PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN
RSUD SIMPANG LIMA GUMUL
Jalan Galuh Candra Kirana Nomor 8, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri 64182 Telepon (0354)2891400 Fax. (0354) 2891414,
Pos-el : rsudslg@kedirikab.go.id Laman rsudslg.kedirikab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIMPANG LIMA GUMUL
NOMOR : 100.3 / 877 / 418.101 / 2025

TENTANG
PENUNJUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN, PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIMPANG LIMA GUMUL

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIMPANG LIMA GUMUL,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, keterbukaan informasi, transparansi, akuntabilitas, serta memberikan kepastian dalam penanganan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Simpang Lima Gumul, diperlukan pengelolaan pengaduan, informasi, dan dokumentasi secara cepat, tepat, tertib, terkoordinasi, dan dapat dipertanggungjawabkan;

b. bahwa untuk menjamin terselenggaranya penanganan pengaduan serta pengelolaan informasi dan dokumentasi sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu membentuk tim yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam menerima, mencatat, mengoordinasikan, menindaklanjuti, mendokumentasikan, dan melaporkan pengaduan serta mengelola pelayanan informasi dan dokumentasi;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Simpang Lima Gumul tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan, Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Rumah Sakit Umum Daerah Simpang Lima Gumul;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2026 tentang Pengelolaan Layanan Informasi Publik di Kementerian Dalam Negeri, Pemerintah Daerah, dan Pemerintah Desa;
11. Peraturan Bupati Kediri Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pembentukan Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah Sakit Umum Daerah Simpang Lima Gumul Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri;
12. Peraturan Bupati Kediri Nomor 21 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Umum Daerah Di Kabupaten Kediri;

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

KESATU : **KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIMPANG LIMA GUMUL TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN, PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIMPANG LIMA GUMUL**

KEDUA : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan, Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Rumah Sakit Umum Daerah Simpang Lima Gumul dengan susunan keanggotaan sebagaimana dimaksud pada Diktum **KESATU** tecantum dalam Lampiran Keputusan Direktur ini.

KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum **KEDUA** mempunyai tugas:

a. menerima, mencatat, mengidentifikasi, mengklasifikasikan, dan mendokumentasikan pengaduan yang disampaikan oleh pasien, keluarga pasien, masyarakat, dan/atau pihak lainnya;
b. melakukan verifikasi awal terhadap substansi pengaduan serta mengoordinasikan pengaduan kepada unit kerja terkait sesuai dengan kewenangannya;
c. memantau dan mengoordinasikan tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
d. menyampaikan tanggapan dan/atau hasil tindak lanjut pengaduan kepada pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
e. mengelola pengaduan yang disampaikan melalui sarana pengaduan resmi Rumah Sakit maupun sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi dengan Pemerintah Kabupaten Kediri;
f. menghimpun, mengelola, menyimpan, dan mendokumentasikan informasi dan dokumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan Rumah Sakit;
g. memberikan pelayanan informasi publik sesuai dengan kewenangan Rumah Sakit dengan memperhatikan ketentuan mengenai informasi yang wajib tersedia dan diumumkan serta informasi yang dikecualikan;

h. menjaga kerahasiaan informasi yang dikecualikan, data pribadi, rahasia kedokteran, dan informasi lain yang wajib dirahasiakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
i. melakukan koordinasi dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Kediri dan/atau perangkat daerah terkait dalam penyelenggaraan layanan informasi publik;
j. melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam penyediaan data dan informasi yang diperlukan untuk menindaklanjuti pengaduan dan permohonan informasi;
k. melakukan rekapitulasi, analisis, evaluasi, dan pemantauan terhadap pengaduan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit; dan
l. menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan penanganan pengaduan serta pengelolaan informasi dan dokumentasi secara berkala dan/atau sewaktu-waktu kepada Direktur.

KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Diktum **KETIGA**, Tim wajib:

a. memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, objektif, tidak diskriminatif, dan dapat dipertanggungjawabkan;
b. menjaga kerahasiaan identitas pengadu apabila berdasarkan sifat pengaduan dan ketentuan peraturan perundang-undangan identitas tersebut wajib dirahasiakan;
c. menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi, data kesehatan, rekam medis, rahasia kedokteran, serta informasi yang dikecualikan;
d. melakukan koordinasi dengan unit kerja dan/atau pihak terkait sesuai dengan substansi pengaduan atau informasi yang dimohonkan; dan
e. mendokumentasikan seluruh proses penerimaan, verifikasi, tindak lanjut, penyelesaian, dan pelaporan pengaduan serta pelayanan informasi.

KELIMA : Pembagian tugas masing-masing unsur Tim Penanganan Pengaduan, Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan Direktur ini.

KEENAM : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum **KEDUA** bertanggung jawab kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Simpang Lima Gumul.

KETUJUH : Pada saat Keputusan Direktur ini mulai berlaku, Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Simpang Lima Gumul Nomor 188/1628/418.25.5/2023 tentang Penunjukan Petugas Informasi dan Penanganan Pengaduan pada RSUD Simpang Lima Gumul dan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Simpang Lima Gumul Nomor 100.3/139/418.101/2025 tentang Pembentukan Tim Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat, Pelayanan Informasi dan Dokumentasi dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEDELAPAN : Keputusan Direktur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kediri
Pada Tanggal : 25 – 02 – 2025
DIREKTUR RSUD SIMPANG LIMA GUMUL

dr. TONY WIDYANTO, Sp.OG
NIP. 19750714 200212 1 006

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD SIMPANG LIMA GUMUL
NOMOR : 100.3 / 877 / 418.101 / 2025
TANGGAL : 25 – 02 – 2025

SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN, PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

I.	**PENANGGUNG JAWAB**	dr. TONY WIDYANTO Sp.OG
II.	**KETUA**	AWANG HUDA DARMAWAN ,SKM, M.Kes
III.	**SEKRETARIS**	YULITA AMALIYASARI ,SKM,M.Kes
IV.	**TIM ADMIN**	
	Anggota Tim Admin	1. LUCKY AMANDA FAJRIYANTI, SKM.,M.Kes
	Anggota Tim Admin	2. GUSTI KHARISMA PUTRI
	Anggota Tim Admin	3. YUNITA DWI ANA
	Anggota Tim Admin	4. BHAKTI ADHYAKSA WIDYA PUTRA
	Anggota Tim Admin	5. INTAN PURNAMA SARI
	Anggota Tim Admin	6. EKA CAHYA WINANTYA PUTRA
V.	**PELAKSANA**	
A.	**Bagian Umum**	
	Ketua	NUR AFIFA SE
	Anggota	1. SATRIA ADHI CANDRA S.IP
	Anggota	2. IKE SANTI ANGGRAENI,SKM
	Anggota	3. WIBISONI FATLIKA, A.Md
B.	**Bagian Pelayanan**	
	Ketua	dr ANGGAYASTI Sp.A.,M.Kes
	Anggota	1. dr. ACE TOLAU SANSAIL
	Anggota	2. Seluruh Kepala Ruang Pelayanan
	Anggota	3. Seluruh Kepala Instalasi Pelayanan
C.	**Bagian Penunjang**	
	Ketua	dr. YAYA MULYANA,M.Kes
	Anggota	1. Seluruh Kepala Ruang Penunjang
	Anggota	2. Seluruh Kepala Instalasi Penunjang
D.	**Manajer Pelayanan Pasien (MPP)**	
	Pelaksana	1. WIDODO Amd. Kep
		2. KOMARIYAH PUJIYATI S.Kep.Ns
		3. DWI PRASETYANINGRUM S.Kep.Ns
		4. SYAHRUL AHMADA, S.Kep.Ners.

DIREKTUR
RSUD SIMPANG LIMA GUMUL

dr. TONY WIDYANTO, Sp.OG
NIP. 19750714 200212 1 006

LAMPIRAN II: KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD SIMPANG LIMA GUMUL
NOMOR : 100.3 / 877 / 418.101 / 2025
TANGGAL : 25 – 02 – 2025

TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN, PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

I. PENANGGUNG JAWAB

Penanggung Jawab mempunyai tugas:

a. memberikan arahan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan serta pengelolaan informasi dan dokumentasi;
b. melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas Tim;
c. memberikan keputusan terhadap pengaduan yang bersifat strategis dan/atau memerlukan kebijakan Direktur; dan
d. melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan penanganan pengaduan serta pengelolaan informasi dan dokumentasi.

II. KETUA

Ketua mempunyai tugas:

a. mengoordinasikan seluruh pelaksanaan tugas Tim;
b. mengendalikan proses penerimaan, verifikasi, tindak lanjut, penyelesaian, dan pelaporan pengaduan;
c. mengoordinasikan pengelolaan informasi dan dokumentasi Rumah Sakit;
d. mengoordinasikan Tim Admin dan Pelaksana dalam menindaklanjuti pengaduan;
e. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelesaian pengaduan;
f. mengoordinasikan penyelesaian pengaduan yang melibatkan lebih dari satu bagian/unit kerja; dan
g. melaporkan pelaksanaan kegiatan Tim kepada Penanggung Jawab.

III. SEKRETARIS

Sekretaris mempunyai tugas:

a. membantu Ketua dalam mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan Tim;
b. mengoordinasikan administrasi penanganan pengaduan serta pengelolaan informasi dan dokumentasi;
c. mengoordinasikan penyusunan rekapitulasi dan laporan pengaduan;
d. menyiapkan bahan monitoring dan evaluasi;
e. mengoordinasikan dokumentasi seluruh proses penanganan pengaduan; dan
f. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Ketua sesuai kebutuhan.

IV. TIM ADMIN

Tim Admin mempunyai tugas:

a. menerima pengaduan yang disampaikan melalui sarana pengaduan resmi Rumah Sakit;
b. melakukan pencatatan dan registrasi setiap pengaduan yang diterima;
c. melakukan identifikasi dan klasifikasi awal terhadap pengaduan;
d. meneruskan pengaduan kepada Pelaksana sesuai dengan substansi pengaduan;
e. melakukan pemantauan terhadap status dan perkembangan tindak lanjut pengaduan;
f. mengadministrasikan tanggapan dan hasil penyelesaian pengaduan;
g. menyampaikan tanggapan atau hasil tindak lanjut kepada pengadu sesuai arahan dan hasil klarifikasi Pelaksana;
h. melakukan pengelolaan administrasi pengaduan yang berasal dari kanal pengaduan resmi, termasuk sistem pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi dengan Pemerintah Kabupaten Kediri;
i. menghimpun dan mendokumentasikan informasi serta dokumen yang berkaitan dengan penanganan pengaduan;
j. membuat rekapitulasi pengaduan berdasarkan jenis, sumber, unit terkait, status, dan penyelesaiannya; dan
k. menyiapkan bahan laporan pelaksanaan penanganan pengaduan secara berkala.

V. PELAKSANA

A. Bagian Umum

Pelaksana Bagian Umum mempunyai tugas:

a. menerima dan menelaah pengaduan yang berkaitan dengan administrasi umum, kepegawaian, sarana prasarana, keamanan, kebersihan, kenyamanan, dan pelayanan umum lainnya sesuai kewenangan;
b. melakukan klarifikasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait;
c. menyiapkan jawaban dan/atau tindak lanjut atas pengaduan;
d. melaksanakan tindakan perbaikan sesuai kewenangan;
e. menyampaikan hasil tindak lanjut kepada Tim Admin; dan
f. melaporkan permasalahan yang memerlukan kebijakan lebih lanjut kepada Ketua Tim.

Ketua Pelaksana Bagian Umum bertugas mengoordinasikan seluruh tindak lanjut pengaduan pada lingkup Bagian Umum dan membagi tugas kepada anggota.

Anggota bertugas melakukan klarifikasi, pengumpulan data, koordinasi, dan pelaksanaan tindak lanjut sesuai pembagian tugas.

B. Bagian Pelayanan

Pelaksana Bagian Pelayanan mempunyai tugas:

a. menerima dan menelaah pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan medis, keperawatan, pelayanan pasien, dan pelayanan klinis lainnya;
b. melakukan klarifikasi kepada unit pelayanan dan/atau tenaga terkait;
c. mengoordinasikan penyelesaian pengaduan pelayanan;
d. menyiapkan jawaban dan rekomendasi tindak lanjut;
e. menyampaikan hasil tindak lanjut kepada Tim Admin; dan
f. mengidentifikasi pengaduan yang dapat digunakan sebagai bahan peningkatan mutu dan keselamatan pasien.

Ketua Pelaksana Bagian Pelayanan bertugas mengoordinasikan penyelesaian pengaduan pada lingkup pelayanan serta membagi tugas kepada anggota.

Anggota bertugas melakukan klarifikasi, pengumpulan data, koordinasi, dan tindak lanjut sesuai pembagian tugas.

C. Bagian Penunjang

Pelaksana Bagian Penunjang mempunyai tugas:

a. menerima dan menelaah pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan penunjang;
b. melakukan klarifikasi dan koordinasi dengan unit penunjang terkait;
c. menyiapkan jawaban dan tindak lanjut atas pengaduan;
d. melaksanakan tindakan perbaikan sesuai kewenangan;
e. menyampaikan hasil tindak lanjut kepada Tim Admin; dan
f. melaporkan permasalahan yang memerlukan tindak lanjut lintas bagian kepada Ketua Tim.

Ketua Pelaksana Bagian Penunjang bertugas mengoordinasikan penyelesaian pengaduan pada lingkup pelayanan penunjang serta membagi tugas kepada anggota.

Anggota bertugas melakukan klarifikasi, pengumpulan data, koordinasi, dan tindak lanjut sesuai pembagian tugas.

D. Manajer Pelayanan Pasien (MPP)

Manajer Pelayanan Pasien mempunyai tugas:

a. menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang berkaitan dengan proses pelayanan pasien;
b. melakukan komunikasi dan fasilitasi antara pasien dan/atau keluarga pasien dengan unit pelayanan terkait;
c. membantu klarifikasi permasalahan pelayanan yang memerlukan koordinasi lintas profesi dan/atau lintas unit;
d. memfasilitasi penyelesaian kendala dalam kesinambungan pelayanan pasien;

e. melakukan koordinasi dengan Pelaksana Bagian Pelayanan dan Tim Admin dalam penyelesaian pengaduan;
f. menyampaikan hasil fasilitasi dan tindak lanjut kepada Tim Admin; dan
g. melaporkan pengaduan yang memerlukan keputusan atau kebijakan lebih lanjut kepada Ketua Tim.

DIREKTUR
RSUD SIMPANG LIMA GUMUL



dr. TONY WIDYANTO, Sp.OG
NIP. 19750714 200212 1 006