



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGKINANG
Jalan Lingkar Bangkinang - Batu Belah, Kampar, Riau (28461)
Telepon. (0762) 323330 Faks. (0762) 20029 E-mail. rsud.bkn@gmail.com

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGKINANG
NOMOR: 445/RSUD/I-1/2026/125
TENTANG
PENUNJUKAN/PENGANGKATAN TIM PELAYANAN PENGADUAN RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH BANGKINANG

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGKINANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 1 angka (2) huruf c Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, penyelenggaraan pelayanan publik wajib menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- b. bahwa untuk mengakomodir semua unsur pelayanan dalam menangani pengaduan pelanggan, diperlukan perubahan susunan tim pelayanan pengaduan pelanggan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Penunjukan/Pengangkatan Tim Pelayanan Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indoneisa Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);

- 3. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggara Bidang Perumahsakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659);
- 4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135);
- 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
- 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 21);
- 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 586);
- 8. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1596/2024 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit;
- 9. Keputusan Bupati Kampar Nomor: 623/BKPSDM/XII/2025 Tanggal 01 Desember 2025 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil atas nama dr. IMAWAN HARDIMAN,Sp.KK pada jabatan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kabupaten Kampar.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Menunjuk/Mengangkat Tim Pelayanan Pengaduan Pelanggan sebagaimana tercantum pada lampiran I keputusan direktur ini
- KEDUA : Struktur Tim pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU tercantum pada lampiran II keputusan direktur ini.

- KETIGA : Tim Pelayanan Pengaduan Pelanggan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagaimana tercantum pada lampiran III keputusan direktur ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bangkinang
Pada Tanggal 06 JULI 2026
DIREKTUR,



dr. IMAWAN HARDIMAN, Sp. KK
Pembina (IV/a)
NIP. 19710426 201408 1 001

LAMPIRAN I: KEPUTUSAN DIREKTUR
NOMOR : 445/RSUD/I-1/2026/125
TANGGAL : 06 Juli 2026

SUSUNAN TIM PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN

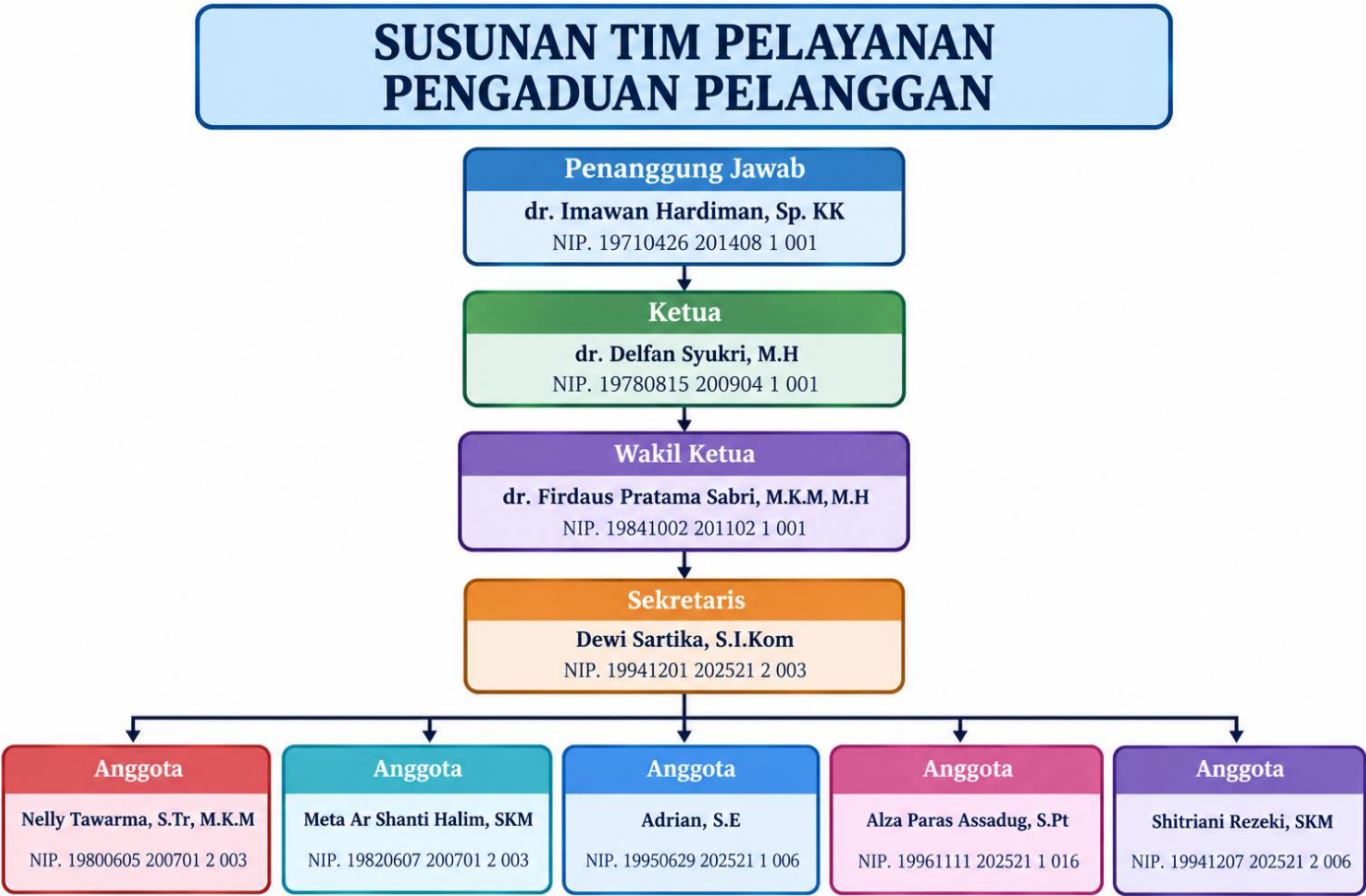
NO	NAMA	JABATAN
1.	dr. Imawan Hardiman, Sp. KK NIP. 19710426 201408 1 001	Penanggung Jawab
2.	dr. Delfan Syukri, M.H NIP. 19780815 200904 1 001	Ketua
3.	dr. Firdaus Pratama Sabri, M.K.M, M.H NIP. 19841002 201102 1 001	Wakil Ketua
4.	Dewi Sartika, S.I.Kom NIP. 19941201 202521 2 003	Sekretaris
5.	Nelly Tawarma, S.Tr, M.K.M NIP. 19800605 200701 2 003	Anggota
6.	Meta Ar Shanti Halim, SKM NIP. 19820607 200701 2 003	Anggota
7.	Adrian, S.E NIP. 19950629 202521 1 006	Anggota
8.	Alza Paras Assaduq, S.Pt NIP. 19961111 202521 1 016	Anggota
9.	Shitriani Rezeki, SKM NIP. 19941207 202521 2 006	Anggota

DIREKTUR,


dr. IMAWAN HARDIMAN, Sp. KK
Pembina (IV/a)
NIP. 19710426 201408 1 001

LAMPIRAN II: KEPUTUSAN DIREKTUR
NOMOR : 445/RSUD/I-1/2026/125
TANGGAL : 06 Juli 2026

STRUKTUR TIM PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN



DIREKTUR,

dr. IMAWAN HARDIMAN, Sp. KK
Pembina (IV/a)
NIP. 19710426 201408 1 001

LAMPIRAN III: KEPUTUSAN DIREKTUR
NOMOR : 445/RSUD/I-1/2026/125
TANGGAL : 06 Juli 2026

TUGAS DAN WEWENANG TIM PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN

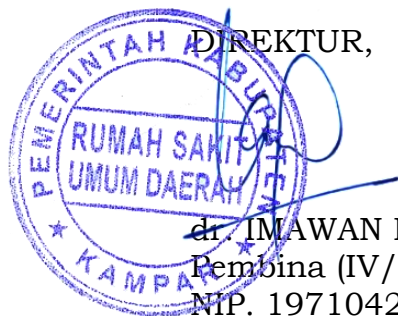
A. Tugas

1. Menerima seluruh pengaduan, keluhan, saran, dan masukan dari pasien, keluarga pasien, maupun masyarakat.
2. Memberikan pelayanan Pengaduan yang ramah, cepat, sopan, dan profesional kepada setiap pelapor.
3. Mencatat dan mendokumentasikan seluruh pengaduan secara lengkap dan akurat.
4. Melakukan verifikasi awal terhadap isi pengaduan yang diterima.
5. Mengoordinasikan penyelesaian pengaduan dengan unit terkait.
6. Memantau proses tindak lanjut pengaduan hingga selesai.
7. Memberikan informasi kepada pelapor mengenai perkembangan dan hasil penyelesaian pengaduan sesuai ketentuan.
8. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor dan data yang berkaitan dengan pengaduan.
9. Melakukan analisis terhadap jenis dan tren pengaduan sebagai bahan evaluasi mutu pelayanan.
10. Menyusun laporan berkala mengenai jumlah, jenis, penyelesaian, dan tindak lanjut pengaduan kepada pimpinan rumah sakit.
11. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan hasil evaluasi pengaduan.
12. Berpartisipasi dalam upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien melalui pengelolaan pengaduan yang efektif.

B. Wewenang

1. Meminta informasi, klarifikasi, dan data dari unit atau petugas yang berkaitan dengan pengaduan.
2. Melakukan koordinasi dengan seluruh unit pelayanan dalam proses penyelesaian pengaduan.
3. Mengusulkan penyelesaian pengaduan sesuai ketentuan dan kebijakan rumah sakit.

4. Mengeskalasi pengaduan yang bersifat kompleks, berisiko tinggi, atau menyangkut aspek hukum kepada pimpinan rumah sakit.
5. Meminta bukti atau dokumen pendukung yang diperlukan dalam proses verifikasi pengaduan.
6. Memberikan edukasi kepada pasien mengenai mekanisme penyampaian pengaduan dan hak-hak pasien.
7. Menolak pengaduan yang tidak memenuhi persyaratan administratif atau mengandung unsur fitnah, ancaman, maupun informasi palsu sesuai peraturan yang berlaku.
8. Menyampaikan rekomendasi kepada manajemen mengenai tindakan korektif dan pencegahan untuk meningkatkan mutu pelayanan.
9. Mengakses data yang diperlukan dalam proses penanganan pengaduan dengan tetap memperhatikan prinsip kerahasiaan dan perlindungan data pasien.



dr. IMAWAN HARDIMAN, Sp. KK
Pembina (IV/a)
NIP. 19710426 201408 1 001