



PEMERINTAH KABUPATEN BIAK NUMFOR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BIAK

Jl. Sriwijaya Ridge I Biak, website : www.rsud.biak.biakkab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BIAK
NOMOR : 188.4 / 15

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BIAK

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BIAK

Menimbang

- a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu di susun pengelolaan pengaduan ;
- b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asa mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan ;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a. perlu ditetapkan dengan suatu Surat Keputusan.

Mengingat

1. Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus bagi Provinsi Papua
2. Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
4. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;
5. Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negar (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
8. 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 ;

MEMUTUSKAN

Menetapkan
PERTAMA

- :
: KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BIAK TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH BIAK

KEDUA

- : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Biak
b. Pengelola Pengaduan
c. Tim Penelaah/ Penjawab Aduan
d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi
e. Tata cara penanganan Pengaduan
f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
a. Format laporan pengaduan:

KETIGA

: Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur pengaduan yang harus di penuhi, Tata cara Penanganan Pengaduan , Alur Penanganan Pengaduan dan format atau Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEEMPAT

: Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal di tetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Biak

Pada Tanggal : 05 Januari 2023



Direktur

di R. RICARDO MAYOR, M.Kes
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19671206 200502 1002

A. PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN

1. Pihak Pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang di berikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Rumah Sakit Umum Daerah Biak
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. SMS / WA
 - b. e-mail : rsudbiak@yahoo.com
 - c. LAPOR - SIPPN RSUD Biak
 - d. LAPOR - SP4N (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat - Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional)

B. PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN

1. Katrin G. Kayoi, S.Kep, Ns
NIP 19650525 198803 2030
Jabatan : Pengelola Bagian Umum
No. Hp. : 0813-4400-2880
2. Arie Puspadian Dyah Ningrum, A.Md.Farm
NIP. 197008022005022003
Jabatan : Pengelola Bagian Pelayanan (JKN/KIS/Asuransi Lainnya)
No. Hp. : 082198276716

C. TIM PENELAHAH atau PENJAWAB ADUAN, Terdiri atas :

1. Kepala Bidang Pelayanan Medik
2. Kepala Bidang Penunjang
3. Kepala Bidang Keperawatan
4. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

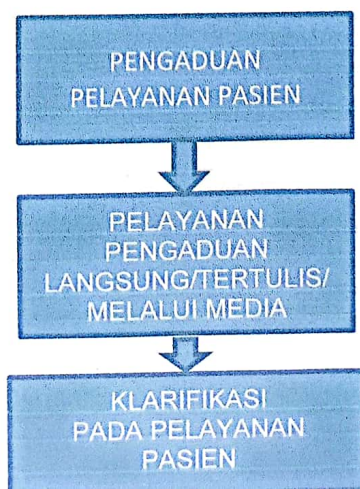
D. UNSUR PENGADUAN

1. Identitas pelapor / pengadu jelas
2. Informasi pengaduan yang di sampaikan valid dan lengkap

E. TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang disampaikan langsung/ tatap muka, secara tertulis atau melalui media SMS / WA / Telepon atau Email
3. Mencatat isi pengaduan, Bio data pengadu kedalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasidengan Tim Penelaah/ penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan / pembahasan jika diperlukan.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/ jawaban atas aduan kepada pengadu dan/ atau pihak terkait.
6. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, Menyusun laporan dan melaporkan pada Direktur Rumah Sakit .serta merekapitulasi jumlah pengaduan setiap bulan

F. ALUR PENANGANAN PENGADUAN



G. FORMAT LAPORAN PENGADUAN

FORMULIR PENGADUAN/KELUHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :
Ttl / Umur :
Alamat :
No. KTP :
No. Telepon/ Hp : Email (bila ada):
Sebagai (tandai salah satu) : - Pasien
- Pengunjung / Tamu RS
- Keluarga pasien a.n: Umur :
Alamat :
- Lain-lain (Mohon disebutkan)

Mengajukan Keluhan/ pengaduan/KRONOLOGI KEJADIAN atau MASALAH

Jelaskan Keluhan/ pengaduan / kronologi secara rinci dan sedetail – detailnya.

Biak , Jam :

Yang membuat pernyataan

(.....)

Tindak Lanjut :

Keluhan / Pengaduan telah diterima dengan baik oleh Petugas / Tim Handling complain RSUD Biak .

Rekomendasi*) Tandai salah satu :

1. Keluhan telah diselesaikan langsung pada saat yang bersamaan, pelapor telah menerima penjelasan dan menerima penyelesaian masalahnya.

Usulan / Saran / masukan pasien / Pelanggan RSUD Biak berkaitan dengan komplain yang diajukan

2. Keluhan diteruskan kepada Tim Handling complain RSUD Biak sesuai bidang permasalahannya.

Pelapor

Biak , Jam :
Petugas Pengelola Pengaduan

(.....)

(.....)