



**PEMERINTAH KABUPATEN SUMBA BARAT**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WAIKABUBAK**  
Jl. Adhyaksa km3 Waikabubak, Provinsi Nusa Tenggara Timur  
No. Telp/Fax: (0387) 21701, Email: mail@rsudwaikabubak.com



**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WAIKABUBAK**  
**NOMOR : P.1258/RSUD.445/53.12/08/2024**

**TENTANG**

**PENUNJUKAN PETUGAS PENGELOLAAN PENANGANN PENGADUAN PADA**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WAIKABUBAK**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WAIKABUBAK,**

- Menimbang :**
- a. bahwa pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang bermutu dan aman;
  - b. bahwa membangun kepercayaan Masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggaraan layanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan Masyarakat tentang peningkatan layanan publik;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Surat Keputusan Direktur RSUD Waikabubak tentang Penunjukan Petugas Pengelolaan Penanganan Pengaduan pada RSUD Waikabubak.
- Mengingat :**
- 1. Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik
  - 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

3. Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 6537);
4. Permenpan dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
5. PerMenPan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. PerMenPan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Barat Nomor 9 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Barat Tahun 2023 Nomor 9);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Barat Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Barat Tahun 2021 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Barat Nomor 0083);
10. Peraturan Bupati Sumba Barat Nomor 42 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Berita Daerah Kabupaten Sumba Barat Tahun 2023 Nomor 42).

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : PENUNJUKAN PETUGAS PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WAIKABUBAK.

KESATU : Untuk menjamin berlangsungnya Pengelolaan Penanganan Pengaduan pada RSUD Waikabubak maka memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut :

1. Melaksanakan pelayanan pengaduan pelanggan dan Masyarakat pada RSUD Waikabubak.
2. Melakukan penilaian terhadap survei kepuasan pelanggan dan Masyarakat.
3. Menginventarisasi dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan
4. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas unit kerja
5. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pada RSUD Waikabubak
6. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan secara periodik maupun insidentil
7. Menyiapkan bahan laporan pelayanan pengaduan yang akan disampaikan kepada Direktur
8. Menerima pengaduan
9. Melakukan pencatatan setiap pengaduan yang diterima
10. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut.

- KEDUA : Menunju saudari **Novita Peda Karau, SKM** sebagai petugas pengelolaan penanganan pengaduan pada Waikabubak yang akan melaksanakan tugasnya dengan merujuk pada tupoksi pada Diktum KESATU dan pedoman yang ada.
- KETIGA : Dalam pelaksanaan peran sebagai petugas pengelolaan penanganan pengaduan pada RSUD Waikabubak sebagaimana di maksud dalam Diktum KESATU bertanggung jawab kepada Direktur RSUD Waikabubak.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Rumah Sakit Umum Daerah Waikabubak.
- KELIMA : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Waikabubak

Pada tanggal 14 Agustus 2024

DIREKTUR RSUD WAIKABUBAK

✓ KABUPATEN SUMBA BARAT ✓

  
✓ dr. Japendi R.P. Saragih, Sp.A.M. Biomed  
Pembina -IV/a

NIP.19761113 200501 1 005