



**PEMERINTAH KABUPATEN MANDAILING NATAL**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**  
JL. MERDEKA NO. 40 TELP. (0636) 20181  
**PANYABUNGAN**



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANYABUNGAN  
NOMOR : 445/4060 /RSU/VII/2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANYABUNGAN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANYABUNGAN,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan;
- b. bahwa sistem informasi dan dokumentasi dalam pengelolaan Informasi Publik dibangun dan dikembangkan secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan tentang Pembentukan Tim Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan;
- Mengingat** : 1. Undang—Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3974);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembara Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
5. Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 41 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal (Berita Daerah Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2020 Nomor 41).

6. Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal (Berita Daerah Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2023 Nomor 8);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Pembentukan Tim Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Tim Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Ketua :

- a. Menyusun rencana kerja penanganan pengaduan masyarakat;
- b. Menyusun Pedoman dan/atau Standar Prosedur Operasional (SPO) penanganan pengaduan masyarakat;
- c. Mengkomunikasikan pengaduan yang diterima dari anggota kepada pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti sesuai dengan pengaduan/keluhan yang masuk;
- d. Memberikan informasi kepada sekretaris mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
- e. Menyaring dan mengkoordinasikan penanganan pengaduan dengan pihak-pihak terkait;
- f. Melakukan pemantauan penanganan pengaduan termasuk yang dilimpahkan kepada unit kerja; dan
- g. Melaporkan hasil penanganan pengaduan masyarakat secara berkala kepada Direktur.

2. Sekretaris :

- a. Melakukan pengelolaan dan informasi pengaduan, termasuk memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi pengaduan sampai data dukung pengaduan yang diterima;
- b. Melakukan pengarsipan, perlengkapan dan surat menyurat;
- c. Melakukan penyiapan bahan laporan penanganan pengaduan masyarakat secara keseluruhan;
- d. Memberikan dukungan administrasi pada kegiatan perencanaan dan pelaporan penanganan

- pengaduan masyarakat; dan
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Ketua Tim.
3. Anggota :
- a. Melaksanakan kegiatan penerimaan pengaduan secara langsung;
  - b. Mengelola kegiatan penerimaan pengaduan secara tidak langsung melalui kotak saran, *Short Message Service* (SMS), Surat elektronik/*e-mail*, maupun media sosial lainnya;
  - c. Mendokumentasikan penerimaan pengaduan masyarakat baik secara langsung ataupun tidak langsung;
  - d. Meminta data pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
  - e. Melaporkan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada Ketua Tim; dan
  - f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Ketua Tim.

- KETIGA : Pengaduan dari masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan sarana sebagai berikut:
1. Langsung;
  2. Tidak langsung Langsung, yang terdiri dari
    - a. Kotak saran;
    - b. Surat elektronik/*e-mail*;
    - c. *Short Message Service* (SMS); dan
    - d. Media sosial: *website, instagram, WhatsApp, Facebook Messenger, dan Telegram.*
- KEEMPAT : Dalam menjalankan tugasnya Tim Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan bertanggungjawab kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan.
- KELIMA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Belanja Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan.
- KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Panyabungan  
Pada tanggal 10 Juli 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT PANYABUNGAN  
KABUPATEN MANDAYANG NATAL

dr. MARUSLI M. LUNGAN, Sp.THT-KL (K)  
PEMBINA PK. I  
NIP. 19720101 200212 1 010

LAMPIRAN :  
KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD PANYABUNGAN  
NOMOR : 445/4060/RSU/VII/ 2024  
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN  
MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH PANYABUNGAN

SUSUNAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANYABUNGAN

NO	NAMA/JABATAN	JABATAN DALAM TIM
I	dr. Ridha Fauziah, MKM	Ketua
II	Hanna Risqo, Amd.PK	Sekretaris
III	Ns. Batara Guru Nasution, S.Kep	Anggota

DIREKTUR RSUD PANYABUNGAN  
KABUPATEN MANDAILING NATAL,



dr. M. LILIS NOLUNGAN, Sp.THT-KL (K)  
PEMBINA TK. I  
NIP. 19720101200212 1 010