



KEPUTUSAN DIREKTUR UNIT PELAKSANA TEKNIS
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE
KOTA PONTIANAK

NOMOR 013.b/UPT RSUD-PTK/TAHUN 2024
TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN DAN
PEMBERIAN INFORMASI UNIT PELAKSANA TEKNIS
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE
KOTA PONTIANAK
TAHUN ANGGARAN 2024

DIREKTUR UNIT PELAKSANA TEKNIS
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE
KOTA PONTIANAK,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik sehingga perlu mendapatkan tanggapan yang cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa penanganan pengaduan masyarakat dan pemberian informasi yang efektif dan efisien merupakan bagian dari Komitmen Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan rumah sakit;
- c. bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak dapat mengadukan ketidakpuasan tersebut sesuai dengan mekanisme yang berlaku;

- d. bahwa untuk kelancaran operasional pelayanan diperlukan Tim Pengelola Penanganan Pengaduan dan Pemberian Informasi;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai huruf d, perlu ditetapkan dengan keputusan Direktur Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang – Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang – Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5083);

5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun. 2009, Nomor 153, Tambahan Lemaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);

6. Peraturan Pemerintahan Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);

7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M./4/2009 tentang Pendoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan ;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 103 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak;
12. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2023 Nomor 12);
13. Peraturan Wali Kota Nomor 72 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2023 Nomor 72).

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- | | | |
|---------|---|--|
| Kesatu | : | Membentuk Struktur Organisasi Tim Pengelola Penanganan Pengaduan dan Pemberian Informasi beserta uraian tugas pada Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini. |
| Kedua | : | Menetapkan media pengaduan resmi Pengelolaan Penanganan Pengaduan di Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini. |
| Ketiga | : | Mempublikasikan jawaban pengaduan masyarakat pada Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie melalui media resmi pengaduan yang telah ditetapkan. |
| Keempat | : | Mengevaluasi hasil Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie dan dikoordinasikan kepada Direktur dan Bidang Seksi yang terkait. |

- Kelima : Keputusan ini berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan dengan Ketentuan sebagai berikut :
- a) Pengeluaran sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan Ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pontianak, pada Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie.
 - b) Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini, akan diadakan perbaikan dan penyempurnaan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 10 September 2024

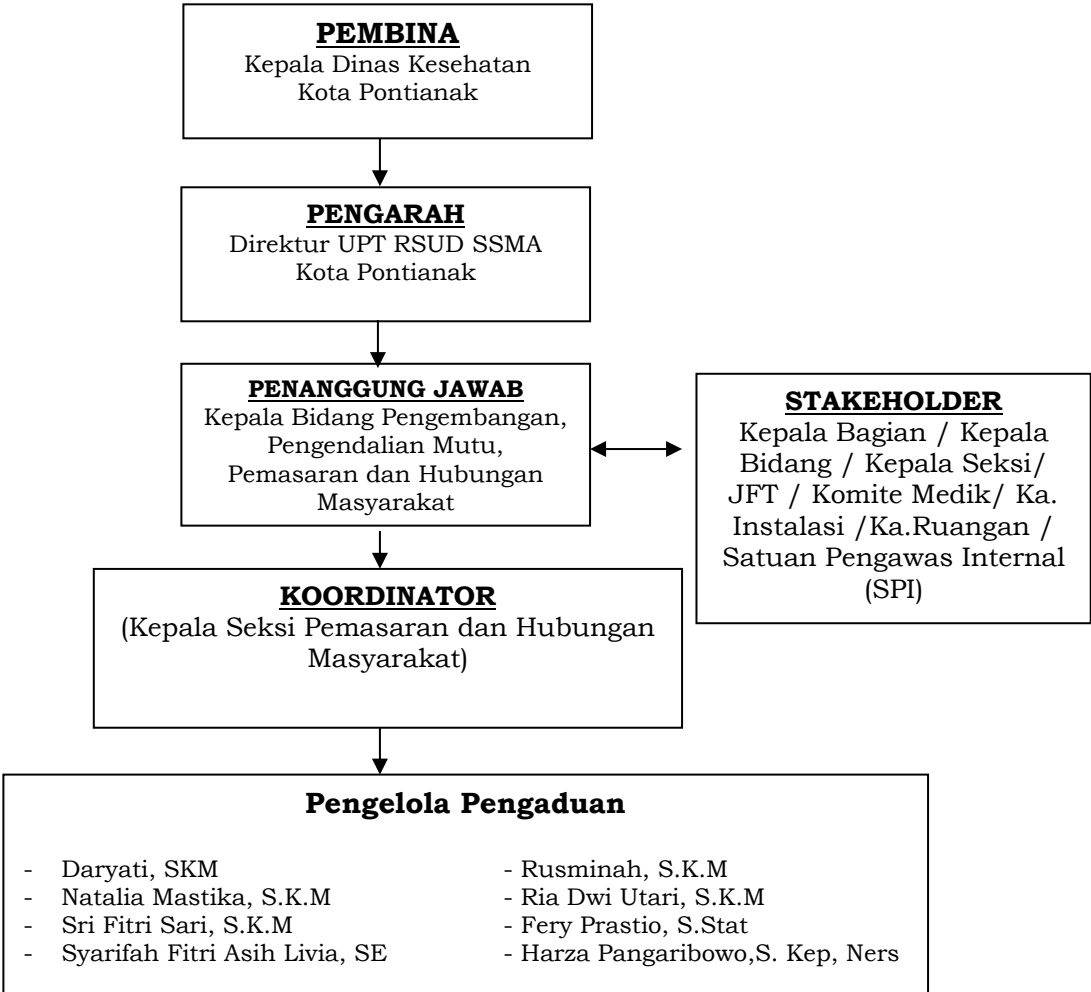
DIREKTUR UNIT PELAKSANAAN TEKNIS
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE
KOTA PONTIANAK,




EVA NURFARIHAH

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR UNIT PELAKSANA
TEKNIS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE KOTA
PONTIANAK
NOMOR 013.b /UPT RSUD-PTK/TAHUN 2024
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA
PENANGANAN PENGADUAN DAN
PEMBERIAN INFORMASI UNIT PELAKSANA
TEKNIS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE KOTA
PONTIANAK TAHUN 2024

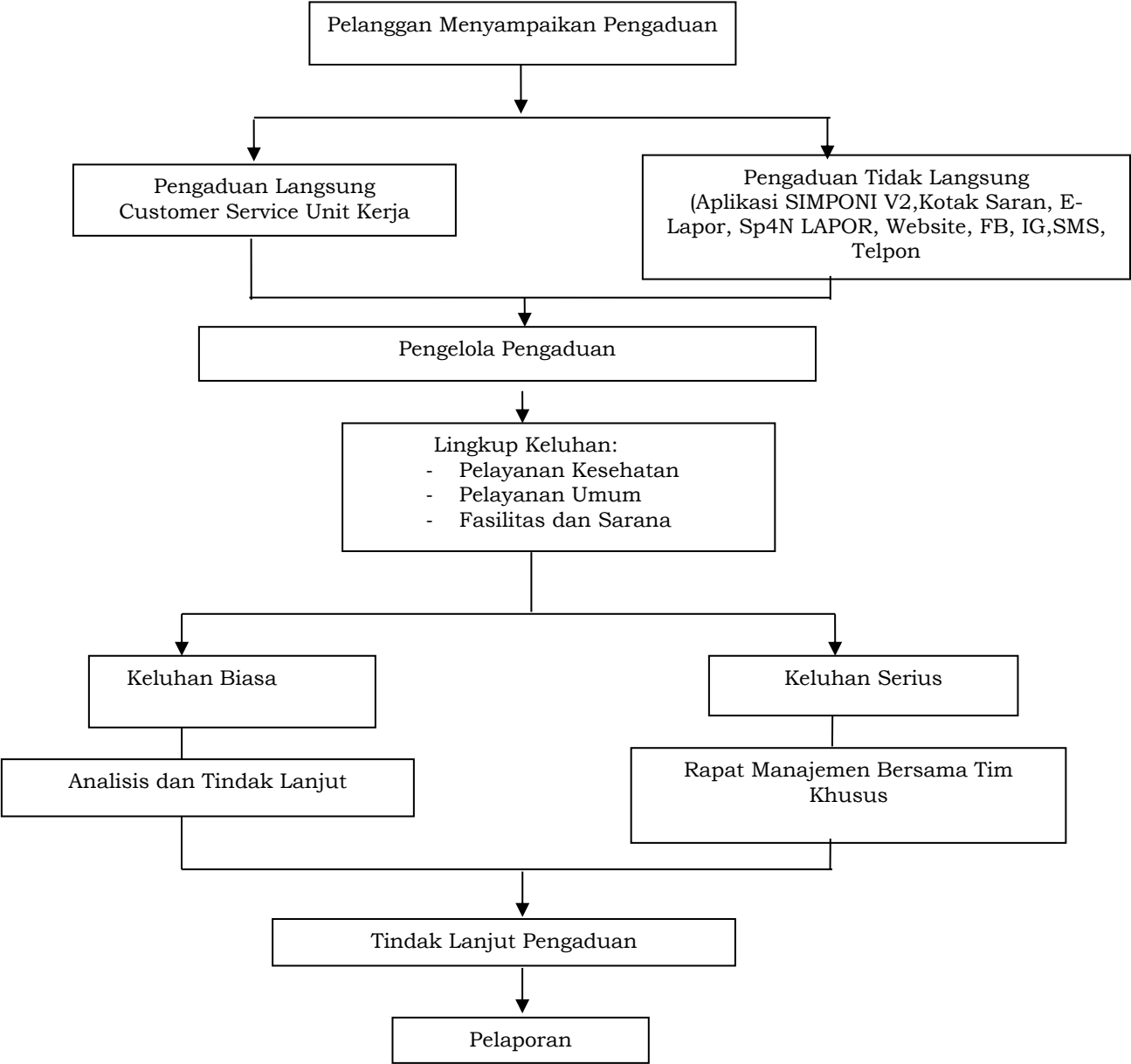
STRUKTUR ORGANISASI TIM PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE TAHUN 2024



DIREKTUR UNIT PELAKSANA TEKNIS RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH SULTAN SYARIF
MOHAMAD ALKADRIE KOTA PONTIANAK,


EVA NURFARIYAH

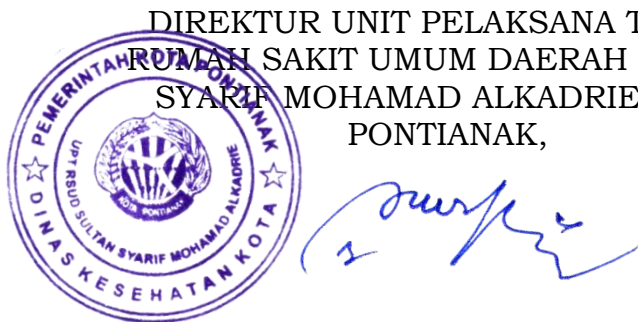
ALUR PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN
PADA RSUD SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE KOTA PONTIANAK



Keterangan Tim Khusus :

- Dewan Pengawas
- Semua Komite
- JFT (Jabatan Fungsional Tertentu)

DIREKTUR UNIT PELAKSANA TEKNIS
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SULTAN
SYARIF MOHAMAD ALKADRIE KOTA
PONTIANAK,



EVA NURFARIHAH

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN DIREKTUR UNIT PELAKSANA
 TEKNIS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE
 KOTA PONTIANAK NOMOR
 013.b / UPT RSUD - PTK /TAHUN
 2024 TENTANG PEMBENTUKAN TIM
 PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN
 DAN PEMBERIAN INFORMASI UNIT
 PELAKSANA TEKNIS RUMAH SAKIT UMUM
 DAERAH SULTAN SYARIF MOHAMAD
 ALKADRIE KOTA PONTIANAK TAHUN 2024

URAIAN TUGAS

NO	JABATAN	URAIAN TUGAS
1.	Pembina	a. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Pontianak.
2.	Pengarah	a. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Pontianak yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai.
3.	Penanggung jawab	a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan; dan b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.
4.	Koordinator	a. mengoordinasikan pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat secara menyeluruh dan berkesinambungan dengan seluruh tim koordinasi pengelolaan pengaduan publik; dan b. memimpin, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
5.	Stakeholder	a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban; dan b. merencanakan, mensinkronisasi dan mengkonfirmasi serta menyusun rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat.
6.	Pengelola Pengaduan	a. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat; b. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada koordinator; c. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N; d. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola SIPP BPJS; e. menyalurkan pengaduan kepada Bagian/Bidang/Seksi/Unit/Instalasi berdasarkan kategori pengaduan; f. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan.

