



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

DINAS KESEHATAN

UNIT ORGANISASI BERSIFAT KHUSUS

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJI MUHAMMAD PARIKESIT

Jalan Ratu Agung No.1 Tenggarong Seberang Telepon (0541) 661015 Kode Pos 75572

Laman www.rsamp.kukarkab.go.id, Pos-el rsudamparikesit@yahoo.com



KEPUTUSAN DIREKTUR

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJI MUHAMMAD PARIKESIT

KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

NOMOR : 082/SK-DIR/HK-RS/2026

TENTANG

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELANGGAN

DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJI MUHAMMAD PARIKESIT

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJI MUHAMMAD PARIKESIT,

Menimbang : a. bahwa pengelolaan pengaduan pelanggan merupakan salah satu informasi yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap penyelenggaraan pelayanan;

b. bahwa untuk menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelanggan secara efektif dan terintegrasi, perlu membentuk tim pengelola pengaduan pelanggan di rumah sakit;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelanggan Di Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);

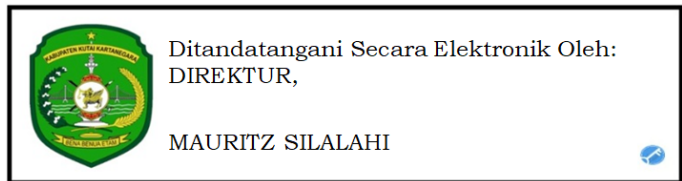
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2025 Nomor 319);
7. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 27 Tahun 2025 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi, Tanggung Jawab dan Wewenang serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Pada Dinas Kesehatan (Berita Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2025 Nomor 75);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Tim Pengelolaan Pengaduan Pelanggan Di Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini;
- KEDUA : Tim pengelolaan pengaduan pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU memiliki tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini;

- KETIGA : Ketua tim pengelolaan pengaduan pelanggan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan implementasi pengelolaan pengaduan pelanggan dan melaporkan hasil implementasi kepada Direktur melalui Wakil Direktur Umum dan Keuangan;
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan diadakan evaluasi dan perbaikan sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di Tenggarong
pada tanggal 28 September 2026



LAMPIRAN I : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJI MUHAMMAD PARIKESIT
NOMOR : 082/SK-DIR/HK-RS/2026
TANGGAL 28 SEPTEMBER 2026

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELANGGAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJI MUHAMMAD PARIKESIT

- Pembina : Direktur
- Penanggung Jawab : 1. Wakil Direktur Umum dan Keuangan
2. Wakil Direktur Pelayanan
3. Wakil Direktur Penunjang dan Pengembangan
- Ketua : Kepala Bagian Umum
- Sekretaris : Ketua Tim Kerja Rumah Tangga dan Humas
- Koordinator Administrasi : Ketua Tim Kerja Pelayanan Admisi Rawat Inap dan Pelayanan Pelanggan
- Anggota : 1. Kepala Unit Kerja sesuai substansi pengaduan
2. Tim Kerja Rumah Tangga dan Humas





Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
DIREKTUR,

MAURITZ SILALAH

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJI MUHAMMAD PARIKESIT
NOMOR : 082/SK-DIR/HK-RS/2026
TANGGAL 28 SEPTEMBER 2026

URAIAN TUGAS TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELANGGAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJI MUHAMMAD PARIKESIT

1. Menerima dan mengelola pengaduan pelanggan yang disampaikan melalui saluran pengaduan yang tersedia;
2. Mencatat dan mendokumentasikan setiap pengaduan pelanggan secara tertib dan dapat ditelusuri;
3. Melakukan verifikasi dan identifikasi terhadap substansi pengaduan;
4. Mengklasifikasikan pengaduan berdasarkan jenis, substansi, tingkat urgensi, dan kewenangan penanganannya;
5. Mengkoordinasikan pengaduan dengan unit kerja terkait sesuai dengan substansi pengaduan;
6. Memastikan pengaduan mendapatkan tindak lanjut sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku;
7. Melakukan pemantauan terhadap proses dan penyelesaian pengaduan;
8. Memberikan informasi atau tanggapan kepada pelanggan sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku;
9. Menjaga kerahasiaan identitas dan informasi pelanggan serta informasi lain yang wajib dilindungi;
10. Melakukan rekapitulasi dan analisis terhadap pengaduan pelanggan secara berkala;
11. Menyampaikan laporan hasil pengelolaan pengaduan kepada Direktur melalui pejabat/unit yang ditetapkan; dan
12. Menggunakan hasil analisis pengaduan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

A. Pembina

1. memberikan arahan dan pembinaan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelanggan di RSUD Aji Muhammad Parikesit;
2. memberikan masukan dan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan, standar, dan prosedur pengelolaan pengaduan pelanggan;
3. melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan agar berjalan sesuai dengan ketentuan dan kewenangan yang berlaku;

4. mendorong koordinasi dan sinergi antara admisi rawat inap, humas, dan unit kerja terkait dalam penyelesaian pengaduan pelanggan;
5. memberikan arahan terhadap pengaduan yang bersifat kompleks, berulang, berisiko tinggi, atau memerlukan penanganan lintas unit;
6. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap hasil pengelolaan pengaduan pelanggan; dan
7. memberikan rekomendasi perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan berdasarkan hasil evaluasi pengaduan pelanggan;

B. Penanggung Jawab

1. bertanggung jawab atas terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelanggan di RSUD Aji Muhammad Parikesit secara efektif, terkoordinasi, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. memberikan arahan dan kebijakan umum dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelanggan;
3. memastikan tersedianya sistem dan mekanisme pengelolaan pengaduan pelanggan yang jelas, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan;
4. memastikan setiap pengaduan pelanggan mendapatkan penanganan dan tindak lanjut sesuai dengan jenis, tingkat urgensi, serta kewenangan unit kerja terkait;
5. memastikan koordinasi antara admisi rawat inap, humas, dan unit kerja terkait dalam penyelesaian pengaduan pelanggan berjalan dengan baik;
6. memberikan keputusan atau arahan terhadap pengaduan yang bersifat strategis, kompleks, berisiko tinggi, atau memerlukan keputusan pimpinan;
7. menerima dan menelaah laporan hasil pengelolaan pengaduan pelanggan secara berkala;
8. memastikan hasil pengelolaan dan evaluasi pengaduan digunakan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit;
9. melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan pelanggan; dan
10. mempertanggungjawabkan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelanggan kepada Direktur RSUD Aji Muhammad Parikesit.

C. Ketua

1. mengkoordinasikan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelanggan di RSUD Aji Muhammad Parikesit;
2. mengkoordinasikan admisi rawat inap, humas, dan unit kerja terkait dalam menerima, menangani, dan menyelesaikan pengaduan pelanggan;
3. memastikan setiap pengaduan pelanggan diterima, dicatat, diverifikasi, diklasifikasikan, dan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
4. mengarahkan pengaduan kepada unit kerja yang berwenang sesuai dengan substansi dan jenis pengaduan;
5. memantau proses tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan pelanggan serta memastikan pengaduan ditangani dalam waktu yang sesuai dengan tingkat urgensinya;
6. melakukan koordinasi penyelesaian terhadap pengaduan yang memerlukan keterlibatan lebih dari satu unit kerja;
7. mengkoordinasikan penanganan pengaduan yang bersifat mendesak, kompleks, berulang, atau berpotensi menimbulkan risiko terhadap mutu dan keselamatan pelayanan;
8. memastikan hasil tindak lanjut pengaduan didokumentasikan dan disampaikan kepada pelanggan sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku;
9. melakukan pemantauan terhadap rekapitulasi dan status penyelesaian pengaduan pelanggan;
10. mengkoordinasikan analisis dan evaluasi terhadap data pengaduan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan;
11. menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelanggan kepada penanggung jawab secara berkala; dan
12. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh penanggung jawab sepanjang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan pelanggan.

D. Sekretaris

1. membantu ketua dalam melaksanakan administrasi pengelolaan pengaduan pelanggan;
2. menyiapkan administrasi dan kebutuhan pelaksanaan kegiatan tim pengelola pengaduan pelanggan;

3. melakukan pencatatan dan pendokumentasian setiap pengaduan pelanggan yang diterima dan ditindaklanjuti;
4. mengelola dan memutakhirkan register pengaduan pelanggan secara tertib, lengkap, dan dapat ditelusuri;
5. menyiapkan dokumen, formulir, dan administrasi pendukung dalam proses pengelolaan pengaduan pelanggan;
6. melakukan rekapitulasi data pengaduan berdasarkan jenis, sumber, unit terkait, status tindak lanjut, dan hasil penyelesaian;
7. memantau kelengkapan dokumen dan bukti tindak lanjut pengaduan dari unit kerja terkait;
8. menyiapkan bahan rapat, notula, dan dokumentasi hasil pembahasan pengaduan pelanggan apabila diperlukan;
9. menyiapkan bahan laporan berkala mengenai pengelolaan pengaduan pelanggan untuk disampaikan kepada ketua;
10. membantu penyusunan bahan analisis dan evaluasi data pengaduan sebagai bahan peningkatan mutu pelayanan;
11. menjaga keamanan, kerahasiaan, dan ketertiban administrasi data serta dokumen pengaduan pelanggan; dan
12. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh ketua sepanjang berkaitan dengan administrasi pengelolaan pengaduan pelanggan.

E. Anggota 1 (Unit Kerja sesuai substansi pengaduan)

1. menerima pengaduan pelanggan dan menindaklanjuti pengaduan pelanggan yang diteruskan oleh tim pengelola pengaduan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya;
2. melakukan klarifikasi dan verifikasi terhadap substansi pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan atau pelaksanaan tugas pada unit kerjanya;
3. melakukan koordinasi dengan pihak terkait apabila pengaduan memerlukan penanganan lintas unit;
4. menyusun dan melaksanakan langkah tindak lanjut atau penyelesaian pengaduan sesuai dengan ketentuan dan kewenangan yang berlaku;
5. memberikan respons dan penjelasan yang diperlukan kepada tim pengelola pengaduan sebagai bahan penyampaian informasi kepada pelanggan;

6. menyampaikan perkembangan proses tindak lanjut kepada tim pengelola pengaduan apabila pengaduan belum dapat diselesaikan dalam waktu yang ditetapkan;
7. menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan beserta bukti atau dokumen pendukung kepada tim pengelola pengaduan untuk dicatat dan didokumentasikan;
8. memastikan tindak lanjut pengaduan tidak mengabaikan aspek mutu pelayanan, keselamatan pasien, keamanan, kerahasiaan data, dan ketentuan yang berlaku;
9. melakukan tindakan perbaikan terhadap permasalahan yang ditemukan sebagai hasil dari pengaduan pelanggan;
10. memberikan masukan dan rekomendasi kepada tim pengelola pengaduan apabila ditemukan permasalahan yang berpotensi menimbulkan pengaduan berulang;
11. membantu proses evaluasi pengaduan yang berkaitan dengan unit kerjanya; dan
12. melaksanakan tugas lain yang berkaitan dengan penanganan pengaduan pelanggan sesuai arahan pimpinan dan ketentuan yang berlaku.

F. Anggota 2 Tim Kerja Rumah Tangga dan Humas

1. memonitoring adanya keluhan atau pengaduan pelanggan di aplikasi speak up dan media sosial.
2. menerima dan menindaklanjuti pengaduan pelanggan yang berkaitan dengan pelayanan;
3. melakukan identifikasi, verifikasi dan klarifikasi terhadap pengaduan pelanggan melalui unit pelayanan pelanggan
4. melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam rangka penyelesaian pengaduan yang memerlukan penanganan lintas unit;
5. melakukan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan sesuai dengan kewenangan, ketentuan;
6. memberikan informasi mengenai hasil tindak lanjut kepada ketua atau sekretaris tim pengelola pengaduan pelanggan;
7. menyampaikan perkembangan penyelesaian pengaduan apabila proses tindak lanjut membutuhkan waktu;
8. mendokumentasikan bukti tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan yang menjadi tanggung jawabnya;

9. melakukan pemantauan terhadap pengaduan yang berkaitan dengan fasilitas dan lingkungan rumah sakit untuk mencegah terjadinya pengaduan berulang; dan
10. memberikan masukan kepada tim pengelola pengaduan pelanggan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.

