



PEMERINTAH KABUPATEN GIANYAR

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SANJIWANI

Jln : Ciung Wanara No 2 Gianyar
Website : <http://rsudsanjiwani.org>

Telp/Fax : (0361) 943049
E-Mail : sanjiwanigianyar@yahoo.com



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SANJIWANI
KABUPATEN GIANYAR

NOMOR : 445/142/RSU

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SANJIWANI

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SANJIWANI,

Menimbang : a. bahwa sehubungan dengan telah diundangkannya Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, dimana perangkat daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik, maka perlu dibentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dalam rangka mendukung kelancaran dan efektivitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik;

b. bahwa Pembentukan Tim sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani;

Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2016 Nomor 5);
7. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 66 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar (Lembaran Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2016 Nomor 66) sebagaimana telah diubah Peraturan Bupati Gianyar Nomor 137 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 66 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar (Lembaran Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2016 Nomor 137);
8. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 122 Tahun 2016 tentang Penomoran dan Autentifikasi Produk Hukum Daerah Kabupaten Gianyar (Berita Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2016 Nomor 122);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan Susunan Keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
- a. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - b. menyediakan formulir pengaduan yang terdiri atas identitas pengadu, uraian keluhan atas pelayanan, tempat dan waktu penyampaian pengaduan, tanda tangan;
 - c. menerima dan mencatat laporan pengaduan baik lisan maupun tertulis dari penerima layanan;
 - d. memproses dan menyelesaikan pengaduan kepada pihak terkait;
 - e. memberikan jawaban atas pengaduan kepada pelapor;
 - f. merekapitulasi dan membuat laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pembina;
 - g. mempublikasikan laporan pengaduan dan tanggapan atas pengaduan pada laman *website*; dan
 - h. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

KETIGA : Keputusan Direktur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gianyar
pada tanggal 2 Januari 2018

DIREKTUR RSUD SANJIWANI, ✍



IDA KOMANG UPEKSA

LAMPIRAN

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SANJIWANI

NOMOR 445/142/RSU

TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SANJIWANISUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SANJIWANI

NO	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1	2	3
1.	Pembina	Direktur
2.	Penanggung Jawab	1. Wadir Pelayanan Medis, 2. Wadir Penunjang, 3. Wadir Administrasi Umum dan Keuangan
3.	Sekretaris	Kepala Bidang Umum, Hukum, Humas, SIMRS dan Kepegawaian.
4.	Anggota	1. Kabid. Pelayanan Medis 2. Kasubid. Medis Rawat Jalan 3. Kasubid. Medis Rawat Inap 4. Kasubid. Medis Rawat Khusus 5. Kabid. Keperawatan 6. Kasubid. Keperawatan Rawat Inap. 7. Kasubid. Keperawatan Rawat Jalan 8. Kasubid. Keperawatan rawat Khusus 9. Kabid. Penunjang Medis 10. Kasubid. Farmasi 11. Kasubid. Radiologi 12. Kasubid. Laboratorium 13. Kabid. Penunjang Non Medis 14. Kasubid. Pemeliharaan Sarana Kesehatan 15. Kasubid. Gizi 16. Kasubid. Diklat 17. Kabid. Perencanaan, Perbendaharaan dan Akuntansi 18. Kasubid. Perbendaharaan 19. Kasubid. Perencanaan 20. Kasubid. Akuntansi 21. Kasubid. Umum dan Humas 22. Kasubid. SIM RS 23. Kasubid. Hukum dan Kepegawaian

5.	Staf Administrasi	1. 1 (satu) orang staf umum dan humas 2. 5 (lima) orang petugas admission 3. Masing-masing Kepala Ruangan 4. Masing-masing penanggungjawab poliklinik 5. Masing-masing Kepala Instalasi.
----	----------------------	--



DIREKTUR RSUD SANJIWANI,

IDA KOMANG UPEKSA