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./ 4649 /RSUD/TAHUN 2026

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

a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang tentang Pengelolaan Pengaduan Dan Pemberian Informasi Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang;

Mengingat

1. Pasal 18 ayat (6) Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. 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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
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 ...

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaraan 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);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. 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);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

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, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT : Dengan berlakunya Keputusan ini, maka Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang Nomor : 100.3.3./2109.a/RSUD/TAHUN 2024 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, 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 8 Oktober 2026

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG,

BAGUS ZULMAKADIBRATA

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./4649/RSUD/TAHUN 2026
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,

BAGUS ZODIAK ADIBRATA

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG
100.3.3./4649/RSUD/TAHUN 2026
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG

NO	JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1	2	3
1.	DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	PENGARAH
2.	WAKIL DIREKTUR UMUM, SUMBER DAYA MANUSIA DAN KEUANGAN	PENANGGUNG JAWAB I
3.	WAKIL DIREKTUR PELAYANAN	PENANGGUNG JAWAB II
4.	KEPALA BAGIAN UMUM, ASET, HUKUM DAN HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS)	KETUA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
5.	KEPALA SUB BAGIAN HUKUM DAN HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS) RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	SEKRETARIS TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
6.	KEPALA BIDANG PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
7.	KEPALA BIDANG PELAYANAN MEDIK DAN PENUNJANG MEDIK	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
8.	KEPALA BIDANG PELAYANAN PENUNJANG NON MEDIK, REKAM MEDIK, SISTEM INFORMASI RUMAH SAKIT , DAN AKREDITASI	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI

9. KEPALA ...

NO	JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1	2	3
9.	KEPALA BIDANG PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KEBIDANAN DAN TENAGA KESEHATAN NON MEDIK	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
10.	KEPALA BAGIAN PELATIHAN, PENGEMBANGAN DAN SUMBER DAYA MANUSIA	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
11.	KEPALA BAGIAN PERENCANAAN DAN KEUANGAN	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
12.	KEPALA SEKSI PELAYANAN MEDIK	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
13.	KEPALA SEKSI PENUNJANG MEDIK	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
14.	KEPALA SEKSI PENUNJANG NON MEDIK	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
15.	KEPALA SEKSI REKAM MEDIK, SISTEM INFORMASI RUMAH SAKIT DAN AKREDITAS	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
16.	KEPALA SEKSI KEPERAWATAN DAN KEBIDANAN	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
17.	KEPALA SEKSI TENAGA KESEHATAN NON MEDIK	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
18.	KEPALA SUB BAGIAN UMUM DAN PROTOKOLER	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
19.	KEPALA SUB BAGIAN ASET DAN PERLENGKAPAN RUMAH TANGGA	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI

20. KEPALA ...

NO	JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1	2	3
20.	KEPALA SUB BAGIAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
21.	KEPALA SUB BAGIAN SUMBER DAYA MANUSIA	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
22.	KEPALA SUB BAGIAN PERENCANAAN DAN PELAPORAN	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
23.	KEPALA SUB BAGIAN PENDAPATAN DAN PERBENDAHARAAN	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
24.	KEPALA SUB BAGIAN AKUNTANSI, DAN VERIFIKASI	ANGGOTA TIM PENJAWAB ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
25.	ANDREAS RENJANI, SKM. / PENYULUH KESEHATAN MASYARAKAT AHLI MUDA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENERIMA ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
26.	LESTRIA ARVIANA, SKM. / PENYULUH KESEHATAN MASYARAKAT AHLI MUDA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENERIMA ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
27.	NONI KRISTIANA, SKM. / PENYULUH KESEHATAN MASYARAKAT AHLI MUDA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENERIMA ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
28.	FITRIANA, SKM. / PENYULUH KESEHATAN MASYARAKAT AHLI MUDA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENERIMA ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
29.	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

30. SRI ...

NO	JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1	2	3
30.	SRI LESTARI, SKM / PENYULUH KESEHATAN MASYARAKAT AHLI MUDA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENERIMA ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
31.	PUDIYANTO / PENGELOLA DATA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENERIMA ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
32.	ANANG CAHYO WIBOWO, SH. / PENGELOLA DATA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENERIMA ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
33.	BILQIS NABILAH, S.I.Kom / PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENERIMA ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
34.	IWAN NUANSA, S.I.Kom / PRANATA HUMAS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG	ANGGOTA TIM PENERIMA ADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG,

BAGUS ZODIAK ADIBRATA

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG
NOMOR : 100.3.3./4649/RSUD/TAHUN 2026
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 Pemberian Informasi yang harus dipenuhi, antara lain :
   1. Identitas pemohon informasi lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan/atau nomor handphone yang bisa dihubungi;
   2. Objek informasi harus jelas.

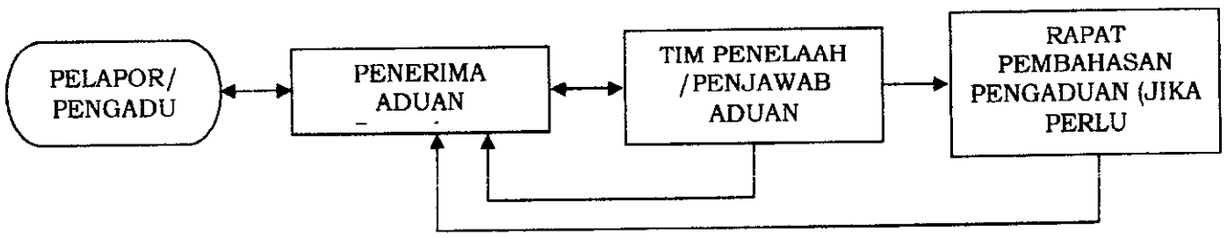
b. Tata Cara Pemberian Informasi :
   1. Semua permohonan informasi diterima oleh Petugas Pemberi Informasi;
   2. Petugas Pemberi Informasi mencatat permohonan informasi baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media WA/telepon/email/Faximile/ Web Site/ SP4N LAPOR ke dalam buku Register pemberian Informasi;
   3. petugas Pemberi Informasi memberikan informasi kepada pemohon informasi;
   4. Petugas Pemberi Informasi berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab pemberi informasi dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan informasi (jika diperlukan);
   5. Petuga Pemberi Informasi menyampaikan informasi kepada pemohon dan/atau pihak terkait;
   6. Petugas 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,

BAGUS ZODIAK ADIBRATA

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG
NOMOR : 100.3.3./4649/RSUD/TAHUN 2026
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,

BAGUS GOTAMA ADIBRATA