



PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRAYA

Jln. H. L. Hasyim Praya (0370) 6158244 Fax. (0370) 6158246, Kode Pos. 83511
Website: rsud.lomboktengahkab.go.id - Email: rsudpraya.lomboktengahkab@gmail.com



KEPUTUSAN
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRAYA
KABUPATEN LOMBOK TENGAH

NOMOR : 445.6/ DIR/048 /RSUD/2025

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM DAN UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRAYA KABUPATEN LOMBOK TENGAH
TAHUN 2025

- Menimbang** : bahwa dalam rangka optimalisasi pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Praya Kabupaten Lombok Tengah, perlu menetapkan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Praya Kabupaten Lombok Tengah tentang Tim dan Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Praya Kabupaten Lombok Tengah.
- Mengingat** : a. 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 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);
- b. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah;
- c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- d. 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);

- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- g. Peraturan Daerah Nomor 47 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas Pokok Dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lombok Tengah (Lembaran Daerah Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2008 Nomor);
- h. Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 45 tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah Sakit Umum Daerah Praya Kelas C ;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
Kesatu : Tim dan Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Praya Kabupaten Lombok Tengah.
- Kedua : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi:
- 1. Pejabat Pengelolaan Pengaduan;
 - 2. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - 3. Prosedur dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan;
 - 4. Jangka Waktu Proses Pengaduan;
 - 5. Format Buku Pengaduan.
- Ketiga : Tugas Tim sebagaimana diktum KESATU, adalah sebagai berikut:
- a. Menerima dan menghimpun laporan pengaduan yang disampaikan secara langsung, melalui surat, maupun melalui media elektronik;
 - b. Mengumpulkan data dan informasi terkait dengan pengaduan yang diterima;


- c. Membuat analisa dan telaah atas pengaduan berdasarkan data dan informasi yang telah dikumpulkan;
- d. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi penyelesaian permasalahan atas pengaduan dengan Perangkat Daerah, instansi dan lembaga terkait;
- e. Memberikan saran dan masukan kepada pimpinan terkait pengaduan yang diterima;
- f. Menyiapkan jawaban atau tanggapan atas pengaduan masyarakat;
- g. Membuat dan menyampaikan laporan secara tertulis penanganan pengaduan kepada Direktur RSUD Praya Kabupaten Lombok Tengah;

Ketiga : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada anggaran yang relevan pada RSUD Praya;

Keempat : Surat Keputusan Direktur ini berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan : di Praya
Pada tanggal : September 2025

Direktur RSUD Praya
Kabupaten Lombok Tengah


dr. MAMANG BAGIANSAH, Sp.PD., FINASIM., CMC
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 198201112008031001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD PRAYA KAB. LOMBOK TENGAH
NOMOR : 445.6 /DIR /048 / RSUD/2025
TANGGAL : SEPTEMBER 2025
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM DAN UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRAYA
KABUPATEN LOMBOK TENGAH TAHUN 2025

SUSUNAN TIM DAN UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRAYA KABUPATEN LOMBOK TENGAH
TAHUN 2025

- I. PENANGGUNJAWAB : Direktur RSUD Praya
II. KETUA : Kepala Bidang Pelayanan Medik
III. PENGELOLA PENGADUAN : PIPP (Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan)
IV. PENELAHAH/PENJAWAB PENGADUAN :

- A. Koordinator SDM dan Pelayanan : Kabid Keperawatan
Anggota

- : 1. Kasi Yanmed
2. Kasi Penunjang Medik
3. Kasi Bimbingan dan Asuhan Keperawatan
4. Kasi Etika Mutu Audit Klinik Keperawatan
5. Kasi SIMRS
6. Karu/Instalasi/Unit
7. MPP

- B. Koordinator Saprass
Anggota

- : Kabag Tata usaha
: 1. Kasubbag umum dan Kepegawaian
2. Kasubbag Program
3. Kasubbag Keuangan
4. IPRS
5. Perlengkapan

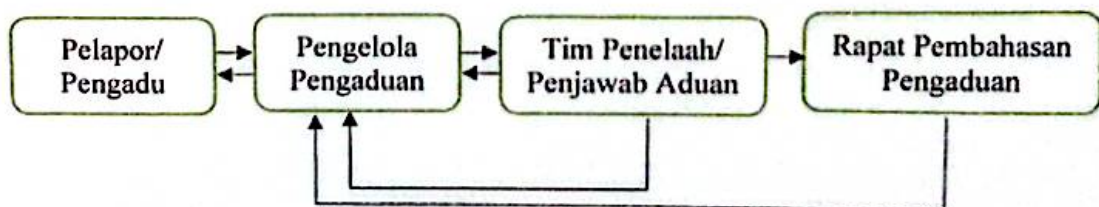
- C. Koordinator Pelaporan
Pengaduan dan Dokumentasi
Anggota

- : Kabid PPSD
: 1. Kasi PPSD
2. IT
3. HUMAS

V. PROSEDUR DAN TATA CARA PENGELOLAAN

1. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi :
 - a. Identitas pelapor / pengadu jelas,
 - b. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas
2. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan PATEN yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola
3. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Media pengaduan langsung yaitu Petugas Pengaduan / Front Office ;
 - b. Media Pengaduan Tidak langsung yaitu Kotak Pengaduan, Website, Email, Whatsapp dan media sosial lainnya :
 - Website : rsud.lomboktengahkab.go.id
 - Email : promosi@rsudpraya@gmail.com
 - Whatsapp : 0819-1111-1459
 - Twitter : RSUD Praya
 - Facebook : RSUD Praya
 - Instagram : RSUD Praya
 - Youtube : RSUD Praya
4. Tata Cara Pengaduan :
 - a. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media Whatsapp / Email dan media sosial lainnya ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah / Penjawab Aduan;
 - c. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan;
 - d. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
 - e. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

5. Alur Penanganan Pengaduan



VI. JANGKA WAKTU PENGADUAAN

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; dan
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 14 hari kerja.


VII. FORMAT BUKU PENGADUAN

No	Hari/ Tanggal	Nama (No HP)	Alamat	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	TDD	
						Pelapor	Penerima

Ditetapkan : di Praya

Pada tanggal : September 2025

Direktur RSUD Praya
Kabupaten Lombok Tengah


dr. MAMANG BAGIANSAH, Sp.PD., FINASIM., CMC
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 198201112008031001