



PEMERINTAH KOTA TANJUNGBALAI
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. TENGKU MANSYUR
JL. MAYOR JENDERAL SUTOYO NO. 39 TELP. 0623 92089
TANJUNGBALAI - 21313

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. TENGKU MANSYUR KOTA TANJUNGBALAI
NOMOR : 800 / 1298 / RSUD / 2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA RSUD Dr. TENGKU MANSYUR KOTA TANJUNGBALAI

DIREKTUR RSUD dr. TENGKU MANSYUR

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standart Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
 - b. Bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asa muda, responsive, akuntabel, berkesinambungan;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu keputusan;

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 9 Drt. Tahun 1956 tentang Pembentukan Otonom Kota-Kota Kecil Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
 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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 244, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah dirubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
10. Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tanjungbalai;
11. Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 44 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Cara Kerja RSUD Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :**
- KESATU :** Pengelolaan Pengaduan pada RSUD Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai
- KEDUA :** Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Tim Penelaah / Penjawab Aduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
 - f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
 - g. Format Buku Pengaduan,
- KETIGA :** Prosedur Pengelola Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara penanganan

Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam dictum KEDUA huruf a,b,c,d,e,f dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan : Tanjungbalai
Pada Tanggal : 01 April 2024

Direktur RSUD dr. Tengku Mansyur
Kota Tanjungbalai



dr. H. ALI AZHARI
NIP.19710929 200212 1 005

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. TENGKU MANSYUR
KOTA TANJUNGBALAI
NOMOR : 800 / 1290 /RSUD/2024
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA
RSUD dr. TENGKU MANSYUR KOTA TANJUNGBALAI

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada RSUD Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di RSUD Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai
 - b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan yang disediakan di RSUD Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai atau Surat yang dialamatkan ke RSUD Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Jln. Mayjend. Sutoyo No. 39 Perwira, Tanjungbalai Selatan, Tanjungbalai, Sumatera Utara, 21311.
 - c. SMS/WA : **0623-92089**
 - d. Email : **rsu_tanjungbalai@ymail.com**
 - e. Tiktok : **@rsud.dr.tengku.ma**
 - f. Facebook : **RsudDrTengkuMansyurTanjungbalai**
 - g. Instagram : **@rsuddrtengkumansyur**
 - h. Youtube : **RSUD Dr Tengku Mansyur Tanjungbalai**
 - i. LAPOR-SP4N

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Petugas Jaga MOD RSUD Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai
2. Kasubbag Umum dan Kepegawaian RSUD Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai
3. Kasi Pelatihan, Penyuluhan dan Penelitian RSUD Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai
4. Bagian Humas RSUD Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai

C. Tim Penelaah / Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Kepala Bidang Pelayanan Medik RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai
2. Kepala Bidang Keperawatan RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai
3. Komite Medik RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai
4. Komite Keperawatan RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai
5. Komite Lainnya RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain:

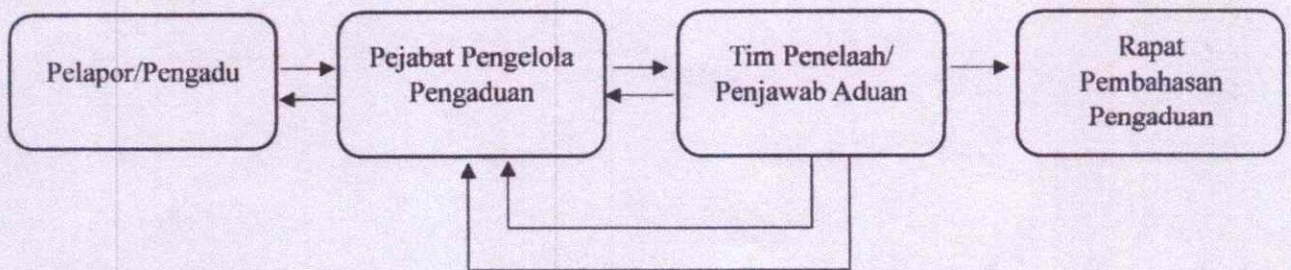
1. Identitas Pelapor / Pengadu Jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan Valid dan Jelas

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :


1. Semua Pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/Telepon dan email ke dalam Buku Pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan

3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dengan membuat jadwal pertemuan/pembahasan
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman informasi setiap bulannya

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format-Format Pengaduan dan Buku Pengaduan.



PEMERINTAH KOTA TANJUNGBALAI
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. TENGGU MANSYUR
 JL. MAYOR JENDERAL SUTOYO NO. 39 TELP. 0623 92089
 TANJUNGBALAI - 21313

FORMULIR PENGADUAN DAN SARAN
RSUD dr. TENGGU MANSYUR KOTA TANJUNGBALAI

Untuk pengetahuan dan perbaikan layanan kami, stahkan menyampaikan aduan, saran dan masukan dengan mengisi formulir berikut ini:

Tanggal	
Nama	
No. Telp	
Email	
Alamat	
Unit Pelayanan diujui	
Pengaduan	
Saran	

Tanda Tangan
Pengadu / Pemberi Saran


PEMERINTAH KOTA TANJUNGBALAI
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. TENGGU MANSYUR
 JL. MAYOR JENDERAL SUTOYO NO. 39 TELP. 0623 92089
 TANJUNGBALAI - 21313

FORMULIR PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN ADUAN
RSUD dr. TENGGU MANSYUR KOTA TANJUNGBALAI

Tanggal Aduan	
Nama Pengadu	
Unit Pelayanan Diujui	
Penelaahan Aduan	
Pengklasifikasian Aduan	
Tanggal Penelaahan & Pengklasifikasian Aduan	



PEMERINTAH KOTA TANJUNGBALAI
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. TENGGU MANSYUR
JL. MAYOR JENDERAL SUTOYO NO. 39 TELP. 0623 92089
TANJUNGBALAI - 21313

FORMULIR PENYALURAN DAN PENYELESAIAN ADUAN
RSUD dr. TENGGU MANSYUR KOTA TANJUNGBALAI

Tanggal Aduan	
Nama Pengadu	
Unit Pelayanan Dituju	
Penelaahan Aduan	
Pengklasifikasian Aduan	
Tanggal Pemisahan & Pengklasifikasian Aduan	

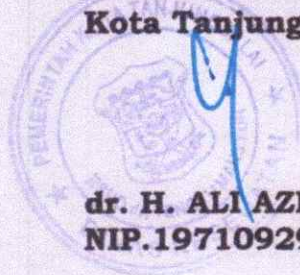


PEMERINTAH KOTA TANJUNGBALAI
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. TENGGU MANSYUR
JL. MAYOR JENDERAL SUTOYO NO. 39 TELP. 0623 92089
TANJUNGBALAI - 21313

BUKU LAPORAN PENGADUAN
TAHUN 2024

Ditetapkan : Tanjungbalai
Pada Tanggal : 01 April 2024

Direktur RSUD dr. Tengku Mansyur
Kota Tanjungbalai



dr. H. ALI AZHARI
NIP.19710929 200212 1 005

