



PEMERINTAH KOTA TASIKMALAYA

UPTD KHUSUS RSUD dr. SOEKARDJO

Jln. Rumah Sakit No. 33 Tasikmalaya Telp. (0265) 331683, 331747 Fax. (0265) 331747
TASIKMALAYA

**KEPUTUSAN DIREKTUR UPTD KHUSUS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEKARDJO
KOTA TASIKMALAYA**

NOMOR : 445 /Kep- 80 -YAN/2023

TENTANG

**TIM PEMBERI INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN
PADA UPTD KHUSUS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEKARDJO
KOTA TASIKMALAYA**

DIREKTUR UPTD KHUSUS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEKARDJO KOTA TASIKMALAYA,

Menimbang : a. bahwa untuk tetap menyelenggarakan pemberian informasi dan penanganan pengaduan di rumah sakit;
b. bahwa tim informasi dan pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan dengan Keputusan Direktur Nomor : 445/Kep- 88 -Huk/2018, perlu dilakukan perubahan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Tim Pemberi Informasi Dan Penanganan Pengaduan Pada UPTD Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tasikmalaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4117);
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
8. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
9. Peraturan Wali Kota Tasikmalaya Nomor 49 Tahun 2021 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo pada Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya;
10. Keputusan Walikota Tasikmalaya Nomor 900/Kep.113-Kep/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya Dengan Status Penuh Badan Layanan Umum Daerah (BLUD);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan Pada UPTD Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU dengan susunan personil sebagai berikut :

- I. Pengawas : Direktur
- II. a. Penanggung Jawab Medis : Wakil Direktur Pelayanan
b. Koordinator merangkap anggota : Lilis Herlina, A.MK
- III. a. Penanggung Jawab Non Medis : Wakil Direktur Umum
b. Koordinator : Deniyana, SH
c. Anggota : 1. Irwan Sumarna, SH
2. Muhammad Saepu

KETIGA

: Uraian tugas Personil sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA adalah sebagai berikut :

1. Pelaksana lapangan internal UPTD Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya dan bagian / unit kerja lain yang terkait secara lisan dan tulisan;
2. Pelaksana pelayanan *front office* / informasi rumah sakit, layanan operator, penanganan keluhan / pengaduan pelanggan, *survey* kepuasan pelanggan internal;
3. Menerima dan mencatat / keluhan / pengaduan pelanggan untuk selanjutnya diserahkan kepada atasan atau bidang terkait untuk diselesaikan;
4. Mengoordinasikan permasalahan pengaduan keluhan / pengaduan pelanggan dengan unit kerja terkait yang dikeluhkan/diadukan;
5. Menangani masalah yang timbul di unit kerja Tim Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan;
6. Memproduksi layanan informasi dan mempersiapkan materi serta sarana publikasi, pemberitaan dan pelaksanaan pengelolaan informasi kebijakan rumah sakit;
7. Mengelola keluhan / pengaduan pelanggan melalui angket, posko, kotak saran dan media lain;
8. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan terkait dengan bidang pelayanan dan kepuasan pelanggan;
9. Mengelola media cetak rumah sakit yang mencakup media informasi pelayanan rumah sakit seperti brosur, leaflet dan lainnya;
10. Menyiapkan informasi jika terdapat layanan terbaru rumah sakit, kemudian disampaikan / dilaporkan ke admin resmi rumah sakit untuk di *posting* atau di *update* di website dan kekarang sosial rumah sakit lainnya;
11. *Entry* data bayi baru lahir di aplikasi SIPP;
12. *Entry* denda pelayanan di aplikasi SIPP;
13. *Entry* akta kelahiran dan kartu keluarga di aplikasi PANDA BINANGKIT
14. Melaporkan seluruh hasil kegiatan pelaksanaan tugas secara berkala kepada Direktur;

KEEMPAT

: Personil Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA memiliki waktu kerja 3 (tiga) *shift* yaitu *shift* pagi, *shift* sore dan *shift* malam yang terbagi atas 3 (tiga) layanan yaitu :

- a. Pengaduan dan Saran;
- b. Informasi dan Operator; dan
- c. Pemasaran

KELIMA : Struktur organisasi Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA tercantum dalam Lampiran Keputusan Direktur ini.

KEENAM : Pada saat Keputusan Direktur ini mulai berlaku, maka Keputusan Direktur Nomor : 445/Kep- 88 -Huk/2018 tentang Tim Informasi dan Pelayanan Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

KETUJUH : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di
Pada tanggal

TASIKMALAYA
20 Mei 2023

DIREKTUR UPTD KHUSUS
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEKARDJO
KOTA TASIKMALAYA


dr. H. BUDI TIRMADI
NIP. 19740726 200312 1 002