



KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PONTIANAK UTARA
KOTA PONTIANAK

NOMOR : 341 /RSUD-PnkUtara/Tahun 2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PONTIANAK
UTARA KOTA PONTIANAK TAHUN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PONTIANAK UTARA
KOTA PONTIANAK,

- Menimbang : a. bahwa rumah sakit berkewajiban untuk meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit melalui penyelenggaraan tata kelola mutu rumah sakit yang baik;
- b. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas berpedoman pada Standar Pelayanan, perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsive, akuntabel, dan berkesinambungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu dibentuk Tim dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pontianak Utara Tahun 2024, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan Dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153);
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);

5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 9
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 – 2024 (Berita Negara Republik Tahun 2020 Nomor 650);
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 3);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah;
12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
13. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 47 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Pontianak Utara Pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2022 Nomor 47);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pontianak Utara, sebagaimana tercantum dalam lampiran I dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Mekanisme Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pontianak Utara, sebagaimana tercantum dalam lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;

KETIGA : Keputusan ini berlaku tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pontianak
pada tanggal : Agustus 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PONTIANAK UTARA
KOTA PONTIANAK,

The image shows a circular official stamp in purple ink. The outer ring of the stamp contains the text "PEMERINTAH KOTA PONTIANAK" at the top and "DINAS KESEHATAN" at the bottom. Inside the ring, it says "UTARA" on the left and "UTARA" on the right. In the center of the stamp is a smaller emblem featuring a caduceus (a staff with two snakes) and the text "RSUD PONTIANAK UTARA". Overlaid on the stamp is a blue ink signature that appears to read "Nuzulisa Zulkifli".

NUZULISA ZULKIFLI

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PONTIANAK UTARA
NOMOR : 34I/RSUD-PnkUtara/Tahun 2024
pada tanggal : Agustus 2024
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM DAN
MEKANISME PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PONTIANAK UTARA
TAHUN 2024

DAFTAR NAMA TIM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PONTIANAK UTARA
KOTA PONTIANAK

| No. | NAMA | KEDUDUKAN DALAM TIM |
|-----|------------------|--|
| 1. | Koordinator Umum | Drg. Sita Ayu Prabawati |
| 2 | Ketua | Yohanes Manehat, SKM |
| 3. | Pelaksana teknis | Yulfitri, SKM, M.Ph Sri Mulyanti, SKM Rizki Dwi Permatasari, SKM |

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PONTIANAK UTARA
KOTA PONTIANAK,



NUZULISA ZULKIFLI

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PONTIANAK UTARA
NOMOR : 341/RSUD-PnkUtara/Tahun 2024
pada tanggal : Agustus 2024
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM DAN
MEKANISME PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PONTIANAK UTARA
TAHUN 2024

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PONTIANAK UTARA
KOTA PONTIANAK TAHUN 2024

1. Pengaduan dapat dilakukan secara
 - a. Pengaduan secara langsung disampaikan secara tatap muka kepada Petugas Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik melalui ruang layanan Pengaduan;
 - b. Pengaduan secara tidak langsung disampaikan melalui media resmi Pengaduan antara lain :
 - 1) Surat dengan alamat Jln Khatulistiwa No 151 Kelurahan Siantan Hilir Kecamatan Pontianak Utara
 - 2) Email : rsudpontianakutara@gmail.com
 - 3) Whatsapp : 085245785867
 - 4) Facebook : Rsud Pontianak Utara
 - 5) Instagram : @rsudpontianakutara
2. Fasilitas yang tersedia
 - a. Ruang/ Pojok pengaduan yang terletak di area ruang tunggu jalan RSUD Pontianak Utara
 - b. Alur Pengaduan yang disampaikan di Televisi ruang tunggu
 - c. Format pengaduan
 - d. Barcode Pengaduan
 - e. SOP Pengaduan
3. Pengaduan Pelayanan Publik wajib mencantumkan identitas secara umum sesuai dengan format yang telah disediakan yang memuat informasi:
 - a. Identitas Pengadu;
 - b. Substansi Pengaduan;
 - c. Pihak yang terlibat;
 - d. Waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
 - e. Bukti pendukung apabila tersedia.
4. Pengaduan dapat bersumber dari:
 - a. perseorangan;
 - b. kelompok masyarakat; dan
 - c. badan hukum.

5. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan terdiri dari:
 - a. Penerimaan;
 - b. Verifikasi;
 - c. Tanggapan awal;
 - d. Distribusi; dan
 - e. Tindak lanjut.
6. Setiap pengaduan pelayanan public dan tindaklanjutnya terdokumentasi oleh Tim pengaduan pelayanan public;
7. Tindak lanjut pengaduan dapat berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung pada terlapor maupun unit kerja terlapor.

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PONTIANAK UTARA
KOTA PONTIANAK,



NUZULISA ZULKIFLI