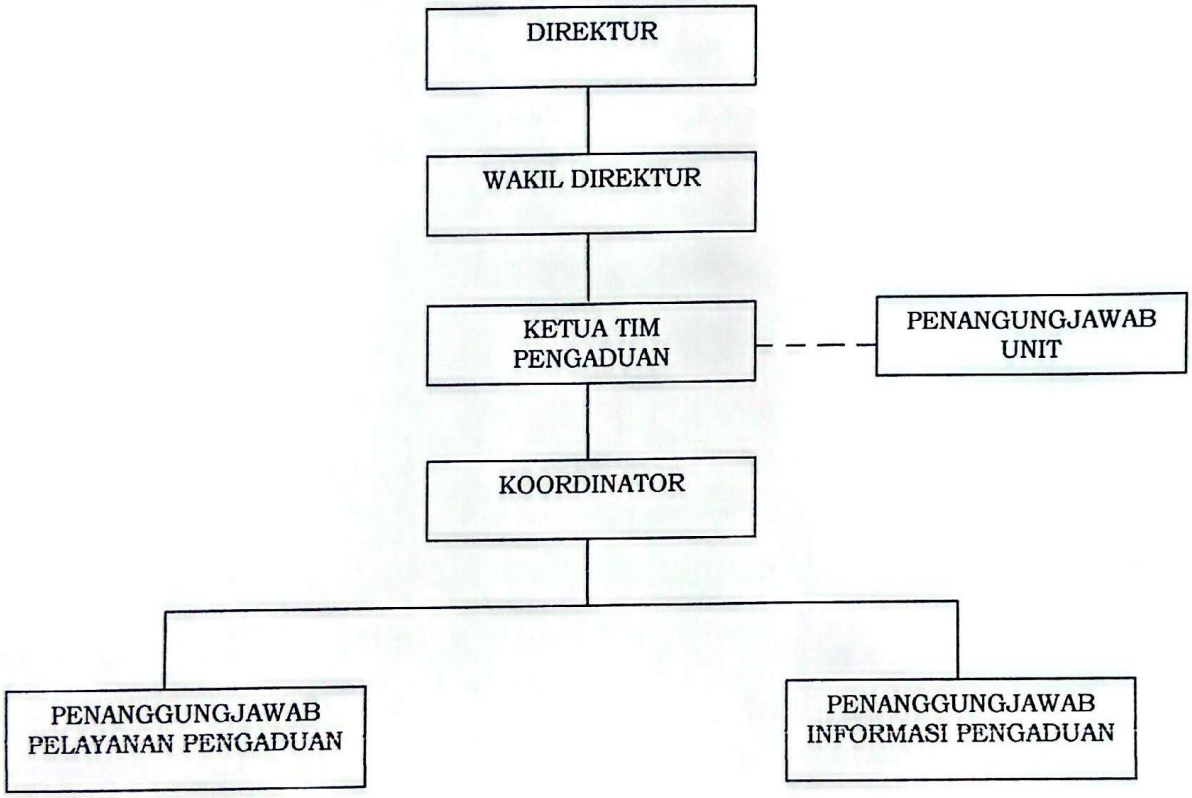
LAMPIRAN III : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD DR. M.M DUNDA
NOMOR : /BINPRO/I/2026
TENTANG : PENUNJUKAN TIM PENGADUAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. MANSYOER MOHAMMAD DUNDA LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

STRUKTUR ORGANISASI



Plh. DIREKTUR

ULFA THJ. DOMILI,SKM.M.Kes
PEMBINA, TINGKAT I IV/b
NIP. 19690803 199203 2 012

Dipindai dengan CamScanner

5. Menjamin kepatuhan terhadap ketentuan pelayanan informasi publik dan perlindungan data pribadi pengadu/pasien/keluarg

III. Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab atas kebenaran, kelengkapan, dan kejelasan informasi yang disediakn dan disampaikan
2. Bertanggung jawab atas keamanan, kerahasiaan, integritas data serta dokumen pengaduan pengaduan yang dikelola
3. Bertanggung jawab agar setiap pengaduan tercatat, terdokumentasi dan informasinya tersampaikan tepat waktu kepada pihakyang berwenang
4. Bertanggung jawab atas ketepatan dan objektivitas laporan serta analisis data pengaduan
5. Bertanggung jawab menjamin kemudahan akses informasi bagi pengadu tanpa mengorbankan ketentuan perlindungan data pribadi dan kerahasiaan medis
6. Bertanggung jawab menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan anlisis data dan informasi pengaduan guna peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

Plh. DIREKTUR

ULFA THJ DOMILI,SKM.M.Kes
PEMBINA, TINGKAT I IV/b
NIP. 19690803 199203 2 012

Dipindai dengan CamScanner

II. Fungsi
1. Menjadi titik kontak utama pasien/keluarga/masyarakat untuk menerima pengaduan, keluhan, saran dan masukan
2. Memberikan respon awal dan informasi terkait prosedur penanganan pengaduan secara ramah, jelas dan profesional
3. Mencatat, mendokumentasikan dan meneruskan pengaduan kepada unit/bagian terkait untuk ditindaklanjuti
4. Menjadi jembatan komunikasi antara pelapor dengan pihak terkait dalam Rumah Sakit

III. Tanggung jawab
1. Bertanggung jawab atas kelengkapan, kebenaran dan kerahasiaan data pengaduan yang diterima
2. Bertanggung jawab agar setiap pengaduan dicatat, diteruskan dan ditindaklanjuti tanpa ada yang terlewat
3. Bertanggung jawab atas ketepatan waktu penyampaiamn informasi kepada pengadu maupun pihak terkait
4. Bertanggung jawab menjaga sikap, perilaku dan komunikasi yang baik demi nama baik rumah sakit
5. Bertanggung jawab menyampaikan laporan pengaduan kepada koordinator/pimpinan tepat waktu
6. Bertanggung jawab menjaga kerahasiaan seluruh informasi yang diperoleh selama penanganan pengaduan.

Penanggung jawab informasi pengaduan

I. Tugas
1. Mengelola informasi terkait pengaduan
   Menyusun, menyediakan dan memutakhirkan informasi prosedur pengaduan, alur penyelesaian, hak dan kewajiban pelapor
2. Menyebarluaskan informasi melalui papan pengumuman, kanal pengaduan, brosur dan tempat strategis Rumah Sakit
3. Memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pengadu maupun pihak terkait mengenai status, proses dan estimasi penyelesaian pengaduan
4. Menjawab pertanyaan, permohonan informasi, serta keberatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan

II. Fungsi
1. Mengelola penyediaan, pelayanan dan penyebaran informasi terkait prosedur pengaduan, hak pelapor serta kebijakan rumah sakit
2. Menjamin keterbukaan, kejelasan dan aksebilitas informasi terkait proses penanganan dan hasil penyelesaian pengaduan
3. Mengelola sistem data dan informasi pengaduan, pencatatan, pengolahan analisis dan pelaporan secara terpadu
4. Menjadi titik kontak informasi bagi pelapor, pimpinan, unit terkait maupun masyarakat terkait status dan hasil penanganan pengaduan

Dipindai dengan CamScanner

III. Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab atas kelengkapan, keakuratan, dan kerahasiaan data serta berkas pengaduan
2. Bertanggung jawab agar setiap pengaduan diterima, ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan benar dan tepat
3. Bertanggung jawab atas kebenaran dan ketepatan waktu penyampaian informasi hasil penyelesaian kepada pelapor maupun kepada pimpinan Rumah Sakit
4. Bertanggung jawab menjaga nama baik Rumah Sakit dan mencegah perselisihan berkepanjangan melalui penyelesaian yang baik
5. Bertanggung jawab menyusun laporan dan usulan perbaikan pelayanan berdasarkan analisis pengaduan.

Penanggung Jawab pelayanan Pengaduan (Costamer Service)

I. Tugas

1. Menerima dan mencatat pengaduan
   a. Menerima pengaduan secara langsung, telepon, tertulis atau media sosial
   b. Mencatat identitas pelapor, data pasien, waktu lokasi, serta rincian masalah secara lengkap dan akurat.
   c. Memberikan konfirmasi penerimaan pengaduan dan estimasi waktu penyelesaian kepada pelapor
2. Memverifikasi dan klasifikasi
   a. Memeriksa kelengkapan informasi yang disampaikan pelapor
   b. Mengklarifikasi hal-hal yang belum jelas untuk memastikan pemahaman yang tepat
   c. Mengolompokkan pengaduan berdasarkan jenis, bidang serta tingkat urgensi
3. Meneruskan dan mengkoordinasikan penyelesaian
   a. Meneruskan pengaduan kepada unit/bagian terkait sesuai subtansi masalah secara tepat
   b. Berkoordinasi dengan petugas/unit guna mempercepat proses penanganan
   c. Memantau status penyelesaian dan menindaklanjuti jika melebihi batas waktu yang ditetapkan
   d. Menyampaikan hasil penyelesaian kepada pelapor dengan bahasa yang mudah di pahami
4. Pelaporan dan dokumentasi
   a. Mengelola buku register/data pengaduan secara rapi, lengkap dan rahasia
   b. Menyusun laporan bulanan, jumlah dan jenis pengaduan yang diterima
   c. Menyimpan seluruh berkas pengaduan sebagai arsip sesuai ketentuan

Dipindai dengan CamScanner

Koordinator

I. Tugas
1. Penerimaan pengaduan
   a. Menerima pengaduan secara lisan, tertulis, telepon atau media lain
   b. Mencatat data pelapor, identitas pasien, waktu dan lokasi serta rincian masalah secara lengkap
   c. Memberikan respon awal dan memastikan pelapor merasa didengar dan dihargai
2. Pemeriksaan dan Verifikasi
   a. Memverifikasi kebenaran dan kelengkapan informasi pengaduan
   b. Mengumpulkan keterangan, bukti dan fakta dari pihak terkait
   c. Mengklasifikasikan jenis pengaduan
3. Penyelesaian dan tindak lanjut
   a. Menyerahkan/mengemunikasikan pengaduan kepada unit/bagian terkait untuk ditindalanjuti
   b. Mengoordinasikan penyelesaian antarbagian jika masalah melibatkan lebih dari satu unit
   c. Memantau kemajuan dan memastikan pengaduan diselesaikan sesuai tanggal waktu ditetapkan
   d. Menyampaikan hasil penyelesaian kepada pelapor dengan jelas dansopan
4. Pelaporan dan evaluasi
   a. Menyusun laporan berkala pertriulan tentang jumlah jenis,, penyebab dan penyelesaian pengaduan
   b. Menganalisis akar masalah dan menyampaikan saran perbaikan guna mencegah pengulangan keluhan
5. Pelayanan dan sosialisasi
   a. Memberikan informasi prosedur pengaduan kepada masyarakat dan seluruh petugas
   b. Menjaga sikap netral dan profesional dalam setiap penanganan
   c. Menjaga kerahasiaan data pelapor dan hal-hal yang bersifat rahasia rumah sakit.

II. Fungsi
1. Mengelola dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan penerimaan, penanganan, penyelesaian dan laporan pengaduan serta keluhan pelanggan/pasien dan masyarakat
2. Menjadi jembatan komunikasi antara pasien/ keluarga/pengunjung dengan pihak manajemen rumah sakit masalah yang di adukan
3. Memantau tindak lanjut pengaduan agar diselesaikan secara tepat, cepat dan adil
4. Menyusun laporan pengaduan sebagai bahan evaluasi peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit

Dipindai dengan CamScanner

4. Pelaporan, evaluasi dan pengembangan sistem
   a. Menyusun laporan berkala dan laporan khusus pengaduan kepada Direktur
   b. Menganalisis data pengaduan untuk menemukan akar masalah, tren dan kelemahan pelayanan rumah sakit
   c. Mengusulkan rekomendasi perbaikan kepada Direktur guna meningkatkan kualitas pelayanamn dan mencegah pengaduan berulang
   d. Mengembangkan sistem pengelolaan pengaduan agar lebih efektif, mudah diakses dan transparan
5. Hubungan eksternal dan sosialisasi
   a. Menjadi wakil tim pengaduan dalam hubungan dengan pihak luar, masyarakat maupun instansi terkait
   b. Melakukan sosialisasi kebijakan dan prosedur pengaduan kepada seluruh jajaran pegawai rumah sakit serta masyarakat
   c. Menjaga kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit melalui penanganan pengaduan yang baik dan profesional

II. Fungsi
1. Memimpin dan mengoordinasikan seluruh kegiatan tim pengaduan
2. Menetapkan arah kebijakan, prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan di rumah sakit
3. Menjamin kesatuan arah dan kinerja seluruh anggota tim serta keselarasan dengan visi-misi dan tujuan rumah sakit
4. Menjadi penanggungjawab utama atas kualitas penyelesaian pengaduan dan kepuasan pelapor
5. Menyampaikan laporan pertanggungjawaban kinerja tim kepada Direktur

III. Tanggung Jawab
1. Bertanggung jawab secara keselurhan atas kelancaraan, keteraturan dan keberhasilan pelaksanaan petugas tim pengaduan
2. Bertanggung jawab atas kebijakan, prosedur dan keputusan yang diambil dalam penanganan pengaduan
3. Bertanggung jawab atas kebenaran, kelengkapan dan ketepatan waktu laporan yang disampaikan kepada pimpinan maupun pihak terkait
4. Bertanggung jawab atas kinerja dan disiplin seluruh anggota tim pengaduan
5. Bertanggung jawab menjaga kerahasiaan seluruh data dan informasi yang diperoleh dalam proses penanganan pengaduan
6. Bertanggung jawab memastikan tindak lanjut dan perbaikan atas temuan dari pengaduan dilaksanakan oleh unit terkait

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD DR. M.M DUNDA
NOMOR : 24 /BINPRO/I/2026
TENTANG : PENUNJUKAN TIM PENGADUAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. MANSYOER MOHAMMAD DUNDA LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Ketua Tim Pengaduan

I. Tugas
1. Memimpin dan mengelola tim
   a. Memimpin, mengarahkan dan membina seluruh anggota tim pengaduan dalam melaksanakan tugasnya
   b. Membagi tugas, wewenang dan tanggung jawab kepada setiap anggota tim, sesuai kemampuan dan kebutuhan
   c. Memantau, mengevaluasi dan membimbing kinerja anggota tim, memberikan arahan serta perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian
   d. Mengadakan rapat rutin tim untuk evaluasi, pembahasan kendala dan penysunan strategi perbaikan
2. Menetapkan kebijakan dan standar operasional
   a. Menyusun, memutakhirkan, menyusulkan kebijakan, SPO dan mekanisme penanganan pengaduan kepada Direktur untuk ditetapkan
   b. Menjamin seluruh proses penanganan pengaduan berjalan adil, transparan, cepat dan tidak diskriminatif
   c. Menetapkan standar waktu penyelesaian dan indikator kinerja penanganan pengaduan
   d. Memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan terkat pelayanan publik, perlindungan data pribadi dan hak pasien
3. Pengawasan, pengendalian dan penyelesaian pengaduan
   a. Mengawasi seluruh tahapan penanganan pengaduan dari penerimaan, verifikasi, penyelesaian hingga pelaporan
   b. Menangani pengaduan yang kompleks, sensitif atau beresiko tinggi yang tidak bole diselesaikan oleh staf pelaksana
   c. Mengoordinasikan penyelesaian pengaduan yang melibatkan antar bagian/unit di rumah sakit, dan mengambil keputusan
   d. Meninjau ulang hasil penyelesaian pengaduan dan memastikan pelapor puas dan masalah terselesaikan dengan baik
   e. Memberikan keputusan akhir atas kepuasan atau ketidakpuasan pelapor terhadap hasil penanganan

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD DR. M.M DUNDA
NOMOR : 24 /BINPRO/I/2026
TENTANG : PENUNJUKAN TIM PENGADUAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. MANSYOER MOHAMMAD DUNDA LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

TIM PENGADUAN

Direktur	:	Pembina
Wakil Direktur Pelayanan	:	Pengarah
Wakil Direktur Administrasi Dan Keuangan	:	Pengarah

Ketua Tim Pengaduan : Kabag Bina Program Dan Publikasi
Koordinator : Nurkemala S. Tahir Skm, MKM

Penanggungjawab Pelayanan Pengaduan : Mahmud Bobihu, SH
Anggota : Afiah Tuli, SKM
Rosita Abdul, SKM
Fatrah Mauda, SH

Penanggungjawab Informasi Pengaduan : Zufri Abas, SH
Anggota : Ramang Kassa, SKM.M.Si
Sabrawaty Tuli, SKM
Ristia Marelu, SKM

Penanggungjawab Unit : Case Manager
BPJS
Kepala Instalasi
Kepala Unit
Kepala Ruangan
Penanggungjawab Ruangan
Suvervisior

Plh DIREKTUR

JULPA THJ DOMILI, SKM.M.Kes
PEMBINA, TINGKAT I IV/b
NIP.19690803 199203 2 012

Dipindai dengan CamScanner

KEDUA : Tim Pengaduan Rumah Sakit sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, melaksanakan tugas dan wewenang sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KETIGA : Tim Pengaduan berkoordinasi dengan unit terkait, dalam penyelesaian aduan dan melaporkan secara berjenjang ke direktur.

KEEMPAT : Setelah di berlakukannya Keputusan ini, maka keputusan direktur Nomor 55/BINPRO/I/2024 di nyatakan tidak berlaku lagi.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Limboto
pada tanggal 14 Januari 2026

Plh. DIREKTUR

ULFA THJ DÓMILI,SKM.M.Kes
PEMBINA, TINGKAT I IV/b
NIP. 19690803 199203 2 012

Tembusan :

1. Wakil Direktur Administrasi dan Keuangan RSUD Dr. MM Dunda Limboto
2. Wakil Direktur Pelayanan RSUD Dr. MM Dunda Limboto
3. Kepala Bagian / Bidang pada RSUD Dr. MM Dunda Limboto
4. Yang bersangkutan
5. Arsip

Dipindai dengan CamScanner

3. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887) ;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1979 tentang Pemindahan Ibukota Kabupaten Dati II Gorontalo dari Isimu ke Limboto (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3147) ;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 1213);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Gorontalo Nomor 5 Tahun 2025 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Gorontalo Tahun 2026 (Lembaran Daerah Kabupaten Gorontalo Tahun 2025 Nomor 5);

Memperhatikan:1. Keputusan Bupati Gorontalo Nomor 821.2/BKPSDM/04/2026 tanggal 07 Januari 2026 tentang Pelaksana Harian Direktur Rumah Sakit dr. M.M Dunda Limboto;
2. Telaah Dari Ketua Tim Pengaduan tanggal 9 Januari 2026 tentang Revisi Tim Pengaduan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Penunjukan Tim Pengaduan Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mansyoer Mohamad Dunda Limboto, nama-nama tim sebagaimana tercantum pada lampiran Keputusan ini.

Dipindai dengan CamScanner

PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO
RSUD Dr. M.M. DUNDA LIMBOTO
Jl. Ahmad A Wahab Limbato Telp. (0435) 881455 – 880047 Fax. (0435) 881095
Kode Pos 96219 Website: http://www.rsudunda.com/ - Email: rsudunda@gmail.com

KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. MM DUNDA LIMBOTO
NOMOR : 24 /BINPRO/I/2026
TENTANG
PENUNJUKAN TIM PENGADUAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MANSYOER MOHAMAD DUNDA LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

DIREKTUR,

Menimbang :
a. bahwa dalam rangka pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat di lingkungan Rumah Sakit maka perlu ditunjuk Tim Pengaduan untuk itu;
b. bahwa Tim Pengaduan telah di terbitkan Dalam Keputusan Direktur Nomor 55/BINPRO/I/2026, maka akan di lakukan revisi tim.
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a,b perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Penunjukan Tim Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Mansyoer Mohamad Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo ;

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822) ;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 3851);

Dipindai dengan CamScanner