



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL

NOMOR 263 TAHUN 2026

TENTANG

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU DAN PENGELOLA
ADMINISTRATOR SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN YANG TERINTEGRASI
SECARA NASIONAL/LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Bupati Tegal Nomor 52 Tahun 2025 tentang Pengelolaan Pengaduan, perlu membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal;
- b. bahwa untuk mewujudkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tepat, tuntas, transparan, dan terkoordinasi, serta mendukung penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR), perlu menunjuk Pengelola Administrator SP4N-LAPOR pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terpadu dan Penunjukan Pengelola Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;

3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana;
5. 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;
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. 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 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
14. Peraturan Bupati Tegal Nomor 29 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Rumah Sakit Daerah;
15. Peraturan Bupati Tegal Nomor 52 Tahun 2025 tentang Pengelolaan Pengaduan;

16. 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 :

KESATU : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terpadu dan Penunjukan Pengelola Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.

KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terpadu dan Penunjukan Pengelola Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR), sebagaimana dimaksud diktum KESATU, mempunyai uraian tugas:

1. Ketua

- a. Memimpin, mengoordinasikan, mengarahkan, memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terpadu dan Pengelola Administrator SP4N-LAPOR.
- b. Melakukan pemantauan secara berkala terhadap kinerja Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terpadu dan Pengelola Administrator SP4N-LAPOR berdasarkan indikator dan target kinerja yang telah ditetapkan.
- c. Melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan dan kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat.
- d. Menetapkan langkah-langkah perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat.
- e. Melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat kepada Direktur secara berkala maupun sewaktu-waktu apabila diperlukan.

2. Sekretaris

- a. Membantu Ketua dalam pelaksanaan administrasi dan kesekretariatan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terpadu.
- b. Menginventarisasi kebutuhan administrasi dan kesekretariatan dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan.
- c. Membantu Ketua dalam melakukan koordinasi perencanaan, pemantauan, evaluasi, perbaikan, pencatatan, dan pelaporan penyelenggaraan

pengelolaan pengaduan.

- d. Mengolah, menganalisis, dan menyajikan data serta informasi pengaduan masyarakat.
- e. Menyiapkan bahan laporan serta menyampaikan laporan hasil penyelenggaraan pengelolaan pengaduan kepada Direktur melalui Ketua Tim secara berkala maupun insidental.

3. Anggota

- a. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam rangka percepatan penyelesaian pengaduan masyarakat.
- b. Menyusun, menyinkronkan, dan melaksanakan program serta rencana kerja pengelolaan pengaduan masyarakat.
- c. Melaksanakan sosialisasi dan penyebarluasan informasi mengenai mekanisme pengelolaan pengaduan kepada masyarakat dan pengguna layanan.
- d. Memberikan masukan dan rekomendasi kepada Ketua dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pengelolaan pengaduan.
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Ketua sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Anggota/Pengelola Administrator SP4N-LAPOR

- a. Menerima, memverifikasi, mengelola, dan menindaklanjuti pengaduan yang diteruskan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR).
- b. Menyalurkan pengaduan kepada unit kerja yang berwenang sesuai dengan jenis dan substansi pengaduan.
- c. Melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan serta memastikan penyelesaiannya sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.
- d. Melaksanakan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala yang meliputi jumlah pengaduan, jenis pengaduan, penyebab pengaduan, status penyelesaian, serta rekomendasi tindak lanjut.
- e. Mengembalikan atau meneruskan pengaduan kepada pengelola SP4N-LAPOR yang berwenang melalui Ketua Tim apabila pengaduan yang diterima bukan merupakan kewenangan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
- f. Menyusun dan menyampaikan laporan hasil pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR kepada Ketua Tim secara berkala maupun insidental.

- KETIGA : Pada saat Keputusan ini berlaku, Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Nomor 82 Tahun 2026 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, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEEMPAT : Masa kerja Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terpadu dan Pengelola Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) adalah 3 (tiga) tahun, terhitung sejak tanggal ditetapkannya Keputusan ini.
- KELIMA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Slawi
pada tanggal, 11 Mei 2026

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL,



GUNTUR MUHAMMAD TAQWIN

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL
NOMOR : 263 TAHUN 2026
TANGGAL : 11 MEI 2026

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU DAN
PENGELOLA ADMINISTRATOR SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN YANG
TERINTEGRASI SECARA NASIONAL/LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	dr. Guntur Muhammad Taqwin, M.Sc., Sp.AN	Direktur	Penanggung Jawab
2	dr. Isriyati, M.M.	Wakil Direktur Pelayanan	Pengarah I
3	Sri Harso Pamoro, M.M.	Wakil Direktur Umum dan Keuangan	Pengarah I
4	dr. Isriyati, M.M.	Pelaksana Tugas Kepala Bidang Pelayanan Medis	Ketua
5	Desie Maelani A., S.Kep., Ns., M.M.	Kepala Bidang Keperawatan	Sekretaris
6	Sugeng, S.ST., M.M.	Kepala Bidang Pelayanan Penunjang	Anggota
7	Hermi Sri Manti, S.Kep., Ns., M.M.	Kepala Bagian Perencanaan	Anggota
8	Yuli Isnaeni, S.E., M.M.	Kepala Bagian Keuangan	Anggota
9	Rully Dwi Prabowo, S.E., M.M.	Kepala Subbagian Umum	Anggota
10	dr. Anita Setiyanti	Fungsional Bidang Pelayanan Medis	Anggota

11	Heni Purnamasari, S.K.M.	Penyuluh Kesehatan Masyarakat	Anggota
12	Dewi Marlina	Staf Kelompok Unsur Hukum, Humas, dan Kerja Sama	Anggota
13	Putri Desi Yanti, A.Md.Akun	Staf Kelompok Unsur Hukum, Humas, dan Kerja Sama	Anggota
14	Candra Dewi Kusumarini, S.Psi.	Staf Kelompok Unsur Hukum, Humas, dan Kerja Sama	Anggota merangkap Administrator SP4N-LAPOR
15	Dita Novalinda Nindya R., S.K.M.	Staf Kelompok Unsur Hukum, Humas, dan Kerja Sama	Anggota merangkap Administrator SP4N-LAPOR

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL



GUNTUR MUHAMMAD TAQWIN