawab pengelola pengaduan;
- b. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
- c. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;
- d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
- e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan

- f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan meliputi :

- a. penerimaan, terdiri dari pemeriksa kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu.
- b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi.
- c. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.
- g. penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan (Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan disusun dengan memperhatikan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus).

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 :

- a. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
- b. Menyediakan formulir pengaduan yang terdiri atas identitas pelapor, uraian keluhan atas pelayanan, tempat dan waktu penyampaian pengaduan, dan tanda tangan;
- c. Menerima dan mencatat laporan pengaduan baik lisan dan tertulis dari penerima layanan;
- d. Memproses dan menyelesaikan pengaduan kepada pihak terkait;
- e. Memberikan jawaban atas pengaduan kepada pelapor;
- f. Merekapitulasi dan membuat laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada Pembina.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Air Anyir
pada tanggal, 22 Juli 2021

Plt. DIREKTUR RSUD Dr. (HC) Ir. SOEKARNO
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,



ARMAYANI

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (sebagai laporan);
2. Inspektur Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
3. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
4. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
5. Arsip

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. (HC) 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.	Kepala Subbagian Hukum dan Pengkajian Peraturan	Anggota
15.	Kepala Subbagian Data dan Pelaporan	Anggota

No	Jabatan dalam Dinas / Instansi	Kedudukan
16.	Kepala Subbagian Humas dan Kemitraan	Anggota
17.	Dewi Purwati, S.I.Kom	Petugas Pengelola PPID
18.	Arya Kamandanu, A.md	Petugas Pengelola Kepuasan Pasien
22.	Anggi Maryoga, A.md Kom.	Petugas Pengelola Aplikasi Laporan
23.	Wennie Jayanty, Am.Keb.	Petugas Pengelola Aplikasi Laporan/PPIP/Telepon/Faximile/Kotak Surat/SMS
24.	Jelita	Petugas Pengelola Kepuasan Pasien/PPIP/Telepon/Faximile/Kotak Surat/SMS

Plt. DIREKTUR RSUD Dr.(HC) Ir.SOEKARNO
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,



Armayani
ARMAYANI