



PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AROSUKA

Jl. Raya Solok Padang KM. 20 Arosuka Kode pos 27364
Propinsi Sumatera Barat Telp. / Fax (0755) 31160
Email : rsudarosukakabsolok@gmail.com



KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD AROSUKA KABUPATEN SOLOK
NOMOR : 815/ 025 /SK-DIR/RS/2026

TENTANG

PENETAPAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
DI RSUD AROSUKA KABUPATEN SOLOK

DIREKTUR RSUD AROSUKA KABUPATEN SOLOK

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja pelayanan kesehatan kepada masyarakat di RSUD Arosuka;
- b. bahwa dalam rangka penyelesaian masalah/kendala yang muncul dari ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di RSUD Arosuka, maka perlu dibentuk sebuah Tim Pengelola Pengaduan;
- c. bahwa sehubungan dengan terjadinya perubahan pada kondisi ketenagaan di Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka perlu dilakukan perubahan terhadap Tim Pengelolaan Pengaduan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam butir a, b, dan c perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, tambahan Lembaran Negara Nomor 5063);
3. 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);
4. 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);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien;
 9. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6);
 10. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;
 11. Peraturan Bupati Solok Nomor 42 Tahun 2020 Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok;

MEMUTUSKAN :

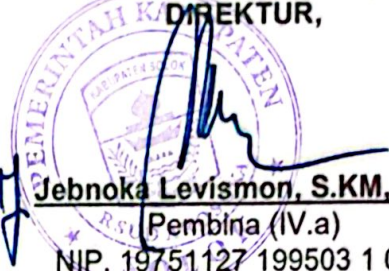
Menetapkan :
KESATU : Menetapkan Tim Pengelola Pengaduan di RSUD Arosuka Kabupaten Solok dengan keanggotaan sebagai berikut :

No	Nama/NIP	Jabatan dalam Dinas	Jabatan dalam Tim
1.	Susy Medtrisia, S.Si, Apt	Kepala Bidang Pengembangan Mutu dan Sarana	Pejabat Pengelola Pengaduan
2.	Ns. Yona Refelinda, S.Kep	Kepala Seksi Mutu dan Akreditasi	Pejabat Pengelola Pengaduan
3.	Imelda Wiguna, S.Psi	Staf Unit Pengaduan	Petugas Pengelola Pengaduan

KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan Memiliki Tugas, Fungsi dan Kewenangan sebagaimana terlampir;

- KETIGA : Dalam melaksanakan tugas, Tim Pengelola Pengaduan bertanggung jawab kepada Direktur RSUD Arosuka;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal di tetapkan

Ditetapkan di : Arosuka
Pada Tanggal : 02 Januari 2026

 DIREKTUR,

Jebnoka Levismon, S.KM, M.M
Pembina (IV.a)
NIP. 19751127 199503 1 001

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD AROSUKA
NOMOR : 815/025 /SK-DIR/RS-2026
TANGGAL : 02 Januari 2026

TUGAS DAN FUNGSI KEWENANGAN TIM PENGELOLA PENGADUAN

A. PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN

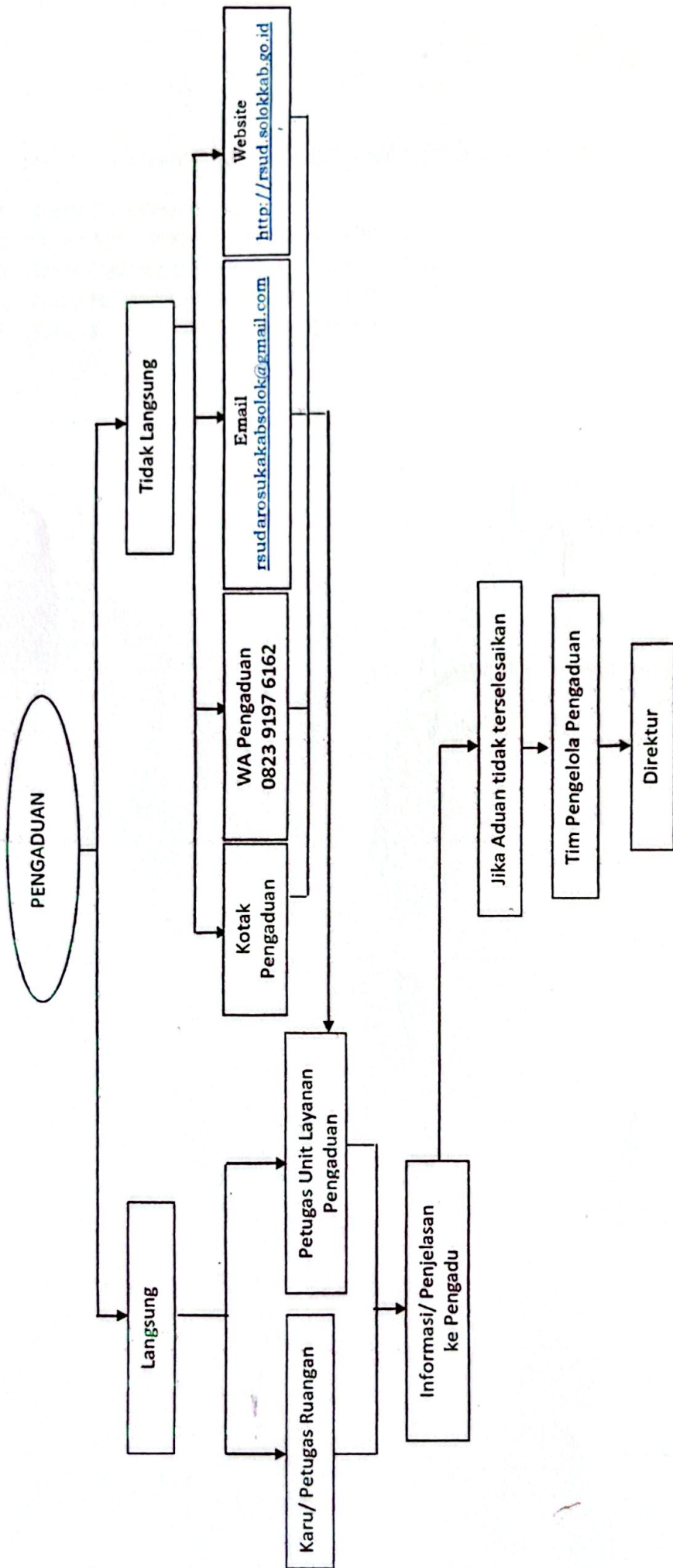
1. Mengkoordinir layanan pengaduan
2. Memberikan penjelasan secara transparan tentang proses pengaduan yang ditangani
3. Menyalurkan pengaduan kepada bidang yang lebih berwenang
4. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan

B. PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN

1. Menerima dan mencatat pengaduan langsung dari masyarakat
2. Memeriksa seluruh kotak pengaduan yang ada di unit setiap pagi, kemudian mencatat ke dalam buku register.
3. Melakukan pengecekan pengaduan masyarakat yang masuk melalui website RSUD.SolokKab.go.id, Whatsaap dan SMS setiap hari kemudian mencatat ke dalam buku register.
4. Mengkaji Informasi pengaduan masyarakat
5. Memberikan penjelasan sementara kepada pasien/masyarakat terkait pengaduan
6. Menindaklanjuti pengaduan masyarakat dengan cara penyelesaian
7. Menindaklanjuti Pengaduan masyarakat kepada tim pengelola pengaduan jika pengaduan tidak menjadi kewenangannya.
8. Membuat laporan mingguan dan bulanan unit pengaduan
9. Membuat laporan Evaluasi triwulan unit pengaduan
10. Membuat laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat setiap tiga bulan
11. Membuat Laporan pengaduan pada aplikasi <http://www.lapor.go.id>
12. Menjadikan setiap komplain sebagai acuan untuk perbaikan jenis pengaduan pasien
13. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan


Jebnoka Levismon, S.KM, M.M
Pembina (IV.a)
NIP. 19751127 199503 1 001

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN



LAMPIRAN III
KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD AROSUKA
NOMOR : 815/ 025/SK-DIR/RS-2026
TANGGAL : 02 Januari 2026

MEDIA PENYAMPAIAN/PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. Kotak Pengaduan
2. WhatsApp Pengaduan (082391976162)
3. Email (rsudarosukakabsolok@gmail.com)
4. Website RSUD Arosuka (<http://rsud.solokkab.go.id/>)
5. Aplikasi SP4N LAPOR (<http://www.lapor.go.id/>)


DIREKTUR,
Jebnoka Levismon, S.KM, M.M
Pembina (IV.a)
NIP. 19751127 199503 1 001

 PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK RSUD AROSUKA	NOMOR SOP	: 445/303/SPO-RSUD/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	: 02 Juni 2022
	TANGGAL REVISI	:
	TANGGAL EFEKTIF	: 02 Juni 2022
	DISAHKAN OLEH	  drg. MUSFIR YONES INDRA Pembina Tk.I (IV.b) NIP. 19680919 200212 1 002
PETUGAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT	NAMA SOP	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat 3. Peraturan Bupati Solok Nomor 42 Tahun 2020 Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok	1. Memahami tentang Mekanisme dan Prosedur Pengelolaan Pengaduan 2. Memahami Tupoksi 3. Meningkatkan pelayanan publik	
KETERKAITAN	Peralatan/Perlengkapan	
	1. Komputer dan Kelengkapannya 2. Jaringan Internet dan Web Browser 3. Alat Tulis dan Kelengkapannya	
PERINGATAN	PENDATAAN/PENCATAAN	
Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka prosedur pengaduan masyarakat tidak bisa terlaksana dengan baik	rsud.solokkab.go.id lapor.go.id Register Pengaduan	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

		Pelaksana Kegiatan					Mutu Baku		
No	Kegiatan	Pemohon	Petugas Layanan Pengaduan	Pengelola Pengaduan	Bidang Terkait	Direktur	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pemohon menyampaikan pengaduan secara langsung ataupun tidak langsung	Mulai	↓				Bukti dukung pengaduan	5 Menit	Daftar Permohonan
2	Petugas pengaduan melakukan pencatatan dan memeriksa relevansi pengaduan yang masuk		↓				Berkas permohonan	5 Menit	Laporan
3	Petugas Pengaduan menelaah laporan yang masuk dan melakukan tindak lanjut		↓	↓			Berkas permohonan	10 Menit	Laporan
4	Jika ada aduan yang tidak bisa diselesaikan, laporan diteruskan untuk ditindak lanjuti oleh Tim Pengelola Pengaduan kepada Bidang terkait			↓	↓		Berkas Pengaduan	1 Hari	Laporan
5	Bidang terkait menindak lanjuti pengaduan dengan memberikan respon atau jawaban				↓		Berkas Pengaduan	1 Hari	Jawaban terhadap aduan
6	Jawaban pengaduan diterima oleh pemohon	↓	↓	↓	↓		Jawaban diterima melalui media elektronik dan non elektronik	1 Hari	Pengaduan tertangani
7	Rekapan jawaban yang diterima oleh Tim pengelola pengaduan akan disampaikan dalam bentuk laporan evaluasi kepada direktur per triwulan				↓	↓	Dokumen	3 Bulan	Dokumen