



PEMERINTAH KOTA TASIKMALAYA
DINAS KESEHATAN
UPTD KHUSUS RSUD dr. SOEKARDJO
Jalan Rumah Sakit, Nomor 33, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46113
Telp. (0265) 331683, Fax. (0265) 331747
Laman : rsud.tasikmalayakota.go.id

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

NOMOR : 700.1.2.4/Kep- 28 -IPKRS/2026

TENTANG

**TIM PENERIMA 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 Tim Pemberi Informasi, Penanganan Keluhan dan Pengaduan yang telah ditetapkan dengan Keputusan Direktur Nomor : 445/Kep- 110 -Yan/2023, perlu dilakukan perubahan dan penyesuaian untuk pelaksanaan penanganan keluhan dan pengaduan di rumah sakit;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Tim Penerima 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 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 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);

3. Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2026 tentang Rumah Sakit;

6. 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;
7. 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 Penerima Informasi Dan Penanganan Pengaduan Pada UPTD Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
- KEDUA : Susunan Personalia Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU tercantum dalam Lampiran I Keputusan Direktur ini.
- KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU merupakan tim yang bertugas menyelenggarakan pelayanan informasi publik, menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat, serta mendukung peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien secara terintegrasi;
- KEEMPAT : Uraian tugas masing-masing personalia Tim sebagaimana dimaksud Pada diktum KESATU sebagaimana tercantum dalam lampiran II.
- KELIMA : Pada saat Keputusan Direktur ini mulai berlaku, maka Keputusan Direktur Nomor : 445/Kep- 110 -YAN/2023 tentang Tim Pemberi Informasi, Penanganan Keluhan dan Pengaduan Pada UPTD Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.
- KEENAM : Keputusan ini berlaku selama 3 (tiga) tahun sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di
Pada Tanggal

TASIKMALAYA
29 Juli 2026

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


dr. H. BUDI TIRMADI, M.M.RS
Pembina Tingkat I – IV/b
NIP. 19740726 200312 1 002

LAMPIRAN I

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

NOMOR : 700.1.2.4/Kep- 28 -IPKRS/2026

TENTANG

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

SUSUNAN PERSONALIA TIM PENERIMA INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN PADA UPTD KHUSUS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEKARDJO KOTA TASIKMALAYA

- | | | | |
|------|------------------------------|---------|---|
| I. | Pelindung | : | Direktur |
| II. | Pembina | : | 1. Wakil Direktur Pelayanan
2. Wakil Direktur Umum
3. Wakil Direktur Keuangan |
| III. | Koordinator Pelayanan Pasien | Unsur : | 1. Kepala Bidang Pelayanan
2. Kepala Bidang Penunjang Pelayanan
3. Kepala Bidang Keperawatan |
| IV. | Koordinator Unsur Umum | : | 1. Kepala Bagian Sumber Daya Manusia
2. Kepala Bagian Sekretariat |
| V. | Koordinator Keuangan | Unsur : | 1. Kepala Bagian Perbendaharaan dan Anggaran
2. Kepala Bagian Akuntansi dan Mobilisasi Dana |
| VI. | Koordinator Pengaduan | Unsur : | Kepala Instalasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit dan Hubungan Masyarakat |
| VII. | Pelaksana Teknis | : | 1. Deniyana, SH;
2. Iin Purwadi;
3. Muhamad Saepu Zaman, S.T;
4. Alkhamni Putri Utami, S. Hum;
5. Irwan Sumarna, SH;
6. Suryamin;
7. Anggara Frana; |

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



dr. H. BUDI TIRMADI, M.M.RS

Pembina Tingkat I - IV/b

NIP. 19740726 200312 1 002

LAMPIRAN II

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

**NOMOR : 700.1.2.4/Kep- 28 -IPKRS/2026
TENTANG**

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

URAIAN TUGAS TIM PENERIMA INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN PADA UPTD KHUSUS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEKARDJO KOTA TASIKMALAYA

I. Pelindung

- a. Memberikan kebijakan, arahan, dan dukungan terhadap penyelenggaraan pelayanan informasi publik serta penanganan pengaduan di lingkungan RSUD dr. Soekardjo
- b. Menetapkan kebijakan strategis dalam rangka peningkatan mutu pelayanan berdasarkan hasil evaluasi pengaduan masyarakat
- c. Memberikan persetujuan terhadap rekomendasi penyelesaian pengaduan yang bersifat strategis atau berdampak luas terhadap pelayanan rumah sakit
- d. Memastikan pelaksanaan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan berjalan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, standar pelayanan, dan tata kelola rumah sakit
- e. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja Tim Penerima Informasi dan Penanganan Pengaduan secara berkala

II. Pembina

- a. Memberikan pembinaan, arahan, dan supervisi kepada seluruh unsur Tim Penerima Informasi dan Penanganan Pengaduan sesuai bidang tugas masing-masing
- b. Mengoordinasikan penyelesaian pengaduan lintas bidang apabila memerlukan keterlibatan lebih dari satu unit kerja
- c. Memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti sesuai standar pelayanan, SOP, dan batas waktu penyelesaian yang telah ditetapkan
- d. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tindak lanjut pengaduan pada masing-masing bidang
- e. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan hasil evaluasi pengaduan masyarakat
- f. Melaporkan hasil pembinaan dan evaluasi kepada Direktur secara berkala

III. Koordinator Unsur Pelayanan Pasien

- a. Menindaklanjuti pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan medis, keperawatan, dan penunjang pelayanan (laboratorium, radiologi, farmasi, dll) sesuai kewenangan struktural masing-masing bidang;
- b. Melakukan klarifikasi dan investigasi terhadap unit/petugas terkait yang diadukan;
- c. Memberikan rekomendasi dan keputusan penyelesaian sesuai standar pelayanan dan SOP yang berlaku di bidangnya;

- d. Berkoordinasi dengan kepala unit/instalasi terkait untuk perbaikan mutu pelayanan;
- e. Melaporkan hasil tindak lanjut kepada Koordinator Unsur Pengaduan, untuk keperluan rekapitulasi.

IV. Koordinator Unsur Umum

- a. Mengoordinasikan penyelesaian pengaduan administrasi umum, sumber daya manusia, sekretariat, keamanan, kebersihan, serta sarana prasarana;
- b. Melakukan pembinaan atau tindakan sesuai kewenangan terhadap pegawai yang diadukan;
- c. Menyiapkan dukungan administratif/kesekretariatan dalam proses penanganan pengaduan;
- d. Melaporkan hasil penanganan kepada Koordinator Unsur Pengaduan, untuk keperluan rekapitulasi.

V. Koordinator Unsur Keuangan

- a. Menindaklanjuti pengaduan yang berkaitan dengan pembiayaan, tagihan pasien, dan transaksi keuangan sesuai kewenangan struktural masing-masing bagian;
- b. Melakukan pengecekan dan klarifikasi data keuangan/administrasi biaya yang diadukan;
- c. Memberikan penjelasan/solusi terkait permasalahan keuangan pasien atau mitra;
- d. Melaporkan hasil tindak lanjut kepada Koordinator Unsur Pengaduan, untuk keperluan rekapitulasi.

VI. Koordinator Unsur Pengaduan

- a. Memberikan arahan teknis dan strategi komunikasi dalam pelaksanaan penanganan pengaduan;
- b. Mengoordinasikan keterpaduan proses penanganan pengaduan lintas bidang agar berjalan sesuai alur dan standar yang ditetapkan;
- c. Menjadi penghubung teknis antara Tim Penanganan Pengaduan dengan Direktur, tanpa mengintervensi kewenangan struktural Kepala Bidang/Kepala Bagian di ranah masing-masing;
- d. Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap efektivitas penanganan pengaduan;
- e. Menyampaikan laporan rekapitulasi pengaduan secara berkala kepada Direktur sebagai bahan evaluasi, pengambilan kebijakan, dan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

VII. Pelaksana Teknis

- a. Menerima, memberikan informasi, serta melayani permintaan informasi dari pasien, keluarga pasien, pengunjung, dan masyarakat melalui seluruh media komunikasi rumah sakit;
- b. Menerima, mencatat, memverifikasi, mengklasifikasikan, dan mendokumentasikan seluruh keluhan, saran, masukan, serta pengaduan yang diterima secara langsung maupun melalui media elektronik;
- c. Melakukan klarifikasi awal terhadap substansi pengaduan sebelum diteruskan kepada koordinator bidang terkait;
- d. Mendistribusikan pengaduan kepada Koordinator Unsur Pelayanan, Unsur Umum, atau Unsur Keuangan sesuai substansi permasalahan apabila tidak bisa ditangani secara langsung;

- e. Memantau proses tindak lanjut pengaduan sampai dinyatakan selesai serta memastikan batas waktu penyelesaian sesuai ketentuan;
- f. Menjadi penghubung antara pelapor dengan unit yang menangani pengaduan serta menyampaikan hasil penyelesaian kepada pelapor;
- g. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor dan dokumen pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku;
- h. Melaksanakan penginputan data pengaduan ke dalam sistem informasi rumah sakit serta atau sistem pengaduan *online* dan melakukan pengarsipan seluruh dokumen pendukung;
- i. Mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data pengaduan sebagai bahan evaluasi peningkatan mutu pelayanan;
- j. Menyusun laporan harian, bulanan, triwulan, semester, dan tahunan mengenai pelaksanaan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan
- k. Melaksanakan koordinasi dengan seluruh unit kerja dalam rangka percepatan penyelesaian pengaduan;
- l. Melaksanakan tugas administrasi pendukung pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi Bayi Baru Lahir, Program Panda Binangkit, pelayanan informasi, pemasaran, dan tugas lain yang ditetapkan sesuai kebutuhan rumah sakit;
- m. Melaporkan kegiatan penanganan pengaduan dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Koordinator Unsur Pengaduan maupun pimpinan sesuai ketentuan yang berlaku.

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



dr. H. BUDI TIRMADI, M.M.RS
Pembina Tingkat I – IV/b
NIP. 19740726 200312 1 002