



PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BEDAS TEGALLUAR

Jln. Rancawangi Desa Tegalluar Kec. Bojongsoang Kode Pos 40287 Kab.Bandung
Hotline : 081298569588, Email : rsudbedas.tegalluar@gmail.com

KEPUTUSAN DIREKTUR
RSUD BEDAS TEGALLUAR KABUPATEN BANDUNG
NOMOR: 400/616/RSBTL

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
PASIEN DAN MASYARAKAT DI RSUD BEDAS TEGALLUAR

DIREKTUR RSUD BEDAS TEGALLUAR KABUPATEN BANDUNG

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien serta masyarakat, perlu adanya sistem pengelolaan pengaduan yang efektif, efisien, dan terintegrasi;

b. bahwa untuk menjamin terlaksananya pengelolaan pengaduan pasien dan masyarakat secara optimal, perlu dibentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pasien dan Masyarakat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Surat Keputusan Direktur tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Pasien dan Masyarakat RSUD Bedas Tegalluar.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;

3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Puskesmas, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Darah;

4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Akreditasi Rumah Sakit yang berlaku;
5. Peraturan Bupati Bandung dan ketentuan lain yang mengatur penyelenggaraan RSUD Bedas Tegalluar;
6. Peraturan internal dan tata kelola RSUD Bedas Tegalluar.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan direktur RSUD Bedas Tegalluar pembentukan tim pengelola pengaduaan pasien dan masyaraakat di RSUD Bedas Tegalluar.
- KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pasien dan Masyarakat di RSUD Bedas Tegalluar
- KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Pasien dan Masyarakat mempunyai tugas:
1. Menerima dan mencatat seluruh pengaduan pasien dan masyarakat.
 2. Melakukan verifikasi dan klasifikasi pengaduan.
 3. Mengoordinasikan tindak lanjut pengaduan dengan unit terkait.
 4. Memantau penyelesaian pengaduan.
 5. Memberikan umpan balik kepada pelapor.
 6. Melakukan analisis tren pengaduan sebagai bahan peningkatan mutu pelayanan.
 7. Menyusun laporan pengaduan secara berkala kepada Direktur Rumah Sakit.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelolaan Pengaduan Pasien dan Masyarakat bertanggung jawab kepada Direktur Rumah Sakit.

- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada anggaran Rumah Sakit sesuai ketentuan yang berlaku
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagai mana mestinya.

Ditetapkan di : Tegalluar

Pada tanggal : 6 Januari 2025

DIREKTUR RSUD BEDAS TEGALLUAR




DADAN PERMANA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR
RSUD BEDAS TEGALLUAR
KABUPATEN BANDUNG

Nomor : 400/614/RSBTL

Tanggal : 6 Januari 2025

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PASIEN DAN MASYARAKAT

Struktur organisasi : Pelindung

Tim Pengelolaa Direktur Rumah Sakit : dr Dadan Permaa

Pengaduan Penanggung Jawab Ade Gustandi ,S.Kep,,Ners

Ketua Tim Pengaduan : dr Nina M Z

Sekretaris : Alfina Damayanti A,SKM

Koordinator Penerimaan dan Registrasi Pengaduan : Iska Surtika F

Koordinator Investigasi dan Tindak Lanjut

Koordinator Monitoring dan Evaluasi :. Opik Abdul Rofik S.Kep Ners

Anggota Perwakilan Unit Pelayanan : Ka Instalasi dan Karu

- Rawat Jalan dr Nia Mulyanti
- Rawat Inap : dr Ferry Nurhayati
- IGD Susilawati S.kep Ners
- Farmasi Eka Novianti,S.Far,Apt
- Rekam Medis :Devi Setiadi Amd. PM Ikes
- Keperawata
- PMKP/Mutu
- Humas

- Fungsi TIM :
1. Menerima dan mengelola seluruh pengaduan pasien dan masyarakat.
 2. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor.
 3. Melakukan koordinasi penyelesaian pengaduan dengan unit terkait.
 4. Melaksanakan monitoring dan evaluasi tindak lanjut pengaduan.
 5. Menyusun laporan pengaduan secara berkala.
 6. Memberikan rekomendasi perbaikan mutu berdasarkan hasil analisis pengaduan

Tugas dan Tanggung Jawab :

Tugas:

- Menetapkan kebijakan pengelolaan pengaduan.
- Memberikan dukungan sumber daya.

Tanggung Jawab:

- Menjamin terselenggaranya sistem pengaduan yang efektif di rumah sakit.

2. PENANGGUNG JAWAB

Tugas:

- Mengawasi pelaksanaan pengelolaan pengaduan.
- Memberikan arahan kepada tim.

Tanggung Jawab:

- Memastikan seluruh pengaduan ditindaklanjuti sesuai SOP.

3. KETUA TIM

Tugas:

- Memimpin dan mengoordinasikan kegiatan tim.
- Menentukan prioritas penanganan pengaduan.
- Memimpin rapat evaluasi pengaduan.

Tanggung Jawab:

- Bertanggung jawab atas proses penyelesaian pengaduan secara keseluruhan.
- Melaporkan hasil kegiatan kepada Direktur.

4. SEKRETARIS

Tugas:

- Mengelola administrasi pengaduan.
- Menyiapkan register pengaduan.
- Menyusun laporan bulanan dan tahunan.

Tanggung Jawab:

- Menjamin kelengkapan dokumen pengaduan dan arsip.

5. KOORDINATOR PENERIMAAN DAN REGISTRASI

Tugas:

- Menerima pengaduan dari berbagai media.
- Melakukan pencatatan dalam formulir dan register.

Tanggung Jawab:

- Menjamin seluruh pengaduan terdokumentasi dengan baik.

6. KOORDINATOR INVESTIGASI DAN TINDAK LANJUT

Tugas:

- Melakukan verifikasi pengaduan.
- Berkoordinasi dengan unit terkait.
- Mengumpulkan data dan fakta pengaduan.

Tanggung Jawab:

- Menjamin investigasi dilakukan secara objektif dan tepat waktu.

7. KOORDINATOR MONITORING DAN EVALUASI

Tugas:

- Memantau pelaksanaan tindak lanjut.
- Menganalisis tren pengaduan.
- Menyusun rekomendasi perbaikan.

Tanggung Jawab:

- Menjamin efektivitas penyelesaian pengaduan.

8. ANGGOTA TIM

Tugas:

- Membantu investigasi dan penyelesaian pengaduan sesuai unit kerja.
- Menyampaikan data yang diperlukan dalam proses klarifikasi.

Tanggung Jawab:

- Menindaklanjuti pengaduan yang berkaitan dengan unit masing-masing..

Wewenang TIM : 1. Meminta informasi dan klarifikasi dari unit terkait.
2. Mengakses dokumen yang diperlukan sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Mengusulkan tindakan perbaikan kepada pimpinan.
4. Melakukan monitoring pelaksanaan perbaikan.
5. Memberikan rekomendasi peningkatan mutu pelayanan

Indikator Kinerja Tim : 1. 100% pengaduan tercatat dalam register.
2. 100% pengaduan diverifikasi.
3. $\geq 80\%$ pengaduan diselesaikan dalam waktu ≤ 7 hari kerja.
4. 100% pelapor memperoleh umpan balik.
5. Tersusunnya laporan pengaduan setiap bulan.

Evaluasi : Evaluasi dilakukan oleh Tim Pengaduan dan Humas bersama unit terkait dan dilaporkan kepada Direktur RSUD Bedas Tegalluar.

DIREKTUR RSUD BEDAS TEGALLUAR



DADAN PERMANA