



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEKAYU

Jalan Bupati Oesman Bakar Lingkungan I Kayuara, Provinsi Sumatera Selatan

Telepon : (0714) 3330203 Kode Pos 30711

Email : sekayursud@gmail.com, Website : rsudsekayu.mubakab.go.id



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEKAYU

NOMOR : 800/324/SK/RS/VII/2026

TENTANG

**TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH SEKAYU KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEKAYU,**

Menimbang : a. bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk membentuk Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin untuk melakukan kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelola pengaduan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu tentang Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin.

Menimbang : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

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

3. 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);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5597) sebagaimana telah diubah beberapa kali, 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);
5. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 244, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2021 Nomor 9);
9. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 13 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin);

10. Peraturan Bupati Nomor 290 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin (Berita Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2021 Nomor 290);
11. Peraturan Direktur RSUD Sekayu Nomor 09.2 Tahun 2020 Pedoman Umum Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblower System*) di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin;

KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, terdapat dalam lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KETIGA : Flowchart Komplain dan Uraian tugas, fungsi dan tanggungjawab Pengaduan Pelayanan di Lingkungan Rumah Umum Daerah Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA, terdapat dalam lampiran II dan III yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Sekayu
pada tanggal : 31 Juli 2026
Plt. DIREKTUR RSUD SEKAYU



Ucu Arunsang, SKM., M.Kes
Pembina /IV.a
NIP. 19730927 199303 1 003

Lampiran I : Keputusan Direktur RSUD Sekayu
Nomor : 800/324/SK/RS/VII/2026
Tanggal : 31 Juli 2026
Tentang : Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan di
Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah
Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin

TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN
DI LINGKUNGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEKAYU

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TUGAS
1.	Ucu Arunsang, S.KM., M.Kes	DIREKTUR	PENANGGUNG JAWAB
2.	dr. Ira Puspita Mizar Ginting	WADIR PELAYANAN	KETUA
3.	Yeti Septiana, SKM., M.Si	KABAG BINA PROGRAM & PUBLIKASI	WAKIL KETUA
4.	Yulrizal, SKM., M.H	KABAG ADM	SEKRETARIS
5.	Dwi Marsilviah, S.IP,. M.Pd	ANALISIS KEBIJAKAN AHLI MUDA	Kordinator Anggota Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat
6.	Didik Suprpto, S.Kep,Ners,.M.Kes	MANAGER PELAYANAN PASIEN	Anggota Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat
7.	Loliaripa, SE	STAF	Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat
8.	Seluruh Petugas	ANGGOTA TIM	1. Kabag Keuangan 2. Kabid Pelayanan Keperawatan 3. Kabid Pelayanan Penunjang 4. Katim Ketatausahaan 5. Katim Rumah Tangga dan Perlengkapan 6. Katim Kepegawaian & Diklat 7. Katim Promkes 8. Katim Perencanaan & Evaluasi 9. Katim Akuntansi dan Pelaporan 10. Katim Perbendaharaan 11. Katim Verifikasi Dan Anggaran 12. Katim Penunjang Medik 13. Katim Penunjang Non Medik 14. Katim Pelayanan Dan Asuhan Keperawatan 15. Katim Etika & Pengembangan Mutu Keperawatan 16. Satuan Pengawas Internal (SPI) 17. Manager On Duty

Plt. DIREKTUR RSUD SEKAYU



Ucu Arunsang, SKM.,M.Kes
Pembina /IV.a
NIP. 19730927 199303 1 003

FLOWCHART KOMPLAIN PASIEN PASIEN MENGAJUKAN KOMPLAIN TERHADAP PELAYANAN DI LINGKUNGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEKAYU KABUPATEN MUSI BANYUASIN



1. Pasien bisa mengajukan komplain secara langsung, melalui telepon, atau melalui platform online.
2. Penerimaan Komplain petugas penerima komplain dan mencatat detail komplain pasien (misalnya:jenis komplain, waktu kejadian dll.).
3. Verifikasi komplain, petugas memastikan bahwa komplain tersebut valid (cek informasi yang diberikan oleh pasien).
4. Analisis komplain, komplain dianalisis untuk mengetahui penyebab masalah dan mencari solusi yang tepat.
5. Penyelesaian komplain, berdasarkan analisis petugas mencari solusi atau alternatif penyelesaian (misalnya:perbaikan pelayanan, ganti obat, permintaan maaf, dll).
6. Memberikan solusi ke pasien, petugas memberikan penjelasan atau solusi kepada pasien sesuai hasil analisis komplain.
7. Escalasi jika diperlukan , jika komplain belum terselesaikan atau pasien tidak

puas komplain akan diteruskan ke pihak yang lebih tinggi.

8. Tindak lanjut, setelah solusi disampaikan petugas melakukan tindak lanjut untuk memastikan bahwa pasien merasa puas dan tidak ada masalah lebih lanjut.
9. Komplain selesai, proses selesai setelah komplain terselesaikan dengan baik dan pasien puas dengan solusi yang diberikan.

Plt. DIREKTUR RSUD SEKAYU



Ucu Arunsang, SKM., M.Kes
Pembina /IV.a
NIP. 19730927 199303 1 003

URAIAN TUGAS, FUNGSI, DAN TANGGUNG JAWAB PER JABATAN

A. Pengarah / Penanggung Jawab

Fungsi: Pembina, penanggung jawab tertinggi, dan pengambil keputusan strategis dalam penanganan pengaduan.

Tugas:

1. Memberikan arahan dan kebijakan umum terkait penanganan pengaduan pelayanan di RSUD Sekayu.
2. Menerima laporan berkala dan laporan kasus khusus dari Ketua Tim.
3. Menetapkannya tindakan korektif, tindak lanjut tingkat direksi, atau penyelesaian sengketa pelayanan tingkat akhir.

Tanggung Jawab: Bertanggung jawab penuh atas kelancaran, kepastian, dan kualitas penanganan pengaduan serta perbaikan pelayanan publik di RSUD Sekayu secara keseluruhan.

B. Ketua Tim

Fungsi: Koordinator utama dalam operasional pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan.

Tugas:

- 1) Memimpin, mengkoordinasikan, dan mengawasi seluruh kegiatan pengelolaan pengaduan.
- 2) Mengoordinasikan proses verifikasi, penelaahan, dan penanganan pengaduan bersama unit/bagian terkait.
- 3) Menyelenggarakan rapat evaluasi berkala mengenai pengaduan masuk dan progres penyelesaiannya.
- 4) Melaporkan hasil penanganan dan rekomendasi perbaikan layanan kepada Pengarah/Direktur.

Tanggung Jawab: Bertanggung jawab atas ketercapaian target *response time* dan efektivitas penyelesaian pengaduan pasien/pengguna layanan.

C. Wakil Ketua Tim

Fungsi: Pendamping dan pengganti Ketua Tim dalam pelaksanaan tugas operasional penanganan pengaduan.

Tugas:

1. Membantu Ketua dalam memetakan serta memilah level urgensi pengaduan (terutama yang berkaitan dengan teknis medis/klinis).
2. Menjalankan tugas Ketua apabila Ketua sedang berhalangan.

3. Membimbing tim teknis dalam perumusan langkah perbaikan pelayanan.

Tanggung Jawab: Bertanggung jawab atas kecermatan analisis substansi pengaduan medis/pelayanan dan kelancaran koordinasi internal.

D. Sekretaris Tim

Fungsi: Penyelenggara administrasi, pencatatan, dan dokumentasi sistem penanganan pengaduan.

Tugas:

1. Mengelola pencatatan rekapitulasi pengaduan masuk (baik lewat kotak saran, media sosial, pengaduan langsung, WBS, maupun saluran resmi lainnya).
2. Menyusun laporan hasil telaah pengaduan untuk diteruskan ke bidang/unit/bagian terkait.
3. Menyusun draf surat balasan, klarifikasi, atau laporan pertanggungjawaban penanganan pengaduan.
4. Mengarsipkan dokumen pengaduan secara terstruktur dan rapi.

Tanggung Jawab: Bertanggung jawab atas ketertiban administrasi, keakuratan data pengaduan, dan kelancaran alur surat-menyurat/nodin internal.

E. Anggota Tim (Struktural, Katim, SPI, MOD, MPP, & Humas)

Fungsi: Tim pelaksana operasional, verifikator teknis, dan eksekutor tindak lanjut penanganan pengaduan sesuai bidang tugasnya masing-masing.

Tugas Umum & Khusus:

Tugas Umum Tim:

1. Menerima laporan pengaduan dari masyarakat/pasien di lingkungan RSUD Sekayu.
2. Menelaah laporan pengaduan yang masuk.
3. Melaporkan hasil telaah ke bidang/unit/bagian terkait untuk segera ditindaklanjuti.

Petugas Humas & MOD/MPP (Lini Pertama):

1. Menjadi pintu utama (*frontline*) dalam penerimaan laporan pengaduan penanganan *onsite* atau cepat.
2. Melakukan pertolongan pertama/penenangan (*de-escalation*) pada komplain langsung di lapangan.

Katim / Kepala Bidang / Bagian Terkait (Eksekutor Field/Pelayanan):

1. Melakukan investigasi lapangan atau konfirmasi internal pada staf di bawah naungannya.
2. Memberikan klarifikasi teknis dan melakukan tindakan koreksi langsung atas ketidaksesuaian layanan yang ditemukan.

Satuan Pengawas Internal (SPI):

Melakukan reviu/audit eksternal internal jika pengaduan menyangkut indikasi pelanggaran disiplin berat, etika, atau kecurangan (*fraud*).

Tanggung Jawab: Bertanggung jawab atas respon cepat, kebenaran informasi klarifikasi, serta penyelesaian masalah di unit kerjanya masing-masing.

Plt. DIREKTUR RSUD SEKAYU



Ucu Arunsang, SKM.,M.Kes
Pembina /IV.a
NIP. 19730927 199303 1 003