



PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN
RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN

Jalan Dr. A. Rivai, Painan, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat 25611

Telp. (0756) 21428 – 21518. Fax. (0756) 21398

Laman <http://rsudmzein.pesisirselatankab.go.id/> Pos-el rsudmzein@mail.pesisirselatankab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MUHAMMAD ZEIN
PAINAN Nomor : 800/ 4 6 3/RSUD-2025

TENTANG

TIM PENGELOLA UNIT PENGADUAN MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2025

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN

- Menimbang : a. bahwa rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, maka perlu dibentuk Tim Pengelola Unit Pengaduan Masyarakat pada RSUD Dr. Muhammad Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2025;
- b. bahwa pembentukan Tim Pengelola Unit Pengaduan Masyarakat Pada RSUD Dr. Muhammad Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2025 sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No.36 tahun 2009, tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang No.44 tahun 2009, tentang Rumah Sakit;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang No.25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024;
6. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik
7. Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 4 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021-2026.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Unit Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2025;
- KEDUA : Tim Pengelola Unit Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2025 sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
1. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 2. Menyediakan formulir pengaduan yang terdiri atas identitas pengadu, uraian keluhan atas pelayanan, tempat dan waktu penyampaian pengaduan, dan tanda tangan pengadu;
 3. Menerima dan mencatat laporan pengaduan baik lisan maupun tulisan dari penerima layanan;
 4. Memproses dan menyelesaikan pengaduan kepada pihak terkait;
 5. Memberikan jawaban atas pengaduan kepada pelapor;
 6. Merekapitulasi dan membuat laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pembina;
 7. Mempublikasikan laporan pengaduan dan tanggapan atas pengaduan pada laman Website;
 8. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan;
- KETIGA : Segala biaya yang ditimbulkan akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan kepada Rencana Bisnis Anggaran Badan (RBA) Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan Tahun 2025;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal yang telah ditetapkan dan apabila di kemudian hari terjadi kesalahan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Painan
Pada tanggal 14 April 2025
DIREKTUR,



MUHAMMAD FAHRIZA

Lampiran : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN
Nomor : 800/463/ RSUD-2025
Tanggal : 14 April 2025
Tentang : TIM PENGELOLA UNIT PENGADUAN MASYARAKAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MUHAMMAD
ZEIN PAINAN KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2025

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA	JABATAN
1.	Pembina	1. Dr. Muhammad Fahriza SA, MARS	DIREKTUR
2.	Penanggung Jawab	1. Hj. Ns. Adek Imelda Syam, M.A.P 2. Letti Silvia Handayani, SST,SS,Msi 3. Dr. Al Laily Fitri 4. Junaidi, S.Sos	1. Kabag. Tata Usaha 2. Kabid Keuangan dan Akuntansi 3. Kabid Pelayan Medis 4. Kabid Penunjang Medis
3.	Sekretaris	1. Fefni Kaldian, S.Psi, M.Ikom	1. Kasubag Perencanaan Keuangan dan Pelaporan
4.	Anggota	1. Ns. Zaiyar Efrita, M.Kep 2. Ns. Satria Putri Cornaliah, S.Kep 3. Rio Pratama, A.Md 4. Adha Puputusia, A.Md 5. Ul Muliani, A.Md 6. Bay Evon Karmila, S.SiT,MM 7. Syamsul Hendri, SKM	1. Kasi Perawatan 2. Kasi Pelayanan 3. Kasubag Umum Kepegawaian dan Diklat 4. Kasi Pengelolaan Keuangan 5. Kasi Pembukuan dan Akuntansi 6. Kasi Penunjang Teknis 7. Kasi Perelatan
5.	Petugas Administrasi	1. Andi Kasianto, Amd. RO 2. Silviani Fauziah, S.Kom 3. Ichsyhan Aulia Putra, S.Kom	1. Karu PKRS 2. Staf PKRS 3. Staf IT



DIREKTUR,
MUHAMMAD FAHRIZA SA

LAMPIRAN II

TUGAS TIM PENGELOLA UNIT PENGADUAN MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN

A. Tim Penanggung Jawab

1. menyusun rencana kerja penanganan pengaduan masyarakat;
2. menyusun Pedoman/SPO penanganan pengaduan masyarakat;
3. menyaring dan mengkoordinasikan penanganan pengaduan dengan pihak-pihak tertentu;
4. melakukan pemantauan penanganan pengaduan termasuk yang dilimpahkan kepada unit kerja;
5. melaporkan hasil penanganan pengaduan masyarakat secara berkala kepada Direkur.

B. Sekretaris

1. melakukan pengelolaan data dan informasi pengaduan;
2. melakukan persuratan, pengarsipan dan perlengkapan;
3. melakukan penyiapan bahan laporan penanganan pengaduan masyarakat secara keseluruhan;
4. memberikan dukungan administrasi pada kegiatan perencanaan dan pelaporan penanganan pengaduan masyarakat;
5. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Pembina Tim.

C. Anggota

1. melaksanakan audit investigasi sesuai dengan kewenangan dan standar prosedur yang ditetapkan;
2. melaksanakan pelaporan hasil audit;
3. melakukan upaya-upaya preventif dan rehabilitatif terhadap pengaduan masyarakat;
4. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Pembina Tim.

D. Petugas Administrasi

1. Melaksanakan kegiatan penerimaan pengaduan secara langsung;
2. mengelola kegiatan penerimaan pengaduan secara tidak langsung melalui kotak saran, media Elektronik, email, dll;
3. mendokumentasikan penerimaan pengaduan masyarakat secara langsung dan secara tidak langsung;
4. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Pembina Tim

DIREKTUR,



MUHAMMAD FAHRIZA SA