



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL

NOMOR 12 TAHUN 2025

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU
DAN PENGELOLA ADMINISTRATOR SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
YANG TERINTEGRASI SECARA NASIONAL/LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) 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;
- b. bahwa guna melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, perlu menunjuk Pengelola Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Yang Terintegrasi Secara Nasional/Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR);
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terpadu dan Pengelola Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Yang Terintegrasi Secara Nasional/Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah; 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 Penetapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh kepada Badan Pengelola RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU DAN PENGELOLA ADMINISTRATOR SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN YANG TERINTEGRASI SECARA NASIONAL/LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL.

KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terpadu dan Pengelola Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Yang Terintegrasi Secara Nasional/Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal, sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.

KEDUA : Tugas Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terpadu dan Pengelola Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Yang Terintegrasi Secara Nasional/Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR), antara lain:

1. Ketua
 - a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja tim pengaduan masyarakat dan pengelola administrator SP4N-LAPOR berdasarkan indicator dan target yang ditetapkan;
 - b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
 - c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

2. Sekretaris

- a. membantu ketua tim pengaduan masyarakat untuk menginventaris kebutuhan administrasi dan kesekretariatan dalam pelayanan pengaduan;
- b. membantu ketua tim pengaduan masyarakat melakukan koordinasi hal perencanaan, pemantauan, perbaikan dan pencatatan serta pelaporan data pelayanan pengaduan;
- c. mengolah dan menganalisa data pengaduan pelanggan;
- d. menyiapkan bahan laporan dan melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan baik secara periodik maupun insidentil kepada Direktur melalui ketua tim pengaduan;

3. Anggota

- a. melakukan koordinasi dengan Bagian/Bidang terkait untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan lambat terselesaikan;
- b. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja pengelolaan pengaduan masyarakat terpadu;
- c. melaksanakan informasi dan sosialisasi pengaduan masyarakat terpadu kepada masyarakat pengguna layanan; dan
- d. melaksanakan tugas lain terkait dengan pengelolaan pengaduan masyarakat terpadu yang diberikan oleh Ketua.

4. Anggota / Pengelola Administrator SP4N-LAPOR

- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Yang Terintegrasi Secara Nasional/Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR);
- b. menyalurkan pengaduan kepada Bagian/Bidang berdasarkan kategori pengaduan;
- c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan serta melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan

- d. menyalurkan pengaduan kepada ketua tim pengaduan masyarakat terpadu mengenai Sistem Pengelolaan Pengaduan Yang Terintegrasi Secara Nasional/Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) untuk diteruskan Kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

- KETIGA : Dengan berlakunya Keputusan Direktur ini, maka 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, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan Direktur ini dibebankan pada Anggaran Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Slawi
pada tanggal, 9 Januari 2025

a.n.BUPATI TEGAL

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH dr. SOESELLO KABUPATEN
TEGAL



GUNTUR MUHAMMAD TAQWIN

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH dr.
SOESELO KABUPATEN TEGAL
NOMOR : 12 TAHUN 2025
TANGGAL : 9 JANUARI 2025

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU DAN
PENGELOLA ADMINISTRATOR SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN YANG
TERINTEGRASI SECARA NASIONAL/LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr.
SOESELO KABUPATEN TEGAL

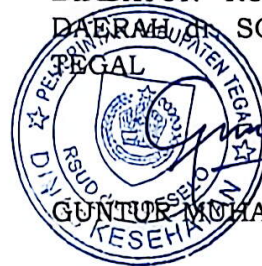
NO.	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	dr. Guntur Muhammad Taqwin, M.Sc.,Sp.AN	Direktur	Penanggung Jawab
2	dr. Joko Wantoro, MMR	Wakil Direktur Pelayanan	Pengarah I
3	Sri Harso Pamoro, SKM, MM	Plt. Wakil Direktur Umum & Keuangan	Pengarah II
4	dr. Teguh Sukma Wibowo, M.M	Kepala Bidang Pelayanan Medis	Ketua
5	Slamet Solehudin, S.Kep.,M.M	Kepala Bagian Perencanaan	Sekretaris
6	Luthful Hakim, S.Kep, Ns, MM	Kepala Bidang Pelayanan Penunjang Medis	Anggota
7	Hermi Sri Manti, S. Kep, Ns, MM	Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan	Anggota
8	Yuli Isnaeni, SE	Kepala Bagian Keuangan	Anggota
9	M. Sugeng, S.ST, MM	Kepala Sub Bagian Umum	Anggota
10	Heni Purnamasari, SKM	Penyuluh Kesehatan Masyarakat	Anggota
11	Achlish Auliya Rahman S, SH	Staf Kelompok Unsur Hukum Humas dan Kerjasama	Anggota

NO.	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
12	Nurul Afifah, S.I.Kom	Staf Kelompok Unsur Hukum Humas dan Kerjasama	Anggota
13	Novia Rina Dewi, SKM	Staf Kelompok Unsur Hukum Humas dan Kerjasama	Anggota
14	Candra Dewi Kusumarini, S.Psi	Staf Kelompok Unsur Hukum Humas dan Kerjasama	Anggota / Pengelola Administrator SP4N-LAPOR
15	Dita Novalinda Nindya Rizki, SKM	Staf Kelompok Unsur Hukum Humas dan Kerjasama	Anggota / Pengelola Administrator SP4N-LAPOR

a.n.BUPATI TEGAL

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM

DAERAH SOESELLO KABUPATEN



GUNTUR MOHAMMAD TAQWIN