



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
HARAPAN INSAN SENDAWAR

Alamat : Jl. Hasanudin, No 100 Sekolaq Joleq Kecamatan Sekolaq Darat
Kabupaten Kutai Barat Kalimantan Timur 757777
Email : hismail@kutaibarat.go.id Telp & Fax (0545) 4044003



SENDAWAR

KEPUTUSAN DIREKTUR
NOMOR : 2661 TAHUN 2026

TENTANG
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
DI RSUD HARAPAN INSAN SENDAWAR
KABUPATEN KUTAI BARAT
TAHUN 2026

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan memberikan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat, perlu diselenggarakan Tim Pengelolaan Pengaduan secara efektif;
 - b. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu sumber informasi dalam upaya perbaikan mutu pelayanan dan peningkatan kinerja rumah sakit;
 - c. bahwa untuk memberikan kepastian terhadap mekanisme pengelolaan pengaduan di RSUD Harapan Insan Sendawar, perlu menetapkan Surat Keputusan Direktur Tentang Tim Pengelolaan Pengaduan.

Mengingat :

1. Pasal 18 ayat (6) Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang – Undang Nomor 47 Tahun 1999 Tentang pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 nomor 175 Tambahan Lembaran Negera Republik Indonesia Nomor 3896) sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang – Undang Nomor 7 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 74 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3962)
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPORI!);
8. Peraturan Bupati Kutai Barat Nomor 56 Tahun 2009 tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar sebagai Badan Layanan Umum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kutai Barat Tahun 2009 Nomor 28);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Kesatu : Menetapkan Tim Pengelolaan Pengaduan di RSUD Harapan Insan Sendawar sebagai pedoman dalam menerima, mencatat, menelaah, menindaklanjuti, memantau, dan mengevaluasi seluruh pengaduan pelayanan rumah sakit.

Kedua : Tim Pengelolaan pengaduan dilaksanakan berdasarkan prinsip :

1. Mudah Diakses;
2. Cepat;
3. Objektif;
4. Transparan;
5. Akuntabel;
6. Rahasia;
7. Tidak Diskriminatif;
8. Berorientasi Pada Penyelesaian.

Ketiga : Media penyampaian pengaduan meliputi:

1. Kotak saran.
2. Meja pengaduan/Customer Service.
3. Nomor telepon.
4. WhatsApp resmi.
5. Email resmi.
6. Website rumah sakit.
7. SP4N-LAPORI!.
9. Media lain yang ditetapkan rumah sakit.

Keempat : Tahapan pengelolaan pengaduan meliputi:

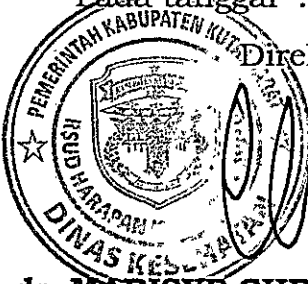
1. Penerimaan pengaduan.
2. Registrasi dan pencatatan.
3. Verifikasi.
4. Telaah dan klasifikasi.
5. Koordinasi dengan unit terkait.
6. Tindak lanjut penyelesaian.
7. Penyampaian hasil kepada pengadu.
8. Dokumentasi.
9. Monitoring dan evaluasi.

- Kelima : Setiap unit kerja wajib:
1. Memberikan data dan informasi yang diperlukan dalam penyelesaian pengaduan;
 2. Menindaklanjuti pengaduan sesuai kewenangan;
 3. Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pengelola pengaduan sesuai batas waktu yang ditetapkan.
- Keenam : Tim Pengelolaan pengaduan wajib menyusun laporan pengaduan secara berkala kepada Direktur sebagai bahan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan.
- Ketujuh : Ketentuan teknis mengenai mekanisme, alur, formulir, batas waktu penyelesaian, serta monitoring dan evaluasi diatur lebih lanjut dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Tim Pengelolaan Pengaduan.
- Kedelapan : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sendawar

Pada tanggal : 02 Juni 2026

Direktur



dr. MARISYE CHRISTANTIA, Sp. PD

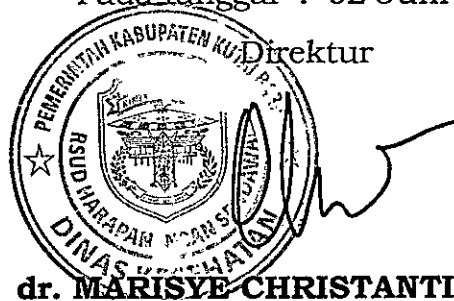
LAMPIRAN I : SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR NOMOR : 2661 TAHUN 2026 TENTANG : TIM PENGELOLAAN PENGADUAN DI RSUD HARAPAN INSAN SENDAWAR

**SUSUNANA TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HARAPAN INSAN SENDAWAR
KABUPATEN KUTAI BARAT
TAHUN 2026**

- | | |
|---------------------|-------------------------------------|
| 1. Penanggung Jawab | : Direktur |
| 2. Ketua | : Kepala Bagian Tata Usaha |
| 3. Sekretaris | : Kepala Sub Bagian Umum |
| 4. Administrasi | |
| Pengaduan Petugas | |
| Humas | : Petugas Humas |
| 5. Anggota | : Kepala Bidang Pelayanan Medik |
| 6. Anggota | : Kepala Bidang Keperawatan |
| 7. Anggota | : Kepala Bidang Penunjang Medik |
| 8. Anggota | : Kepala Instalasi Rawat Jalan |
| 9. Anggota | : Kepala Instalasi Rawat Inap |
| 10. Anggota | : Kepala Instalasi Gawat Darurat |
| 11. Anggota | : Kepala Instalasi farmasi |
| 12. Anggota | : Kepala Instalasi Laboratorium |
| 13. Anggota | : Kepala Instalasi Radiologi |
| 14. Anggota | : Ketua Tim PMK / Mutu |
| 15. Anggota | : Kepala Unit Keamanan (Security) |

Ditetapkan di : Sendawar
Pada tanggal : 02 Juni 2026

Direktur



dr. MARISYE CHRISTANTIA, Sp. PD

LAMPIRAN II : SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR NOMOR : 2661 TAHUN 2026 TENTANG : TIM PENGELOLAAN PENGADUAN DI RSUD HARAPAN INSAN SENDAWAR KABUPATEN KUTAI BARAT TAHUN 2026

**URAIAN TUGAS TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HARAPAN INSAN SENDAWAR
KABUPATEN KUTAI BARAT TAHUN 2026**

A. PENANGGUNG JAWAB BERTUGAS

1. Menetapkan kebijakan pengelolaan pengaduan
2. Memberikan arahan terhadap penyelesaian pengaduan strategis
3. Menyetujui laporan hasil pengelolaan pengaduan
4. Melaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan
5. Menetapkan tindak lanjut atas pengaduan yang bersifat strategis

B. KETUA TIM BERTUGAS

1. Memimpin pelaksanaan pengelolaan pengaduan
2. Mengkoordinasikan seluruh anggota tim
3. Melakukan disposisi pengaduan kepada unit terkait
4. Memastikan penyelesaian pengaduan sesuai standar waktu
5. Mengawasi pelaksanaan tindak lanjut
6. Melaporkan hasil pengelolaan pengaduan kepada Direktur

C. SEKRETARIS BERTUGAS :

1. Menyiapkan administrasi pengelolaan pengaduan.
2. Mengelola surat masuk dan keluar terkait pengaduan.
3. Menyusun agenda rapat tim.
4. Menyusun notulen rapat.
5. Mengarsipkan seluruh dokumen pengaduan.
6. Menyusun laporan berkala.

D. ADMIN PENGADUAN BERTUGAS :

1. Menerima seluruh pengaduan masyarakat.
2. Melakukan registrasi pengaduan.
3. Menginput pengaduan ke dalam aplikasi atau buku register.
4. Memverifikasi kelengkapan identitas pelapor.
5. Menyampaikan pengaduan kepada Ketua Tim.
6. Memberikan informasi perkembangan penyelesaian kepada pelapor

7. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor.
8. Mendokumentasikan seluruh bukti tindak lanjut.

E. ANGGOTA (PERWAKILAN BIDANG/INSTALASI)

BERTUGAS :

1. Menindaklanjuti pengaduan sesuai bidang masing-masing.
2. Melakukan investigasi terhadap permasalahan.
3. Mengumpulkan data dan bukti pendukung.
4. Menyusun rekomendasi penyelesaian.
5. Melaksanakan tindakan perbaikan.
6. Menyampaikan laporan hasil tindak lanjut kepada Ketua Tim.
7. Melakukan monitoring atas tindakan perbaikan.
8. Melaksanakan evaluasi untuk mencegah pengaduan berulang.

MEKANISME KOORDINASI

1. Admin Pengaduan menerima pengaduan.
2. Ketua Tim melakukan telaah awal dan mendisposisikan kepada unit terkait.
3. Perwakilan Bidang/Instalasi melakukan verifikasi dan penyelesaian.
4. Ketua Tim mengevaluasi hasil penyelesaian.
5. Administrasi menyampaikan jawaban kepada pelapor.
6. Sekretaris mengarsipkan seluruh dokumen.
7. Ketua Tim menyampaikan laporan berkala kepada Direktur.

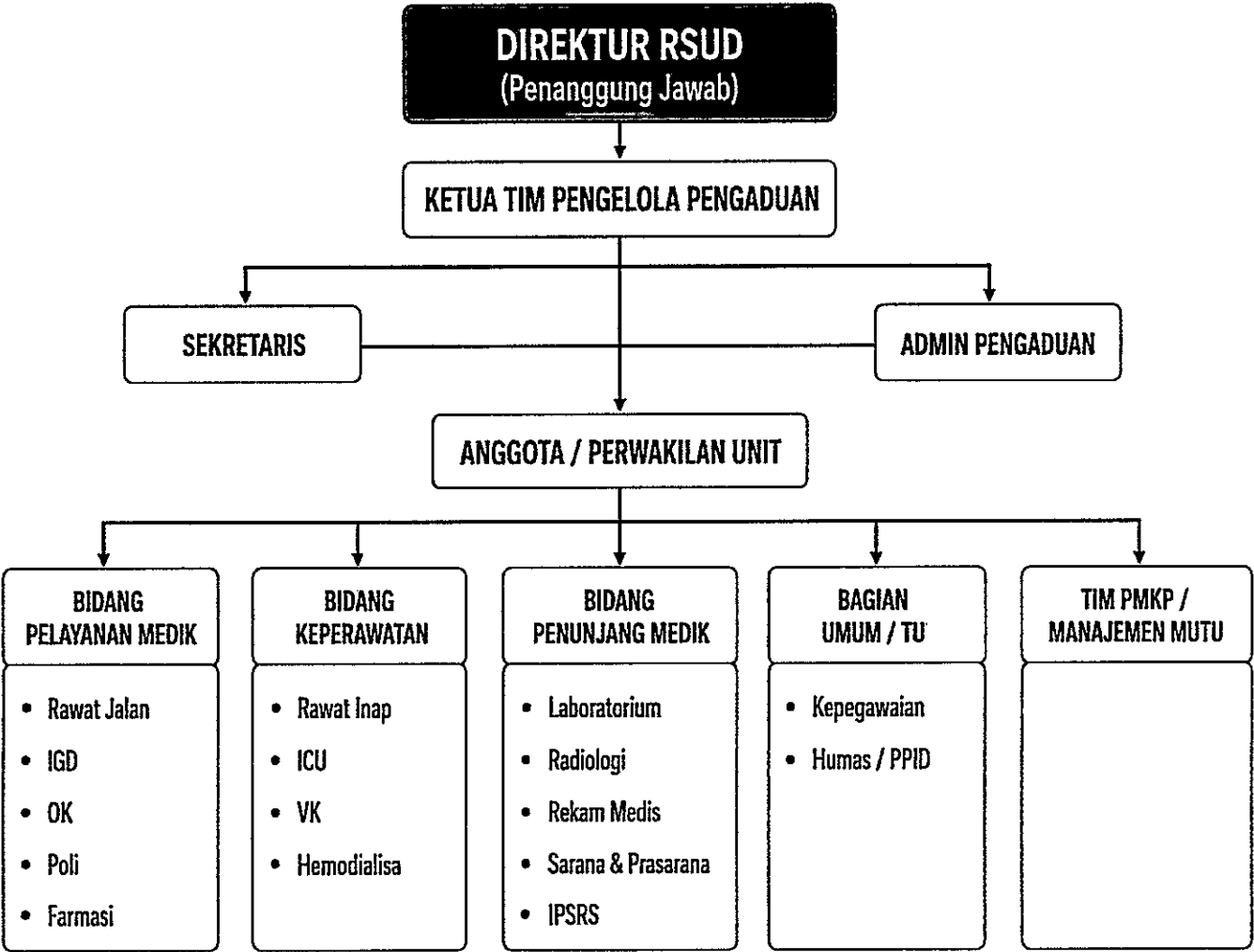
BATAS WAKTU PENYELESAIAN

Jenis Pengaduan	Waktu Penyelesaian
Pengaduan sederhana	Maksimal 2 hari kerja
Pengaduan sedang	Maksimal 5 hari kerja
Pengaduan kompleks	Maksimal 10 hari kerja atau sesuai hasil investigasi

KETERANGAN

1. Direktur bertindak sebagai Penanggung Jawab.
2. Ketua Tim mengoordinasikan seluruh proses pengelolaan pengaduan.
3. Sekretaris mengelola administrasi, dokumentasi, dan pelaporan.
4. Admin Pengaduan menerima, mencatat, dan memantau setiap pengaduan hingga selesai.
5. Perwakilan bidang/unit bertanggung jawab melakukan verifikasi, investigasi, dan tindak lanjut sesuai kewenangannya.
6. Tim PMKP/Mutu berperan mengevaluasi tren pengaduan dan memastikan hasil tindak lanjut menjadi bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan.

LAMPIRAN III : SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR NOMOR : 2661 TAHUN 2026 TENTANG : TIM PENGELOLAAN PENGADUAN DI RSUD HARAPAN INSAN SENDAWAR KABUPATEN KUTAI BARAT TAHUN 2026



ALUR KOORDINASI

