



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
Jalan Aki Babu RT. 01 No. 170 Kelurahan Karang Harapan
T A R A K A N (Kode Pos 77111)

KEPUTUSAN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN

NOMOR 445/034/RSUKT/2022

TENTANG

TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan;

b. bahwa agar pelaksanaan pertanggungjawaban dan upaya peningkatan mutu layanan dapat berjalan dengan optimal, maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Kota Tarakan tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Kota Tarakan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
7. Peraturan Walikota Tarakan Nomor 90 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kelola Daerah Kota Tarakan Kota Tarakan;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN.
- KESATU : Susunan keanggotaan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Kota Tarakan serta tugas sebagaimana terlampir;
- KEDUA : Segala biaya yang timbul akibat diterbitkannya keputusan ini dibebankan pada alokasi dana yang tersedia;
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tarakan

Pada tanggal 15 Juli 2022

DIREKTUR
PEMERINTAH KOTA
RUMAH SAKIT UMUM
KOTA TARAKAN
dr. Joko Haryanto, M.M.
Rerbina Tk. I
NIP. 197611112005021002

LAMPIRAN 1

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN

NOMOR 445/ 039 / RSUKT/2022

TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT
UMUM KOTA TARAKAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN

NO.	NAMA	JABATAN
1.	Kepala Bidang Humas	Ketua
2.	Kepala Bidang Pelayanan	Wakil Ketua
3.	Kepala Seksi Hukum Informasi dan Pengaduan	Sekretaris
4.	Paulus D, A.Md.Kep	Anggota
5.	dr. Nor Hedayanti, Sp.PD	Anggota
6.	Dian Palupi, S.Sos	Anggota
7.	Hesty Rozania, S.KM	Anggota

DIREKTUR,



dr. Joko Haryanto, MM.

Pembina Tk.I

NIP. 19761112005021002

LAMPIRAN 2

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN

NOMOR 445/ 039 / RSUKT/2022

TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT
UMUM KOTA TARAKAN

TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN

• KETUA

1. Mengkomunikasikan pengaduan yang diterima dari anggota kepada pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti sesuai dengan pengaduan / keluhan yang masuk;
2. Memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
3. Memberikan informasi kepada sekretaris / admin mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
4. Memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
5. Melakukan evaluasi bersama tim atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

• WAKIL KETUA

Bersama-sama membantu tugas Ketua dalam penyelesaian pengaduan.

• SEKRETARIS

1. Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
2. Melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
3. Menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada Ketua.

• ANGGOTA

1. Mendokumentasikan seluruh pengaduan yang masuk;
2. Meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;

3. Melaporkan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan;
4. Menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan.

Dalam menjalankan tugas semua jajaran Pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.

DIREKTUR,



dr. Joko Haryanto, MM.

Pembina TII

NIP 197614112005021002