



KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TABANAN

NOMOR: 46 / SK/ RSUD/ 2024

TENTANG
TIM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TABANAN

DIREKTUR UMAH SAKIT UMUM DAERAH TABANAN,

- Menimbang : a. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
- b. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas perlu dibentuk tim pengaduan pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan tentang Tim Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 308);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Nomor 877 Tahun 2017);
8. Peraturan Menteri Dalam negeri Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Peizinan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 21);
9. Peraturan Bupati Tabanan Nomor 29 Tahun 2008 tentang Penetapan Badan Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan sebagai Badan Layanan Umum (BLU) (Berita Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2008 Nomor 30);
10. Peraturan Bupati Tabanan Nomor 20 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan (Berita Daerah Nomor Kabupaten Tabanan Tahun 2022 Nomor 20);

MEMUTUSKAN :

MENETAPKAN :

KESATU : Tim Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan;

KEDUA : Tim Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU tercantum pada lampiran Keputusan ini;

KETIGA : Tim Pelaksana Pelayanan Publik mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Menerima pengaduan dari masyarakat melalui lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimail, SMS dll;
2. Merespon dan mengidentifikasi pada buku pengaduan dengan segera;
3. Menindaklanjuti pengaduan yang memerlukan jawaban segera atau dengan memberikan jawaban langsung atau menginformasikannya kepada tim;
4. Melaporkan pengaduan pelayanan tersebut kepada Ketua Tim atau yang diberikan wewenang untuk menangani pengaduan tersebut;
5. Ketua tim atau yang diberi wewenang untuk menangani pengaduan tersebut mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat /publik tersebut;
6. Pimpinan menindaklanjuti bila perlu dengan melakukan koordinasi dengan tim mengaduan terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat/publik;
7. Pimpinan memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat/publik tersebut baik secara langsung, surat, e-mail, faksimail, telepon, SMS dll.

KEEMPAT :

Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, maka Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan Nomor 63/SK/RSUD/2023 dicabut dan tidak berlaku lagi;

KELIMA : Keputusan Direktur ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tabanan
Pada tanggal , 2 Mei 2024



LAMPIRAN

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TABANAN

NOMOR : 46/SK/RSUD/2024

TENTANG : TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TABANAN

**TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TABANAN**

1. Pengarah/Pembina : Direktur RSUD Tabanan
2. Ketua Tim Pelaksana : Wadir Pelayanaan & Penegndalian Mutu
3. Sekretaris Teknis : Ka.Bid.Pengendalian Mutu
4. Pelaksana Teknis : Ka. Unit Humas dan Customer Servise
5. Anggota Pelaksana :
 1. Staf Unit Humas
 2. Staf Unit Marketing dan PKRS

