



# PEMERINTAH KABUPATEN PANDEGLANG RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BERKAH KABUPATEN PANDEGLANG



Jalan Raya Labuan Km.5 Cikoneng – Pandeglang Telp. (0253) 202077

## KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BERKAH KABUPATEN PANDEGLANG TAHUN 2023 NOMOR : 445/1792/RSUD/X/2023 TENTANG

### PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BERKAH KABUPATEN PANDEGLANG DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BERKAH KABUPATEN PANDEGLANG

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik perlu dibentuk Tim Pengaduan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Berkah Kabupaten Pandeglang;
  - b. bahwa berdasarkan huruf a telah ditetapkan keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Berkah Kabupaten Pandeglang Nomor : 445/1792/RSUD/X/2023 Tahun 2023, tentang Pembentukan Tim Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Berkah Kabupaten Pandeglang;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Berkah Kabupaten Pandeglang tentang Pembentukan Tim Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pandeglang;
- Mengingat :
- 1. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42);
  - 2. 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);
  - 3. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  - 4. Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit



# PEMERINTAH KABUPATEN PANDEGLANG RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BERKAH KABUPATEN PANDEGLANG



Jalan Raya Labuan Km.5 Cikoneng – Pandeglang Telp. (0253) 202077

- (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5072);
5. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Indonesia tahun 2014 nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5587) sebagaimana telah beberap kali diubah terakhir dengan Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 4578);
  7. Undang-undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
  8. Peraturan Daerah Kabupaten pandeglang Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Tata Kelola Rumah Sakit Umum Berkah.
  9. Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 52 Tahun 2023 Tentang Perubahan, atas Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Berkah.

## MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Berkah Kabupaten Pandeglang tentang Pembentukan Tim Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Berkah Kabupaten Pandeglang.
- KEDUA : Susunan keanggotaannya sebagaimana dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA : Tim Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas :
- a. Pengarah :
    - 1) Bertanggungjawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka pelayanan pengaduan layanan masyarakat.
    - 2) Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim pengaduan Masyarakat.



# PEMERINTAH KABUPATEN PANDEGLANG RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BERKAH KABUPATEN PANDEGLANG



Jalan Raya Labuan Km.5 Cikoneng – Pandeglang Telp. (0253) 202077

3) Melakukan koordinasi dengan OPD lain yang terkait masalah yang diadakan masyarakat.

b. Ketua :

- 1) Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim.
- 2) Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota.
- 3) Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan Website Rumah Sakit Umum Daerah Berkah Kabupaten Pandeglang.

c. Koordinator Kehumasan :

- 1) Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim.
- 2) Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota.
- 3) Menerima aduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
- 4) Menjawab aduan dari masyarakat sesuai tugas pokoknya masing – masing.
- 5) Mengajukan aduan masyarakat kepada ketua apabila tidak mampu menyelesaikan atau diluar batas kewenangannya.

d. Sekretaris :

- 1) Menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan aduan masyarakat.
- 2) Menyusun laporan atau jawaban terhadap aduan dari masyarakat.

e. Anggota :

- 1) Menerima aduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
- 2) Menjawab aduan dari masyarakat sesuai tugas pokoknya masing – masing.
- 3) Mengajukan aduan masyarakat kepada ketua apabila tidak mampu menyelesaikannya atau diluar batas kewenangannya.

KEEMPAT : Pengaduan dari masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan sarana sebagai berikut :

- 1) Langsung di bagian Humas RSUD Berkah Pandeglang
- 2) Kotak Saran



# PEMERINTAH KABUPATEN PANDEGLANG RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BERKAH KABUPATEN PANDEGLANG



Jalan Raya Labuan Km.5 Cikoneng – Pandeglang Telp. (0253) 202077

- 3) *Whatsapp Call Center* 081112126666
- 4) Email [informasi.rsudberkah@gmail.com](mailto:informasi.rsudberkah@gmail.com)
- 5) *Website* rsud.pandeglangkab.go.id
- 6) Formulir Pengaduan Digital  
(<https://forms.gle/HQWg4TdrK4htuUP86>)
- 7) Media Sosial
  - Instagram rsudberkah.pandeglang
  - Facebook RSUD Berkah Pandeglang
- 8) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) –  
Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)
- 9) Surat

KELIMA : Dalam melaksanakan tugasnya Tim Pengaduan Masyarakat rumah Sakit Umum Daerah Berkah Kabupaten Pandeglang bertanggungjawab Kepada Direktur RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang.

KEENAM : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Kputusan ini dibebankan kepada Anggaran Belanja Badan Layanan Umum Daerah Berkah Kabupaten Pandeglang.

KETUJUH : Dengan ditetapkannya Keputusan Direktur ini, Keputusan Direktur RSUD Berkah Nomor : 445/1792/RSUD/X/2023 Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum daerah Berkah Kabupaten Pandeglang dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.

KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pandeglang  
pada tanggal 18 Oktober 2023  
DIREKTUR RSUD BERKAH  
KABUPATEN PANDEGLANG



dr. H. Firmansyah, M.Kes  
Pembina Utama Muda-IV/c  
NIP. 196906102002121007



**PEMERINTAH KABUPATEN PANDEGLANG**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BERKAH**  
**KABUPATEN PANDEGLANG**



Jalan Raya Labuan Km.5 Cikoneng – Pandeglang Telp. (0253) 202077

LAMPIRAN :  
KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD BERKAH  
KABUPATEN PANDEGLANG  
NOMOR : 445/1792/RSUD/X/2023  
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN  
MASYARAKAT RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH BERKAH  
KABUPATEN PANDEGLANG

**SUSUNAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT**  
**UMUM DAERAH BERKAH KABUPATEN PANDEGLANG**

NO	NAMA / JABATAN	KEDUDUKAN
1.	Direktur	Pengarah
2.	Kepala Bagian Program	Ketua
3.	Kepala Bagian Umum	Wakil Ketua
4.	Kasubbag Evlap, SIMRS dan Humas	Sekretaris
5.	Staf Humas	Koordinator Kehumasan
6.	Kasi Pelayanan Medik Rawat Jalan	Anggota
7.	Kasi Pelayanan Medik Rawat Inap	Anggota
8.	Kasi Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan	Anggota
9.	Kasi Pelayanan Keperawatan Rawat Inap	Anggota
10.	Kasi Pelayanan Penunjang Medik	Anggota
11.	Kasi Pelayanan Penunjang Non Medik	Anggota
12.	Kepala Instalasi Rekam Medis	Anggota
13.	PPIP BPJS	Anggota

DIREKTUR RSUD BERKAH  
KABUPATEN PANDEGLANG,



dr. H. Firmansyah, M.Kes  
Pembina Utama Muda-IV/c  
NIP. 196906102002121007