



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH "Dr.SOEROTO"
Jl. Dr. Wahidin No. 27 Telp. (0351) 749023 Ngawi
Fax : (0351) 744774 Laman : <http://rssoeroto.ngawikab.go.id>

**KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. SOEROTO KABUPATEN NGAWI
NOMOR : 400.7/02.4/404.302.1/2025**

TENTANG

**PENUNJUKAN DAN PENGANGKATAN TIM PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA RSUD Dr. SOEROTO KABUPATEN NGAWI
TAHUN 2025 - 2027**

Menimbang: a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pasien/masyarakat sehingga terciptanya pelayanan yang prima serta meningkatnya mutu dan citra Rumah Sakit serta kinerja karyawan yang optimal;
b. bahwa untuk mendukung kelancaran tugas dan menyelesaikan permasalahan pengaduan pasien/masyarakat yang ada di dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi perlu membentuk Tim Penanganan Pengaduan Pasien/Masyarakat di RSUD Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam butir a dan b, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur RSUD Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi.

Mengingat: 1. Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
2. Undang-undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-undang Nomor RI17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
5. Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja RSUD Dr. Soeroto;
7. Keputusan Bupati Ngawi Nomor : 188/11/404.012/2011 tentang Penetapan RSUD Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi sebagai Badan Layanan Umum Daerah Dengan Status Penuh.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Menunjuk dan mengangkat Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada RSUD Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi, sebagaimana dalam Lampiran I Keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana tercantum pada DIKTUM KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Ketua

- a. Memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan RSUD Dr. Soeroto;
- b. Menetapkan arah dan kebijakan pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Mengoordinasikan penerimaan, verifikasi, penelaahan, tindak lanjut, penyelesaian, dan pemantauan pengaduan;
- d. Memastikan setiap pengaduan yang diterima ditangani secara cepat, tepat, objektif, transparan, dan akuntabel;
- e. Mengoordinasikan penyelesaian pengaduan dengan unit kerja terkait sesuai substansi pengaduan;
- f. Memberikan arahan kepada Koordinator dan Pelaksana Pengaduan dalam pelaksanaan tugas;
- g. Melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
- h. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan secara berkala;
- i. Melaporkan hasil pelaksanaan pengelolaan pengaduan kepada Direktur RSUD Dr. Soeroto; dan
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Direktur berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.

2. Koordinator

- a. Mengoordinasikan kegiatan operasional pengelolaan pengaduan sehari-hari;
- b. Menerima dan menelaah pengaduan yang disampaikan melalui berbagai kanal pengaduan RSUD;
- c. Melakukan verifikasi awal terhadap identitas, substansi, lokasi/unit pelayanan, dan kelengkapan informasi pengaduan;
- d. Mengklasifikasikan pengaduan berdasarkan jenis, substansi, tingkat urgensi, dan unit kerja yang bertanggung jawab;
- e. Mengoordinasikan penyampaian pengaduan kepada unit terkait untuk mendapatkan klarifikasi dan tindak lanjut;
- f. Memantau batas waktu dan proses penyelesaian setiap pengaduan;
- g. Memastikan perkembangan dan hasil tindak lanjut pengaduan dicatat dalam register pengaduan;
- h. Mengoordinasikan pemberian tanggapan atau informasi hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat/pengadu sesuai ketentuan;
- i. Mengendalikan kelengkapan dokumentasi dan bukti tindak lanjut pengaduan;
- j. Menyusun rekapitulasi pengaduan secara berkala;
- k. Menyiapkan bahan laporan dan evaluasi pengelolaan pengaduan untuk disampaikan kepada Ketua Tim; dan
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Ketua Tim.

3. Pelaksana Pengaduan

- a. Menerima pengaduan masyarakat melalui kanal pengaduan yang telah disediakan oleh RSUD;
- b. Memberikan informasi awal kepada masyarakat mengenai mekanisme dan prosedur penyampaian pengaduan;
- c. Mencatat setiap pengaduan secara lengkap, benar, dan tepat waktu dalam register pengaduan;
- d. Mengadministrasikan dokumen dan bukti penyampaian pengaduan;
- e. Melakukan verifikasi awal dan menyampaikan hasilnya kepada Koordinator Pengaduan;
- f. Meneruskan pengaduan kepada unit kerja terkait sesuai arahan Koordinator;
- g. Mengumpulkan informasi, klarifikasi, dan dokumen pendukung dari unit terkait;
- h. Memantau perkembangan tindak lanjut pengaduan dan melaporkannya kepada Koordinator;
- i. Mendokumentasikan setiap tahapan penanganan dan penyelesaian pengaduan;
- j. Membantu menyusun rekapitulasi dan laporan pengelolaan pengaduan;
- k. Menjaga kerahasiaan identitas dan informasi pengadu sesuai ketentuan yang berlaku; dan
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Koordinator atau Ketua Tim.

KETIGA : Masa jabatan anggota Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, ditetapkan 3 (tiga) tahun dan dapat diangkat kembali.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : NGAWI

Pada tanggal 22 Januari 2025

DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO

KABUPATEN NGAWI



dr. INDAH PJIARTI, M.MKes, M.H.

Pembina Tk.I

NIP. 196801272007012009

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada :
Yang Bersangkutan

Lampiran : Keputusan Direktur RSUD Dr. Soeroto
Kabupaten Ngawi
Nomor : 400.7/02.4/404.302.1/2025
Tanggal : 2 Januari 2025

SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA RSUD Dr. SOEROTO KABUPATEN NGAWI

No	N A M A	NIP	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	dr. Indah Pitarti, M.MKes, M.H	196801272007012009	Direktur	Penanggungjawab
2	Ratih Daroe Noegraheni, S.Sos	196906181993032006	Ka. Bagian Tata Usaha	Ketua
3	Hemin Suryaningsih, SE	197411051999012001	Ka.Sub.Bag. Umum	Koordinator
4	Dwi Endah R	198001052009012003	Staf Bagian Umum	Pelaksana Pengaduan
5	Nurrira Lintang Putri Ayu	NIP. Non PNS 20231001/PTT/033	Staf Bagian Umum	Pelaksana Pengaduan


DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO
KABUPATEN NGAWI
dr. INDAH PITARTI, M.MKes, M.H.
Pembina Tk.I
NIP. 196801272007012009