



PEMERINTAH KOTA PASURUAN

DINAS KESEHATAN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. R. SOEDARSONO

Jalan dr. Wahidin Sudiro Husodo Nomor 1-4, Pasuruan, Jawa Timur 67117

Telepon (0343) 421073, 421079

Pos-el rsud@pasuruankota.go.id, Laman www.rsud.pasuruankota.go.id



RSUD dr. R. Soedarsono
SMART Hospital

KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN

NOMOR 100.3.3/234/SK.DIR/102.1/2026

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN EKSTERNAL DAN
INTERNAL DI LINGKUNGAN RSUD dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin terpenuhinya hak pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Internal dan Eksternal di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan tentang Tim Penanganan Pengaduan Internal dan Eksternal di lingkungan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan.

- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3886);
 - 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6887);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587);
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien (Berita Negara Tahun 2018 Nomor 416);
7. Peraturan Wali Kota Pasuruan Nomor 66 Tahun 2022 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan;
8. Peraturan Wali Kota Pasuruan Nomor 67 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum Daerah Di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan;
9. Peraturan Wali Kota Pasuruan Nomor 68 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN EKSTERNAL DAN INTERNAL DI LINGKUNGAN RSUD dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN.

- KESATU : Menunjuk pegawai yang namanya tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini sebagai Tim Penanganan Pengaduan Eksternal dan Internal di Lingkungan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas, tanggung jawab, dan wewenang sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA : Pengaduan dari masyarakat dapat disampaikan melalui sarana sebagai berikut:
1. secara langsung (tatap muka) di Ruang Pengaduan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan;
 2. secara tidak langsung melalui:
 - a. kotak saran/keluhan :
 - b. SP4N LAPOR : www.lapor.go.id;
 - c. Telepon : (0343) 428290;
 - d. WhatsApp : 0813 3622 3834;
 - e. Website : rsud.pasuruankota.go.id;
 - f. Email : pengaduanrsudsoedarsono@gmail.com.
- KEEMPAT : Mekanisme penanganan pengaduan atas layanan publik bidang kesehatan meliputi:
1. Penerimaan pengaduan;
 2. Penelaahan, klasifikasi, dan penyaluran;
 3. Penyelesaian pengaduan; dan
 4. Penyampaian hasil penyelesaian melalui papan umpan balik/ WhatsApp/ secara langsung.
- KELIMA : Batas waktu penyelesaian pengaduan adalah paling lama 3 (tiga) hari kerja.

- KEENAM : Dengan berlakunya Keputusan Direktur ini, maka
Keputusan Direktur Nomor
100.3.3/168/SK.DIR/423.104.10/2025 tentang
Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Eksternal dan
Internal di Lingkungan RSUD dr. R. Soedarsono Kota
Pasuruan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan
Untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun.

Ditetapkan di Pasuruan
pada tanggal 2 Februari 2026
Direktur RSUD dr. R. Soedarsono
Kota Pasuruan,



ADI WIDIANTO

Lampiran I : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD
dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN
TENTANG PEMBENTUKAN TIM
PENANGANAN PENGADUAN EKSTERNAL
DAN INTERNAL DI LINGKUNGAN RSUD
dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN

Nomor : 100.3.3/234/SK.DIR/102.1/2026

Tanggal : 2 Februari 2026

**SUSUNAN ANGGOTA
TIM PENANGANAN PENGADUAN EKSTERNAL DAN INTERNAL DI
LINGKUNGAN RSUD dr. R SOEDARSONO KOTA PASURUAN**

KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA	JABATAN DALAM KEDUDUKAN
Penanggung jawab	Wasuki, S.Kep.Ns.,M.M NIP. 197104081993121001	Kepala Bidang Pengembangan dan pengaduan
Koordinator	Uwiek Hentartie, S.Kep.Ners NIP. 197306141996032002	Kepala Seksi Pengaduan
Anggota	Irnia Zain Rahmawati, S.KM NIPPPK PW. 199707232025212104	Staff Pengaduan
	Ma'rifatuse Solikha, S.M NIB. 19982025041300107	Staff Pengaduan
	Nur Aini Khoiriya, S.Sos NIB. 20012025041300109	Staff Pengaduan

Direktur RSUD dr. R. Soedarsono
Kota Pasuruan,



ADI WIDIANTO

Lampiran II : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD
dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN
TENTANG PEMBENTUKAN TIM
PENANGANAN PENGADUAN EKSTERNAL
DAN INTERNAL DI LINGKUNGAN RSUD
dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN

Nomor : 100.3.3/234/SK.DIR/102.1/2026

Tanggal : 2 Februari 2026

**URAIAN TUGAS, TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN EKSTERNAL DAN INTERNAL
DI LINGKUNGAN RSUD dr. R SOEDARSONO KOTA PASURUAN**

PENANGGUNG JAWAB :

Tugas

1. Mengarahkan seluruh kegiatan penanganan pengaduan layanan publik bidang kesehatan.
2. Melakukan koordinasi dengan Koordinator dan anggota tim.

Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan di lingkungan RSUD.
2. Menjamin kelancaran koordinasi antar anggota tim. Koordinator

Wewenang

1. Menetapkan kebijakan umum penanganan pengaduan. Memberikan umpan balik atas penanganan pengaduan;
2. Memberikan keputusan akhir atas tindak lanjut hasil pengaduan.

KOORDINATOR

Tugas

1. Mengkoordinasikan anggota tim dalam pembahasan, investigasi, dan tindak lanjut pengaduan.
2. Membagi tugas kepada anggota tim.
3. Memberikan arahan teknis pelaksanaan penanganan pengaduan.

Tanggung Jawab

1. Menjamin terlaksananya koordinasi penanganan pengaduan secara efektif.
2. Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan tugas anggota tim.

Wewenang

1. Memberikan umpan balik atas penanganan pengaduan.
2. Mengambil keputusan teknis dalam penanganan pengaduan.

ANGGOTA

Tugas

1. Menerima dan meregistrasi aduan masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung.
2. Melakukan verifikasi dan klarifikasi awal atas aduan.
3. Menyusun rekomendasi tindak lanjut atas aduan.
4. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Koordinator.

Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab atas kebenaran dan kelengkapan data pengaduan yang diterima.
2. Bertanggung jawab kepada Koordinator atas pelaksanaan tugas masing-masing.

Wewenang

1. Mengakses data/informasi yang diperlukan untuk klarifikasi pengaduan.
2. Mengusulkan rekomendasi tindak lanjut atas pengaduan.

Direktur RSUD dr. R. Soedarsono
Kota Pasuruan,



ADI WIDIANTO