



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PURI HUSADA

Jalan Veteran Nomor 52 Tembilahan Telepon 24563 Faksimile 24563
Website : www.rsudpurihusada.inhilkab.go.id, Email : puri_husada@yahoo.com
Email : up.rsudpurihusada@gmail.com



**SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PURI HUSADA TEMBILAHAN
Nomor : Kpts.187.4/RSUD-AU/2025/51**

T E N T A N G

**PEMBENTUKAN UNIT PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERPADU UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PURI HUSADA TEMBILAHAN
TAHUN 2025**

**DIREKTUR UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH PURI HUSADA TEMBILAHAN**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan sistem dan mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap peningkatan mutu pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilahan, perlu dilakukan koordinasi dari semua pihak yang terkait untuk menampung aspirasi masyarakat;
- b. bahwa kegiatan tersebut merupakan salah satu kegiatan dalam rangka menunjang pengelolaan pelayanan kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilahan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Tentang Pembentukan Unit Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilahan Tahun 2025.
- Mengingat : 1. Undang-undang (UU) Nomor 6 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Inderagiri Hilir Dengan Mengubah Undang-Undang No. 12 Tahun 1956, Tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2754);
2. Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587);
3. Undang-undang (UU) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5601);

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Tahun 2017 Nomor 352);
6. Peraturan Bupati Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilahan (Berita Daerah Tahun 2023 Nomor 18);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : Membentuk Unit Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilahan Tahun 2025;
- KEDUA** : Unit Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu dengan susunan dan uraian tugas sebagaimana tersebut pada lampiran keputusan ini;
- KETIGA** : Unit Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu adalah unit pengelola non struktural yang menyediakan fasilitas dan menyelenggarakan kegiatan memberikan informasi, solusi dan penemuan laporan pengaduan;
- KEEMPAT** : Dalam melaksanakan tugasnya, Unit Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu pada Diktum KESATU bertanggungjawab kepada Direktur Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilahan;
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tembilahan
pada tanggal, 2 Januari 2025

Direktur UPTD Rumah Sakit Umum
Daerah Puri Husada Tembilahan,



dr. H. Rahmat Susanto
Pembina Tk.I (IV/b)

NIP. 19710105 200604 1 008

Lampiran I : Direktur Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah
Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilahan
Nomor : Kpts.187.4/RSUDAU/2025/51
Tanggal : 2 Januari 2025

UNIT PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU
UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PURI
HUSADA TEMBILAHAN
TAHUN 2025

NO	NAMA / JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1.	2.	3.	4.
1.	Direktur	Pengarah	-
2.	Kepala Bidang Pelayanan Medis dan Penunjang Medis	Penanggung Jawab	-
3.	Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan	Penanggung Jawab	-
4.	Kepala Bidang Pelayanan Penunjang Non Medik	Penanggung Jawab	-
5.	Kepala Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan	Penanggung Jawab	-
6.	Wulanda Anggraini Risa Yanti, S.Pd	Ketua	Unit Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu
7.	Yenni Gusvita Dewi, SKM	Anggota	Unit Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu



Direktur UPTD Rumah Sakit Umum
Daerah Puri Husada Tembilahan,

dr. H. Rahmat Susanto
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19710105 200604 1 008

URAIAN TUGAS UNIT PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERPADU UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PURI HUSADA TEMBILAHAN
TAHUN 2025

URAIAN TUGAS

A. Penerimaan Pengaduan

- Menerima pengaduan dari pasien, keluarga pasien, masyarakat, pengunjung, maupun pengguna layanan.
- Menerima pengaduan melalui kanal resmi rumah sakit, antara lain datang langsung, telepon, SMS, WhatsApp, media sosial, surat, formulir, sistem elektronik, SP4N-LAPOR!, dan kanal lain yang ditetapkan.
- Memberikan pelayanan penerimaan pengaduan secara ramah, sopan, tidak diskriminatif, dan menghargai pelapor.
- Mendengarkan dan memahami substansi pengaduan secara aktif.
- Memberikan penjelasan awal mengenai proses penanganan pengaduan.

B. Pencatatan Pengaduan

- Mencatat setiap pengaduan dalam buku/register atau sistem pengaduan.
- Mengisi data pengaduan secara lengkap dan akurat.
- Memberikan nomor registrasi/kode pengaduan apabila diterapkan.
- Mencatat tanggal dan waktu pengaduan diterima serta substansi permasalahan.
- Mencatat unit pelayanan yang terkait dan bukti pendukung apabila tersedia.

C. Verifikasi dan Klarifikasi Awal

- Memeriksa kelengkapan informasi pengaduan.
- Meminta informasi tambahan kepada pelapor apabila diperlukan.
- Melakukan klarifikasi awal secara objektif tanpa memberikan kesimpulan sebelum pemeriksaan selesai.
- Menentukan kebutuhan tindak lanjut berdasarkan tingkat urgensi.
- Menjaga kerahasiaan identitas dan informasi pelapor.

D. Klasifikasi Pengaduan

- Mengelompokkan pengaduan berdasarkan Kategori Pengaduan, substansi, unit terkait, urgensi, risiko keselamatan pasien, dampak terhadap mutu pelayanan, serta kebutuhan keterlibatan pimpinan.
- Pengaduan terkait keselamatan pasien, kejadian serius, dugaan pelanggaran etik, kekerasan, diskriminasi, atau risiko tinggi segera dikoordinasikan kepada pejabat/unit berwenang.

E. Penerusan dan Koordinasi

- Meneruskan pengaduan kepada unit/pejabat yang berwenang.
- Menyampaikan substansi pengaduan secara objektif tanpa mengubah isi pengaduan.
- Memastikan pengaduan diterima oleh unit terkait.
- Memantau klarifikasi, tindak lanjut, dan batas waktu penyelesaian.
- Melakukan eskalasi kepada atasan/pimpinan apabila pengaduan belum ditindaklanjuti.

F. Pemberian Respons

- Memberikan informasi perkembangan penanganan kepada pelapor sesuai ketentuan.
- Menyampaikan hasil tindak lanjut secara sopan, jelas, objektif, dan mudah dipahami.
- Tidak memberikan informasi rahasia atau informasi di luar kewenangan.
- Mendokumentasikan komunikasi dan respons kepada pelapor.

G. Dokumentasi dan Pengarsipan

- Menyimpan formulir, bukti komunikasi, hasil klarifikasi, disposisi, dan dokumen tindak lanjut secara tertib.
- Menjaga keamanan dan kerahasiaan dokumen.
- Menjamin dokumen dapat ditelusuri untuk audit, evaluasi, atau kebutuhan akreditasi.

H. Pelaporan dan Evaluasi

- Menyusun rekapitulasi dan laporan pengaduan bulanan, triwulanan, semesteran, dan/atau tahunan sesuai kebutuhan.
- Menyajikan jumlah pengaduan, sumber/media, jenis/substansi, unit terkait, status, penyelesaian, waktu penyelesaian, dan tindak lanjut.
- Menganalisis pengaduan berulang, kecenderungan masalah, serta area pelayanan yang memerlukan perbaikan.
- Menyusun bahan rekomendasi perbaikan dan memantau tindak lanjutnya.

FUNGSI

1. Penerimaan pengaduan masyarakat, pasien, keluarga pasien, dan pengguna layanan.
2. Pencatatan dan dokumentasi pengaduan secara tertib, lengkap, dan dapat ditelusuri.
3. Verifikasi kelengkapan informasi pengaduan.
4. Klasifikasi pengaduan berdasarkan jenis, substansi, urgensi, unit terkait, dan tingkat risiko.
5. Koordinasi pengaduan dengan unit kerja atau pejabat yang berwenang.
6. Pemantauan proses penyelesaian sampai memperoleh tindak lanjut dan/atau penyelesaian.

7. Komunikasi dan pemberian respons kepada pelapor sesuai kewenangan.
8. Evaluasi dan analisis pola pengaduan sebagai bahan perbaikan.
9. Pelaporan pengaduan secara berkala kepada pimpinan.
10. Pemanfaatan data pengaduan untuk peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

TANGGUNG JAWAB

1. Ketepatan dan kelengkapan pencatatan pengaduan.
2. Ketepatan klasifikasi dan penerusan pengaduan kepada pihak yang berwenang.
3. Pemantauan tindak lanjut setiap pengaduan.
4. Ketepatan informasi yang diberikan kepada pelapor sesuai kewenangan.
5. Kerahasiaan data dan identitas pelapor serta keamanan dokumen.
6. Ketertiban administrasi dan ketersediaan laporan pengaduan yang akurat.
7. Pelaporan pengaduan yang membutuhkan perhatian pimpinan.
8. Evaluasi dan rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan data pengaduan.

WEWENANG

1. Menerima, mencatat, memverifikasi, dan mengklasifikasikan pengaduan.
2. Meminta informasi tambahan dan klarifikasi kepada pelapor atau unit terkait sesuai kewenangan.
3. Meminta perkembangan tindak lanjut kepada unit terkait.
4. Mengingatkan unit terkait terhadap pengaduan yang belum ditindaklanjuti.
5. Mengeskalasikan pengaduan kepada atasan/pimpinan.
6. Mengakses data pengaduan sesuai hak akses.
7. Menyusun laporan dan rekomendasi berdasarkan hasil pengelolaan pengaduan.



Direktur UPTD Rumah Sakit Umum
Daerah Puri Husada Tembilihan,

dr. H. Rahmat Susanto

Pembina Tk.I(IV/b)

NIP. 19710105 200604 1 008