



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL
NOMOR 12 TAHUN 2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengelola pengaduan masyarakat sebagaimana ketentuan Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal, perlu membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal;
- b. bahwa Keputusan Direktur Nomor 35 Tahun 2021 tentang Unit Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soeselo Kabupaten Tegal, sudah tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, maka perlu dilakukan penyesuaian;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme sebagaimana telah

- diubah dengan Undang -Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan sebagaimana telah diubah dengan Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit sebagaimana telah diubah dengan Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerahsebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit;
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
 10. Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal;
 11. Peraturan Bupati Tegal Nomor 83 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal;
 12. Keputusan Bupati Tegal Nomor 445/631/2008 tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh kepada Rumah Sakit Daerah Dokter Soeselo Kabupaten Tegal;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANGPEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL

- KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal, dengan susunan organisasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan keputusan ini.
- KEDUA : Uraian Tugas Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal, sebagaimana diktum KESATU tercantum dalam Lampiran II dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan keputusan ini.
- KETIGA : Pada saat keputusan ini berlaku, maka Keputusan Direktur Nomor 35 Tahun 2021 tentang Unit Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soeselo Kabupaten Tegal, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Slawi
pada tanggal, 8 Januari 2022

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN
TEGAL,



GUNTUR MUHAMMAD TAQWIN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH DR.
SOESELO KABUPATEN TEGAL
NOMOR : 12 TAHUN 2022
TANGGAL : 8 JANUARI 2022

SUSUNAN ORGANISASI TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL

NO.	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM UNIT
1	dr. Guntur Muhammad Taqwin, M.Sc.,Sp.AN	Direktur	Penanggung Jawab
2	dr. Teguh Sukma Wibowo, M.M	Kepala Bagian Pelayanan Medis	Ketua
3	Slamet Solehudin, S.Kep.,M.M	Sub Koordinator Hukum, Humas dan Kerjasama	Sekretaris
4	Chandra Dewi Kusumarini, S.Psi	Staf Humas	Administrator SP4N-LAPOR
5	Nurul Afifah, S.I.Kom	Staf Humas	Anggota
6	Achlish Auliya Rahman S	Pranata Hukum	Anggota

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN
TEGAL,



GUNTUR MUHAMMAD TAQWIN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH DR.
SOESELO KABUPATEN TEGAL
NOMOR : 13 TAHUN 2022
TANGGAL : 8 JANUARI 2022

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL

1. KETUA

A. URAIAN TUGAS

1. Menerima laporan pengaduan dari Sekretaris Pengaduan
2. Melakukan koordinasi dengan Direktur dan Wakil Direktur yang lain.
3. Membina unit pelayanan pengaduan agar melaksanakan tugasnya dengan baik.
4. Memberikan masukan, arahan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan.

B. TANGGUNG JAWAB

1. Bertanggungjawab Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan pengaduan.
2. Bertanggungjawab Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
3. Bertanggungjawab mengelola pengaduan dan melakukan koordinasi dengan bagian/instalasi dan unit terkait di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
4. Bertanggungjawab menyampaikan laporan hasil penyelenggaraan pelaksanaan pengaduan kepada Direktur baik secara periodik maupun insidental.

C. WEWENANG

1. Berwenang membuat kebijakan terkait pelayanan pengaduan.
2. Berwenang untuk terlibat dalam penetapan keputusan terkait pelayanan pengaduan.
3. Berwenang Melakukan pemantauan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

2. SEKRETARIS

A. URAIAN TUGAS

1. Membantu ketua unit dalam menginventarisir kebutuhan dalam pelayanan penanganan pengaduan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
2. Membantu ketua unit dalam hal perencanaan, pemantauan, perbaikan dan pencatatan serta pelaporan data pelayanan pengaduan pelanggan.

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH DR.
SOESELO KABUPATEN TEGAL
NOMOR : 12 TAHUN 2022
TANGGAL : 8 JANUARI 2022

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL

1. KETUA

A. URAIAN TUGAS

1. Menerima laporan pengaduan dari Sekretaris Pengaduan
2. Melakukan koordinasi dengan Direktur dan Wakil Direktur yang lain.
3. Membina unit pelayanan pengaduan agar melaksanakan tugasnya dengan baik.
4. Memberikan masukan, arahan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan.

B. TANGGUNG JAWAB

1. Bertanggungjawab Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan pengaduan.
2. Bertanggungjawab Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
3. Bertanggungjawab mengelola pengaduan dan melakukan koordinasi dengan bagian/instalasi dan unit terkait di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
4. Bertanggungjawab menyampaikan laporan hasil penyelenggaraan pelaksanaan pengaduan kepada Direktur baik secara periodik maupun insidental.

C. WEWENANG

1. Berwenang membuat kebijakan terkait pelayanan pengaduan.
2. Berwenang untuk terlibat dalam penetapan keputusan terkait pelayanan pengaduan.
3. Berwenang Melakukan pemantauan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

2. SEKRETARIS

A. URAIAN TUGAS

1. Membantu ketua unit dalam menginventarisir kebutuhan dalam pelayanan penanganan pengaduan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
2. Membantu ketua unit dalam hal perencanaan, pemantauan, perbaikan dan pencatatan serta pelaporan data pelayanan pengaduan pelanggan.

3. Membantu ketua unit dalam melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja.

B. TANGGUNGJAWAB

1. Bertanggungjawab mengolah dan menganalisa data pengaduan pelanggan.
2. Bertanggungjawab menyiapkan bahan laporan dan melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan baik secara periodik maupun insidental kepada Direktur melalui ketua unit penanganan pengaduan.

C. WEWENANG

Berwenang untuk terlibat dalam penetapan keputusan terkait pelayanan pengaduan.

3. ANGGOTA

A. URAIAN TUGAS

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan (pasien/keluarga/pengunjung) melalui media penyampaian pengaduan.
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
3. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
4. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikan kepada penerima layanan yang bertindak selaku pelapor.

B. TANGGUNGJAWAB

1. Bertanggungjawab menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan pengaduan.
2. Bertanggungjawab mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental kepada sekretaris.

C. WEWENANG

Berwenang menyampaikan jawaban terhadap pelapor atas pengaduan yang disampaikan, setelah berkoordinasi dengan bidang/unit terkait.

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH SOESELO KABUPATEN
TEGAL,



GUNTUR MUHAMMAD TAQWIN