



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
SINTANG

Jl. Y.C. Oevang Oeray, Desa Sei. Ana, Kecamatan Sintang, Kabupaten Sintang, Provinsi Kalimantan Barat,
Telp. (0565) 2027158 Fax. (0565) 23691
S I N T A N G – 78619

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG
NOMOR : 100.3.3. /2109.a/ RSUD/ TAHUN 2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG,

- Menimbang
- bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
 - bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
 - bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut pada huruf a dan b di atas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang;
- Mengingat
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali 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);
 - 5.Peraturan ...

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan dan Pemberian Informasi Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang.
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan dan Pemberian Informasi sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan dan Pemberian Informasi ;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan dan Pemberian Informasi ;
 - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan dan Pemberian Informasi ;
 - d. Unsur Pengaduan dan Pemberian Informasi yang harus dipenuhi;
 - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan dan Pemberian Informasi ; dan
 - f. Alur Penanganan Pengaduan dan Pemberian Informasi.
- KETIGA : Pengelolaan Pengaduan dan Pemberian Informasi sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e dan f sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Dengan berlakunya Keputusan ini, maka Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang Nomor : 445/828.a/RSUD/ Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA ...

- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan mulai dilaksanakan tanggal 1 April 2024, dengan ketentuan :
- a. biaya sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sintang;
 - b. apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini akan diadakan perbaikan dan penyempurnaan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sintang
pada tanggal 3 April 2024



DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG,

RIDWAN TONNY HASIROLAN PANE

Tembusan

- Yth.
1. Ketua Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sintang di Sintang
 2. Inspektur Kabupaten Sintang di Sintang.
 3. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sintang di Sintang.
 4. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sintang di Sintang.
 5. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Sintang di Sintang.
 6. Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kabupaten Sintang di Sintang
 7. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG
NOMOR : 100.3.3./2109.a /RSUD/TAHUN 2024
TANGGAL : 3 APRIL 2024
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG

PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE
MUHAMMAD DJOEN SINTANG

1. Pihak pengadu atau peminta informasi menyampaikan pengaduan atau permohonan informasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Petugas Penerima Pengaduan dan Pemberian Informasi pada Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djeon Sintang;
2. Pengaduan dan Pemberian Informasi dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Petugas Pengelola Pengaduan dan Pemberian Informasi di Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang, terdiri dari:
 - 1) Petugas pengelola pengaduan dan Pemberian Informasi di Instalasi Rawat Jalan;
 - 2) Petugas pengelola pengaduan dan Pemberian Informasi di Instalasi Rawat Inap.
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan/ Kotak Saran yang disediakan di Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Rawat Inap.
 - c. WA/ Web Site : 0821-4450-9390/www.rsudsintang.go.id
 - d. Telepon : (0565) 2027158
 - e. Faximile : (0565) 23691
 - f. Email : rsudsintang@gmail.com
 - g. SP4N LAPOR : <https://www.lapor.go.id/>

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG,



RIDWAN TONNY HASIHOLAN PANE

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG
NOMOR : 100.3.3/2109.a /RSUD/TAHUN 2024
TANGGAL : 3 APRIL 2024
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG

NAMA –NAMA PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG

NO	NAMA	JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Dr. M. drg. RIDWAN TONNY HASIROLAN PANE, MKM.	DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	PENANGGUNG JAWAB
2.	SABMUNIAH, S.SOS.	KEPALA BAGIAN KESEKRETARIATAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	KETUA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
3.	NURSYAMSIAH, SH.MH.	KEPALA SUB BAGIAN HUKUM, PUBLIKASI, PROMOSI DAN INFORMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	SEKRETARIS TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
4.	dr. KASINO	KEPALA BIDANG PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
5.	dr. SANDUR APRISCA SIHOL BUNGA R.S.	KEPALA BIDANG PENUNJANG RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
6.	YUSTINA ENI, SE.M.Si.	KEPALA BIDANG PERENCANAAN DAN KEUANGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI

7. UTI MUHAMMAD ROLFEN, SKM...

NO	NAMA	JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
7.	UTI MUHAMAMD ROLFEN, SKM.	KEPALA SEKSI PERENCANAAN, PROGRAM DAN ANGGARAN	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
8.	MARIETTA, SE.	KEPALA SEKSI AKUTANSI, VERIFIKASI DAN LAPORAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
9.	KANGIN, S.SOS.	KEPALA SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
10.	ADE IRADIN, S.HI.	KEPALA SUB BAGIAN UMUM DAN PERLENGKAPAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	PETUGAS PENERIMA PENGADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
11.	SUGENG WIGIYANTORO, S.KEP.Ns.MARS.	KEPALA SEKSI PELAYANAN MEDIS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
12.	M.KANDIAS, S.KEP.Ns.MAP.	KEPALA SEKSI KEPERAWATAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
13.	HERU SETIARTO, SKM.	KEPALA SEKSI PENUNJANG NON MEDIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMAMD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
14.	YUSTANDI, S.ST.	KEPALA SEKSI PENUNJANG MEDIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMAMD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI

15. ANDREAS RENJANI, SKM...

NO	NAMA	JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
15.	ANDREAS RENJANI, SKM.	PENYULUH KESEHATAN MASYARAKAT AHLI MUDA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
16.	LESTRIA ARVIANA, SKM.	PENYULUH KESEHATAN MASYARAKAT AHLI MUDA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENERIMA ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
17.	NONI KRISTIANA, SKM.	PENYULUH KESEHATAN MASYARAKAT AHLI MUDA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENERIMA ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
18.	FITRIANA, SKM.	PENYULUH KESEHATAN MASYARAKAT AHLI MUDA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENERIMA ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
19.	DARMIATI, A.Md. Keb. SKM.	PENYULUH KESEHATAN MASYARAKAT AHLI MUDA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENERIMA ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
20.	LEBAY YAKOBUS, S.ST.SH.	PENYUSUN BAHAN INFORMASI DAN PUBLIKASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENERIMA ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
21.	PUDIYANTO	PENGELOLA DATA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENERIMA ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI

NO	NAMA	JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
22.	BILQIS NABILAH, S.I.KOM.	PENYUSUN BAHAN INFORMASI DAN PUBLIKASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENERIMA ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
23.	ANANG CAHYO WIBOWO, SH.	PENGELOLA DATA SUB BAGIAN HUKUM PUBLIKASI, PROMOSI DAN INFORMASI	ANGGOTA TIM PENERIMA ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG,



RIDWAN TONNY HASIROLAN PANE

LAMPIRAN III : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG
NOMOR : 100.3.3/2109.a /RSUD/TAHUN 2024
TANGGAL : 3 APRIL 2024
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG

UNSUR DAN TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG

- a. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :
1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan/atau nomor handphone yang bisa dihubungi.
 2. Objek pengaduan harus jelas.
- b. Tata Cara Penanganan Pengaduan :
1. Semua pengaduan diterima oleh Petugas Penerima pengaduan.
 2. Petugas penerima pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media WA/telepon/email/Faximile/Web Site/ SP4N LAPOR ke dalam buku Register pengaduan, menyelesaikan permasalahan yang diadukan pasien, apabila berhubungan dengan tidak ada ruangan perawatan, nama ruangan atau nama pasien yang dirawat;
 3. petugas penerima pengaduan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
 4. Petuga penerima pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
 5. Petuga penerima pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
 6. Petuga penerima pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya

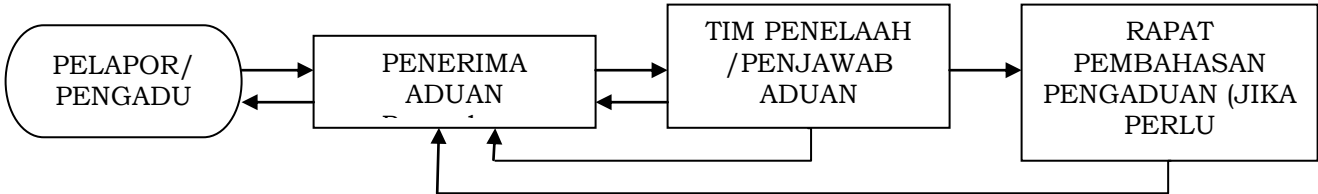
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG,



RIDWAN TONNY HASIROLAN PANE

LAMPIRAN IV : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG
NOMOR : 100.3.3/2109.a /RSUD/TAHUN 2024
TANGGAL : 3 APRIL 2024
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG

ALUR PENGADUAN PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG



DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG,

The signature block contains a circular official stamp of 'RSUD ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG' and a handwritten signature in blue ink.

RIDWAN TONNY HASIROLAN PANE

LAMPIRAN V : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG
NOMOR : 100.3.3/2109.a /RSUD/TAHUN 2024
TANGGAL : 3 APRIL 2024
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG

UNSUR DAN TATA CARA PEMBERIAN INFORMASI PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG

a. Unsur Pemberian Informasi yang harus dipenuhi, antara lain :

3. Identitas pemohon informasi lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan/atau nomor handphone yang bisa dihubungi.
4. Objek informasi harus jelas.

b. Tata Cara Pemberian Informasi :

7. Semua permohonan informasi diterima oleh Petugas Pemberi Informasi.
8. Petugas Pemberi Informasi mencatat permohonan informasi baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media WA/telepon/email/Faximile/ Web Site/ SP4N LAPOR ke dalam buku Register pemberian Informasi;
9. petugas Pemberi Informasi memberikan informasi kepada pemohon informasi.
10. Petugas Pemberi Informasi berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab pemberi informasi dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan informasi (jika diperlukan).
11. Petuga Pemberi Informasi menyampaikan informasi kepada pemohon dan/atau pihak terkait.
12. Petuga Pemberi Informasi mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pemberian informasi kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pemberian informasi pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya

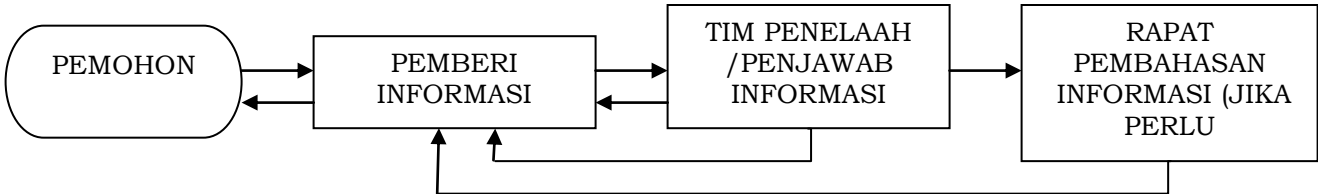
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG,



RIDWAN TONNY HASIROLAN PANE

LAMPIRAN VI : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG
NOMOR : 100.3.3/2109.a /RSUD/TAHUN 2024
TANGGAL : 3 APRIL 2024
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG

ALUR PEMBERIAN INFORMASI PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG



DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG,

The block contains a circular official stamp of 'PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG' with 'RSUD ADE MUHAMMAD DJOEN' in the center. To the right of the stamp is a blue ink signature.

RIDWAN TONNY HASIHOLOAN PANE