



**PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENGAH**  
**UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**  
**Drs. H. ABU HANIFAH**



Kompleks Perkantoran Terpadu Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah  
Jalan Merdeka Koba, Kabupaten Bangka Tengah, Kepulauan Bangka Belitung 33181  
Telepone (0718) 7362046, Pos-el : [rsudbangkatengah@yahoo.co.id](mailto:rsudbangkatengah@yahoo.co.id)

**KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Drs. H. ABU HANIFAH**  
**NOMOR : 000.8.3.4/224/RSUD-AH/2024**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN**  
**MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Drs. H. ABU HANIFAH**  
**KABUPATEN BANGKA TENGAH TAHUN ANGGARAN 2024**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Drs.H. ABU HANIFAH KABUPATEN**  
**BANGKA TENGAH,**

- Menimbang :**
- bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan menjamin hak pasien serta keluarga untuk menyampaikan pengaduan, perlu dibentuk susunan keanggotaan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Drs. H. Abu Hanifah;
  - bahwa yang Namanya tercantum dalam kolom 2 (dua) lampiran Keputusan ini dianggap mampu dan memenuhi syarat untuk melaksanakan pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Drs. H. Abu Hanifah;
- Mengingat :**
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bebas dan Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75);
  - Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134);
  - Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64);
  - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik;
  - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61)
  - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;

8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
10. Peraturan Bupati Bangka Tengah Nomor 73 Tahun 2021 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Kesehatan (Berita Daerah Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2021 Nomor 1048);

**M E M U T U S K A N :**

- Menetapkan :** KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Drs. H. ABU HANIFAH TENTANG PEMBENTUKAN TIM DAN MEKANISME LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA RSUD Drs. H. ABU HANIFAH TAHUN ANGGARAN 2024.
- KESATU :** Menunjuk Pegawai Negeri Sipil yang namanya tercantum dalam lampiran Keputusan ini sebagai Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Drs.H.Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah ;
- KEDUA :** Tim pengelola pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU memiliki tugas mengelola pengaduan masyarakat di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Drs. H. Abu Hanifah, Kabupaten Bangka Tengah;
- KETIGA :** Tim pengelola pengaduan masyarakat, terdiri dari :
1. Penanggung Jawab;
  2. Ketua;
  3. Sekretaris;
  4. Anggota;
  5. Admin Pengelola.
- KEEMPAT :** Seluruh unsur tim pengelola pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KETIGA mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :
- A. Penanggung Jawab**
1. Melakukan pembinaan dalam pengelolaan pengaduan msyarakat;
  2. Melakukan pemantauan dan evaluasi kepatuhan terhadap standart operasional prosedur;
  3. Melaporkan secara periodik kepada Sekretaris Daerah tentang pengelolaan pengaduan disertai dengan rumusan usulan/rekomendasi kebijakan bagi perbaikan pelayanan publik berbasis data pengaduan.
- B. Ketua**
1. Memimpin dan mengoordinasikan seluruh kegiatan layanan pengaduan di unit kerja atau rumah sakit;
  2. Menyusun rencana kerja dan prosedur operasional layanan pengaduan (SOP pengaduan);
  3. Menerima, memverifikasi, dan menelaah pengaduan

- yang masuk untuk menentukan tindak lanjut;
4. Mendistribusikan pengaduan kepada unit atau pihak terkait untuk ditindaklanjuti;
  5. Memantau dan mengevaluasi proses penanganan pengaduan agar sesuai standar waktu pelayanan;
  6. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data pelapor atau pengadu;
  7. Memberikan umpan balik atau tanggapan resmi kepada pelapor setelah pengaduan diproses;
  8. Menyusun laporan berkala (bulanan, triwulan, atau tahunan) tentang pengaduan dan tindak lanjutnya kepada pimpinan;
  9. Melakukan koordinasi lintas unit untuk menyelesaikan pengaduan yang memerlukan penanganan bersama;
  10. Melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dan pegawai tentang mekanisme pengaduan;
  11. Melakukan evaluasi dan perbaikan sistem layanan pengaduan agar lebih efektif dan responsif.

### **C. Sekretaris**

1. Membantu Ketua Tim dalam melaksanakan seluruh kegiatan layanan pengaduan;
2. Mengelola administrasi dan dokumentasi seluruh pengaduan yang masuk dan tindak lanjutnya;
3. Menerima, mencatat, dan mendistribusikan pengaduan kepada anggota atau unit terkait sesuai arahan Ketua Tim;
4. Menyusun notulen rapat atau hasil pertemuan tim layanan pengaduan;
5. Menyusun dan mengarsipkan laporan, surat-menyurat, serta dokumen pendukung kegiatan layanan pengaduan;
6. Membuat rekapitulasi data pengaduan (jenis pengaduan, asal pengadu, tindak lanjut, status penyelesaian, dan waktu respon).
7. Menyiapkan bahan laporan berkala (bulanan, triwulan, tahunan) untuk disampaikan kepada Ketua Tim atau pimpinan rumah sakit;
8. Menjaga kerahasiaan informasi yang berkaitan dengan pengadu dan isi pengaduan;
9. Mengatur jadwal dan mengkoordinasikan rapat tim pengaduan serta menyiapkan bahan rapat.
10. Membantu penyusunan SOP dan evaluasi layanan pengaduan bersama Ketua dan anggota tim;
11. Melakukan koordinasi administratif dengan unit-unit terkait agar tindak lanjut pengaduan berjalan lancar.

#### D. Anggota

1. Menindaklanjuti pengaduan pada unit kerjanya masing- masing;
2. Merumuskan jawaban pengaduan yang masuk;
3. Berkoordinasi dengan anggota yang lain untuk merumuskan jawaban jika diperlukan;
4. Menyampaikan laporan penanganan pengaduan kepada ketua selambat-lambatnya setiap tanggal 5 bulan berikutnya.

#### E. Admin Pengelola

1. Menerima pengaduan melalui LAPOR! Serta kanal pengaduan lain yang dikelola Pemda;
2. Mencatat dan memverifikasi pengaduan yang masuk;
3. Berkoordinasi dengan anggota dan ketua terkait tindak lanjut laporan yang masuk.

- KELIMA** : Segala biaya yang timbul akibat keputusan ini, dibebankan pada anggaran Rumah Sakit Umum Daerah Drs. H. Abu Hanifah sesuai ketentuan.
- KEENAM** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan.

Ditetapkan di Koba  
Pada tanggal, 02 Januari 2024

DIREKTUR,  
  
dr. LISMAYONI, M.K.M  
PEMBINA (IV/a)  
NIP. 19801110 200903 2 001



Tembusan disampaikan Kepada Yth:

1. Inspektorat;
2. Ka. Dinas Kesehatan Bangka Tengah;
3. Yang Bersangkutan untuk dilaksanakan.

LAMPIRAN KEPUTUSAN UPTD RSUD DRS. H. ABU HANIFAH  
NOMOR : 000.8.3.4/224/RSUD-AH/2024  
TANGGAL : 02 Januari 2024

**TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Drs. H. ABU HANIFAH  
KABUPATEN BANGKA TENGAH TAHUN ANGGARAN 2024**

| NO | NAMA NIP<br>PANGKAT/GOLONGAN   | JABATAN<br>STRUKTURAL  | JABATAN<br>DALAM TIM |
|----|--|--|----------------------|
| 1  | dr. Lismayoni. M.K.M<br>NIP. 19801110 200903 2 001<br>Pembina Tk.I / IV b          | Direktur   | Penanggung<br>jawab  |
| 2  | Dian Rita Rahayu,S.E<br>NIP. 19771125 200804 2 002<br>Pembina/IVa                  | Kepala Bagian<br>Tata Usaha                                      | Ketua                |
| 3  | Farah Deby Mustika,SKM<br>NIP. 19900108 201902 2 002<br>Penata Muda Tk. I / III b  | Tenaga Promosi<br>Kesehatan dan<br>Ilmu Perilaku Ahli<br>Pertama | Sekretaris           |
| 4  | dr.Zulkandi, M.K.M<br>NIP. 19860330201402 1 003<br>Penata Tk.I / III d             | Kepala Bidang<br>Pelayanan dan<br>Kefarmasian                    | Anggota              |
| 5  | Bambang Irawan, S.Kep<br>NIP. 19790515 200604 1 007<br>Pembina/IVa                 | Kepala Bidang<br>Keperawatan dan<br>Kebidanan                    | Anggota              |
| 6  | Romadona, S.ST<br>NIP. 19840622 200903 1 002<br>Pembina/IVa                        | Kepala Bidang<br>Penunjang Klinis<br>dan Non Klinis              | Anggota              |
| 7  | Rulli Tri Astuti, S.Kep<br>NIP. 19840804 201001 2 011<br>Penata Muda Tk. I / III b | Administrator<br>Kesehatan Ahli<br>Pertama                       | Admin Pengelola      |

Ditetapkan di Koba  
Pada tanggal, 02 Januari 2024

DIREKTUR,



dr. LISMAYONI, M.K.M  
PEMBINA (IV/a)  
NIP. 19801110 200903 2 001