PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS
Jalan Pendidikan Sambas No. 300 Kec. Sambas, Sambas, Kalimantan Barat (79462)
Telp. (0562) 391020 Fax. (0562) 392518 Pos-el : admin@rsudsambas.co.id
Laman: https://rsudsambas.co.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS

NOMOR 20.a TAHUN 2026

TENTANG

PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS

MENIMBANG:

a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta mewujudkan pelayanan yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, diperlukan sistem pengelolaan pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah Sambas;
b. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang harus ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab;
c. bahwa agar penyelenggaraan pengelolaan pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah Sambas berjalan secara efektif, efisien, terkoordinasi, dan berkesinambungan, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah Sambas.

MENGINGAT:

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

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

c. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952);

d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

e. Peraturan Bupati Sambas Nomor 50 Tahun 2025 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah Sakit Umum Daerah Sambas Dan Rumah Sakit Umum Daerah Pemangkat Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS TENTANG PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Sambas dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini.

KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas:

1. Menerima pengaduan dari pasien, keluarga pasien, maupun masyarakat.
2. Melakukan pencatatan dan registrasi setiap pengaduan.
3. Melakukan verifikasi dan koordinasi dengan unit terkait.
4. Menindaklanjuti setiap pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pengadu.
6. Melakukan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada Direktur.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Pengaduan bertanggung jawab kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Sambas.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sambas
pada tanggal : 2 April 2026

DIREKTUR RSUD SAMBAS



SUSANTY, S.Si.,Apt.M.E
Pembina Tk. I / IV b
NIP. 197801292011012002

LAMPIRAN I :
Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Sambas
Nomor 20.a Tahun 2026
Tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sambas

SUSUNAN TIM PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS

No	Kedudukan dalam Tim		Jabatan
1	Penanggung Jawab	:	Direktur RSUD Sambas
2	Pengarah	:	Kepala Bidang Pengembangan Mutu dan Data Informasi
3	Ketua	:	Kepala Seksi Data dan Informasi
4	Wakil Ketua	:	Cicilia Yuliati Rusdyantari, S.Kep.Ners
5	Sekretaris	:	Imanudin, A.Md.Kom
6	Koordinator Pengelolaan Pengaduan	:	Haris Susanto, S.M

DIREKTUR

PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS
DINAS KESEHATAN

SUSANTY, S.Si. Apt.M.E
Pembina Tk. I / IV b
NIP. 19780129 201101 2 002

LAMPIRAN II :
Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Sambas
Nomor 20.a Tahun 2026
Tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sambas

KETENTUAN PENGELOLAAN PENGADUAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS

A. Media Penyampaian Pengaduan

Pengaduan dapat disampaikan melalui:

1. Kotak Pengaduan;
2. Customer Service;
3. Unit Pengaduan;
4. Telepon;
5. WhatsApp resmi RSUD Sambas;
6. Surat;
7. Surat elektronik (e-mail);
8. Website resmi RSUD Sambas;
9. Media sosial resmi RSUD Sambas;
10. SP4N-LAPOR!; dan
11. Media pengaduan lainnya sesuai ketentuan.

B. Alur Pengelolaan Pengaduan

1. Pengaduan diterima oleh Tim Pengelola Pengaduan melalui media pengaduan yang tersedia.
2. Pengaduan dicatat dan diregistrasi.
3. Tim melakukan verifikasi dan klasifikasi pengaduan.
4. Pengaduan didisposisikan kepada unit kerja terkait.
5. Unit kerja melakukan klarifikasi dan tindak lanjut penyelesaian.
6. Hasil penyelesaian disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan.
7. Tim menyampaikan tanggapan kepada pelapor sesuai media yang digunakan.
8. Pengaduan didokumentasikan dan diarsipkan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

C. Tanggung Jawab

- Tim Pengelola Pengaduan menerima, mencatat, mengoordinasikan, memantau, dan melaporkan penyelesaian pengaduan.
- Kepala unit kerja wajib menindaklanjuti pengaduan sesuai kewenangannya.
- Seluruh pegawai wajib mendukung proses penyelesaian pengaduan.

D. Monitoring dan Evaluasi

1. Monitoring terhadap penyelesaian pengaduan dilakukan secara berkala.
2. Evaluasi dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan.
3. Hasil evaluasi menjadi bahan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

E. Ketentuan Penutup

Ketentuan ini menjadi acuan bagi seluruh unit kerja dalam pengelolaan pengaduan di RSUD Sambas.

DIREKTUR

SUSANTY, S.Si. Apt.M.E
Pembina Tk. I / IV b
NIP. 19780129 201101 2 002