



BUPATI GIANYAR
PROVINSI BALI

KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR

NOMOR 1065/G-01/HK/2022

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SANJIWANI
KABUPATEN GIANYAR

BUPATI GIANYAR,

- Menimbang
- a. bahwa dengan telah diundangkannya Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, dimana Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani sebagai penyelenggara pelayanan publik;
 - b. bahwa dalam rangka mendukung kelancaran dan efektivitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik perlu dibentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Kabupaten Gianyar;
 - c. bahwa Pembentukan Tim sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Bupati;
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. 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 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2016 Nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Gianyar Tahun 2021 Nomor 2);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Kabupaten Gianyar dengan Susunan Keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I 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 dalam jangka waktu sebagai berikut :
 - a) Pengaduan katagori rendah paling lama 5 (lima) hari.
 - b) Pengaduan katagori tinggi paling lama 3 (tiga) hari.
 - c) Pengaduan katagori ekstrim paling lama 1 x 24 jam.
 - d) memberikan jawaban atas pengaduan kepada pelapor;
 - e) merekapitulasi dan membuat laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pembina;
 - f) mempublikasikan laporan pengaduan dan tanggapan atas pengaduan pada laman *website*; dan
 - g) melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.
- KETIGA : Mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Dokumen Bisnis Anggaran BLUD Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Kabupaten Gianyar.

KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gianyar
pada tanggal, 1 September 2022

BUPATI GIANYAR,


I MADE MAHAYASTRA

Keputusan ini disampaikan kepada Yth. :

1. Wakil Bupati Gianyar.
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar.
3. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Gianyar.
4. Arsip.

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR

NOMOR 1065/G-01/HK/2022

TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SANJIWANI KABUPATEN GIANYAR

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SANJIWANI KABUPATEN GIANYAR

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	1. Kepala Bidang Umum, Hukum, Humas, SIMRS dan Kepegawaian. 2. Kepala Bidang Perencanaan, Perbendaharaan dan Akutansi. 3. Kepala Bidang Pelayanan Medis 4. Kepala Bidang Keperawatan 5. Kepala Bidang Penunjang Medis 6. Kepala Bidang Penunjang Non Medis
4.	Anggota	1. Para Sub. Koordinator pada Bidang Umum, Hukum, Humas, SIMRS dan Kepegawaian. 2. Para Sub. Koordinator pada Bidang Perencanaan, Perbendaharaan dan Akutansi. 3. Para Sub. Koordinator pada Bidang Pelayanan Medis. 4. Para Sub. Koordinator pada Bidang Keperawatan. 5. Para Sub. Koordinator pada Bidang Penunjang Medis. 6. Para Sub. Koordinator pada Bidang Penunjang Non Medis.

1	2	3
5.	Staf Administrasi	<ol style="list-style-type: none">1. Pengadministrasian umum pada bidang umum dan humas.2. Para petugas admission3. Para Kepala Ruangan4. Para penanggungjawab poliklinik5. Para Kepala Instalasi

BUPATI CIANYAR,

I MADE MAHAYASTRA

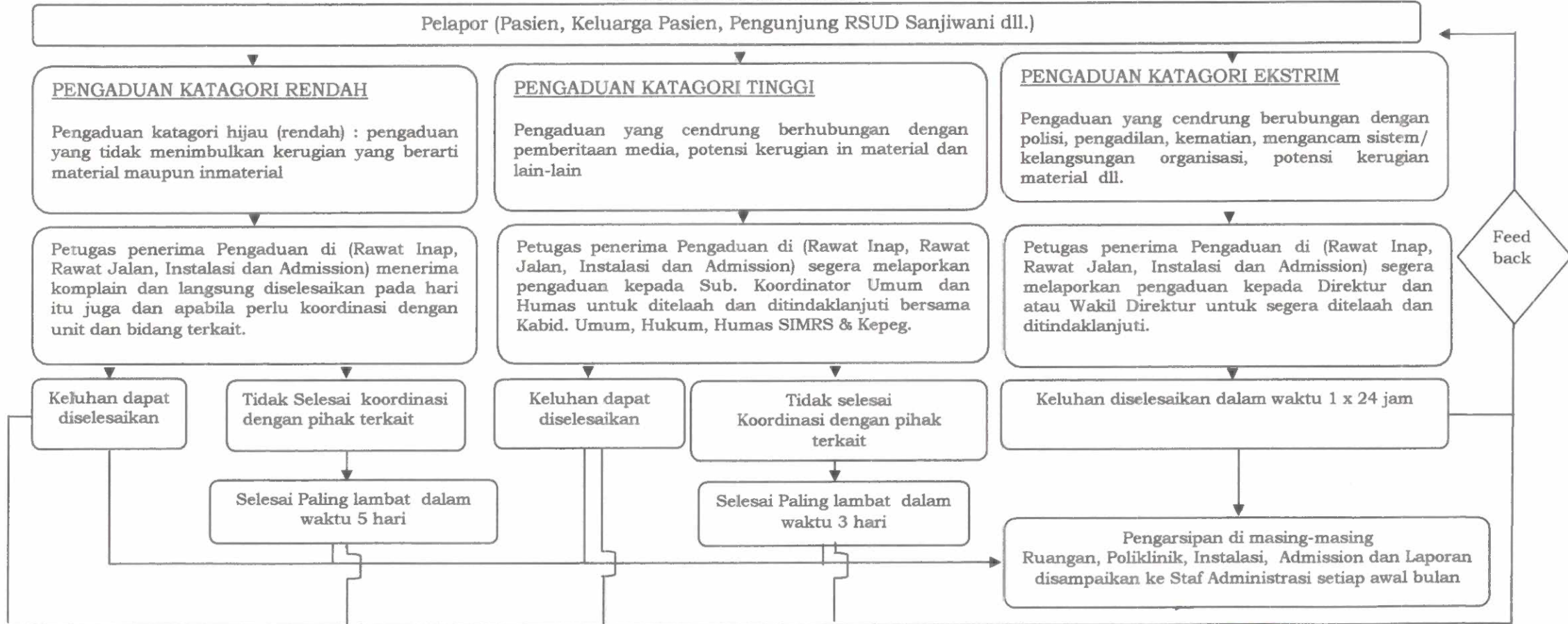
LAMPIRAN II

KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR

NOMOR 1065/G-01/HK/2022

TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SANJIWANI KABUPATEN GIANYAR

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SANJIWANI KABUPATEN GIANYAR



BUPATI GIANYAR,

I MADE MAHAYASTRA