



PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS KESEHATAN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KOTAMOBAGU

Kel. Pobundayan Kec. Kotamobagu Selatan Provinsi Sulawesi Utara Kode RS: 71 74 0 35 email : rsud_kotamobagu@yahoo.com

KEPUTUSAN DIREKTUR

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KOTAMOBAGU

NOMOR : 26 TAHUN 2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KOTAMOBAGU

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KOTAMOBAGU

- Menimbang : a. bahwa Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu, dalam melaksanakan Pelayanan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Kotamobagu;
- b. bahwa untuk kelancaran proses penanganan pengaduan pelayanan publik, perlu dibentuk tim penanganan pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu;
- Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Kotamobagu di Provinsi Sulawesi Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4680);
- b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

9 | F

- c. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
- d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- e. Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, 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);
- f. 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);
- g. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 nomor 191);
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
- i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara

4	8
---	---

- Menetapkan : Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia
KESATU Tahun 2014 Nomor 1170);
- j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor
62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan
Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik
KEDUA Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
- k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor
46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia
Tahun 2020 Nomor 650);
- l. Peraturan Wali Kota Kotamobagu Nomor 23 Tahun
2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,
Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah
(Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2022
Nomor 23);

MEMUTUSKAN :

Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan
Publik di RSUD Kota Kotamobagu sebagaimana
tercantum pada lampiran keputusan ini;

KETIGA : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Di RSUD Kota
Kotamobagu sebagaimana dimaksud diktum KESATU
mempunyai tugas:

- KEEMPAT :
- Menerima dan mengadministrasikan pengaduan
yang diperoleh dari admin pengaduan melalui
email, website, telepon, whatsapp, Instagram,
facebook, Aplikasi LAPOR SP4N maupun media
sosial pengaduan RSUD Kota Kotamobagu, serta
pengaduan pelayanan publik secara langsung;
 - Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima;
 - Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat
dengan bagian terkait;
 - Menyiapkan jawaban atau respon terhadap
pengaduan pelayanan publik di RSUD Kota
Kotamobagu;

9 | 1

- e. Menyampaikan jawaban pengaduan pelayanan publik melalui admin pengaduan; dan
- f. Melakukan tindak lanjut atas pengaduan pelayanan publik.

Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam diktum KEDUA bertanggung jawab dan menyampaikan laporan kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu;
Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Kotamobagu
Pada tanggal : 01 April 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KOTA KOTAMOBAGU

FERNANDO M MONGKAU, M. Kes
NIP. 19871230 200902 1 001

PARAF HIRARKI	
KABAG RSUD KOTA KOTAMOBAGU	fr
KASUBAG UMUM RSUD KOTA KOTAMOBAGU	y

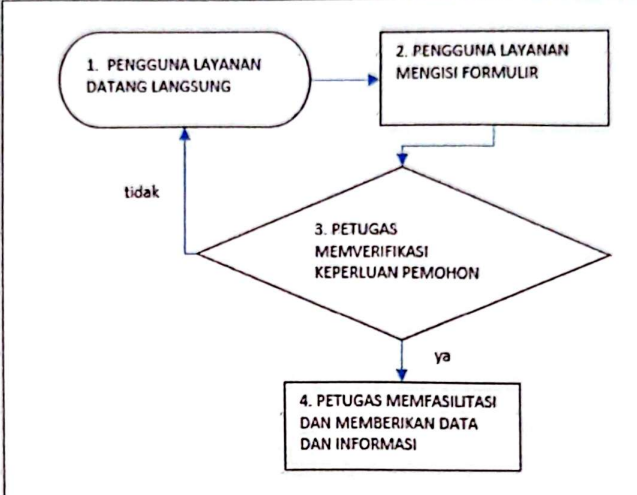
LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KOTA KOTAMOBAGU
NOMOR 26 TAHUN 2024
TENTANG PEMBENTUKAN TIM
PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA KOTAMOBAGU

**I. TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KOTA KOTAMOBAGU TAHUN 2024**

PENASEHAT	Direktur
PENANGGUNG JAWAB	Kepala Bagian Administrasi Umum
	Kabid. Pelayanan dan Penunjang Medik
	Kabid. Perawatan dan Kebidanan
KETUA	Kepala Seksi Penunjang Medik
SEKERTARIS	Kasie SIRS dan Rekam Medik
ANGGOTA	Kasie Pelayanan Medik
	Kasie Pelayanan Keperawatan
	Kasie Pengembangan Mutu Keperawatan
	Kasubag Perencanaan
	Kasubag Keuangan
	Kasubag Umum dan Kepegawaian

11 | 15

II. MEKANISME DAN ALUR PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KOTAMOBAGU TAHUN 2024

Jenis Pelayanan : Fasilitasi Pelayanan Pengaduan pada RSUD Kota Kotamobagu.		No. Dokumen : 01
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point) meliputi:	
KOMPONEN	URAIAN	
1	Persyaratan	Mengisi formulir lembar fasilitasi yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat di pertanggungjawabkan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD 1([1. PENGUNA LAYANAN DATANG LANGSUNG]) --> 2[2. PENGUNA LAYANAN MENGISI FORMULIR] 2 --> 3{3. PETUGAS MEMVERIFIKASI KEPERLUAN PEMOHON} 3 -- tidak --> 1 3 -- ya --> 4[4. PETUGAS MEMFASILITASI DAN MEMBERIKAN DATA DAN INFORMASI] </pre> Keterangan: - Pengguna Layanan dalam hal ini adalah perangkat daerah datang langsung; - Pengguna Layanan mengisi formulir berupa lembar fasilitasi yang telah di sediakan; - Petugas memverifikasi keperluan pemohon, (jika keperluan pemohon tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari pelayanan di RSUD Kota Kotamobagu maka akan dikembalikan lagi kepada pengguna layanan, jika sesuai dengan maksud fasilitasi terkait tugas pokok dan fungsi dari Bagian Organisasi maka akan di teruskan kepada petugas yang berwenang; - Petugas Yang berwenang memfasilitasi dan memberikan data dan informasi terkait tugas pokok dan fungsi pelayanan di RSUD Kota Kotamobagu.
3	Jangka waktu pelayanan	60 menit
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan pelayanan ini tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk pelayanan	Fasilitasi Pelayanan pada Perangkat Daerah
6	Penanganan pengaduan,	Datang langsung Kotak pengaduan

11 | F

	masukan /apresiasi	Email: informasirsudkotamobagu@gmail.com Facebook: Rsud Kotamobagu Instagram: rsud.kotamobagu SP4N LAPOR: lapor.go.id
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi:	
1	Dasar hukum	• Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang keterbukaan Informasi Publik; • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Wali Kota Kotamobagu Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2022 Nomor 23)
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	✓ Ruang Pengaduan yang di lengkapi dengan fasilitasi AC, Kursi dan meja; ✓ Komputer; ✓ Akses Internet (Wi-Fi); ✓ Printer; ✓ Kertas F4 dan A4.
3	Kompetensi pelaksana	➢ SDM yang memiliki pengetahuan terkait tugas pokok dan fungsi pada RSUD Kota Kotamobagu; ➢ SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan internal	Atasan langsung yaitu Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu
5	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi dijamin keabsahannya
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi di lakukan oleh Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu setiap triwulan

PARAF HIRARKI	
KABAG RSUD KOTA KOTAMOBAGU	<i>F.</i>
KASUBAG UMUM RSUD KOTA KOTAMOBAGU	<i>91</i>

Ditetapkan di : Kotamobagu
Pada tanggal : 01 - April - 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KOTA KOTAMOBAGU



FERNANDO M MONGKAU, M. Kes
NIP. 19871230-200902 1 001