



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA
DINAS KESEHATAN



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA**

Jalan Raya Rancamaya Singaparna Tasikmalaya, Telepon : (0265) 543238
Faksimil : (0265) 543437, Website : rsmc.tasikmalayakab.go.id
e-mail : rsmc@tasikmalayakab.go.id, Kode Pos 46412

**KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA
KABUPATEN TASIKMALAYA
NOMOR : 445/KEP.30.2/RSUD SMC/2024
TENTANG
UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN (PIPP)
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA
KABUPATEN TASIKMALAYA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

Direktur RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya,

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran pemberian informasi dan penanganan pengaduan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya, perlu membentuk Unit Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Unit Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) pada Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya;
- Mengingat : 1. UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
2. Permenkes No. 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
4. Permenkes No. 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Saki
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
6. PERDA Kab. Tasikmalaya No. 1 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
7. Peraturan Bupati Tasikmalaya Nomor 8 Tahun 2019 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama;
8. Peraturan Bupati Tasikmalaya Nomor 71 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama;

Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN (PIPP) PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA KABUPATEN TASIKMALAYA**

KESATU : Membentuk Unit Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) pada Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya;

KEDUA : Tugas dan wewenang Unit Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) pada Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

KETIGA : Pembinaan dan pengawasan terhadap tugas Unit Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) pada Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya dilaksanakan oleh Direktur;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tasikmalaya
Pada Tanggal 2 Mei 2024

Direktur
RSUD Singaparna Medika Citrautama
Kabupaten Tasikmalaya



dr. H. Iman Firmansyah, M.MKes.
NIP. 19730531 200212 1 002

Lampiran : Keputusan Direktur RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya
Nomor : 445/KEP.30.2/RSUD SMC/2024
Tanggal : 2 Mei 2023

**TUGAS DAN WEWENANG
UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN (PIPP)
PADA RSUD SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA
KABUPATEN TASIKMALAYA**

I. Pembina

1. Bertanggung jawab dan berkomitmen tinggi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP);
2. Menyediakan fasilitas sarana, prasarana dan anggaran;
3. Menentukan kebijakan Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP); Mengesahkan Standar Prosedur Operasional (SPO) untuk Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP);

II. Kepala

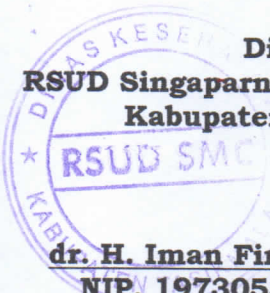
1. Mengkoordinir kerja masing-masing komponen unit PIPP dalam melayani pengaduan;
2. Membangun whistle blowing system (WBS);
3. Memimpin rapat koordinasi;
4. Melakukan supervise pengaduan;
5. Melakukan telaah kasus;

III. Penerima Pengaduan

1. Menerima pengaduan;
2. Memberi lembar komplain pada pengadu;
3. Mencatat pengaduan langsung dan tidak langsung pada buku daftar complain;
4. Memberi saran atau konsultasi jika menilai bahwa pengaduan dapat diadvokasi sendiri oleh penerima pengaduan;
5. Menyampaikan informasi dan pendapat terkait pengaduan dalam rapat kasus;
6. Menyampaikan informasi perkembangan penanganan kasus pada pengadu;
7. Penerima pengaduan juga dapat berkoordinasi langsung dengan koordinator manakala menerima pengaduan yang membutuhkan penanganan atau tindaklanjut segera;

IV. Petugas Mobile Komplain dan Petugas BPJS Komplain

1. Memeriksa kotak saran setiap 2x dalam 1 minggu;
2. Memastikan ketersediaan lembar komplain dan alat tulis di setiap kotak saran;
3. Melakukan kunjungan ke semua unit terkait komplain;
4. Memeriksa buku komplain di unit rawat inap;
5. Mencatat pengaduan langsung dan tidak langsung pada buku daftar komplain;
6. Mengarahkan dan mengantarkan pelanggan yang membutuhkan informasi;


Direktur
RSUD Singaparna Medika Citrautama
Kabupaten Tasikmalaya
dr. H. Iman Firmansyah, M.MKes.
NIP. 19730531 200212 1 002