



**KEPUTUSAN DIREKTUR UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH RUMAH SAKIT**  
**UMUM DAERAH DEPATI HAMZAH KOTA PANGKAL PINANG**  
**NOMOR : 188.4/140/RSUDDH/VII/2025**

**TENTANG**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**  
**DEPATI HAMZAH KOTA PANGKAL PINANG**

**DIREKTUR UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH RUMAH SAKIT UMUM**  
**DAERAH DEPATI HAMZAH KOTA PANGKAL PINANG**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;

b. bahwa untuk maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 139,



Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 4899);

4. 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. 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 Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
7. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905);
8. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2024 tentang Kota Pangkal Pinang di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 127);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
10. 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);

11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2010 Nomor 245);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengembangan *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional ;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 6762);
16. Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 58 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Daerah dan Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Pangkalpinang;
17. Keputusan Walikota Pangkal Pinang Nomor 477/KEP/RSUD/VIII/2010 tentang Perubahan Atas Keputusan Walikota Pangkal Pinang Nomor 371/KEP/ORG/XII/2009 Tentang Penetapan RSUDDH Pangkalpinang Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Pangkal Pinang Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Secara Penuh.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : KEPUTUSAN DIREKTUR UPTD RSUD DEPATI HAMZAH KOTA PANGKAL PINANG TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK UNIT PELAKSANA TEKNIK DAERAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DEPATI HAMZAH KOTA PANGKAL PINANG.
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
  - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
  - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
  - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
  - e. Alur Penanganan Pengaduan; dan
  - f. Format Buku Pengaduan
- KETIGA : Prosedur Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila kemudian hari ditemukan kekeliruan di dalamnya maka akan dilaksanakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pangkal Pinang

Pada tanggal : 21 Juli 2025

UPTD RSUD DEPATI HAMZAH

KOTA PANGKAL PINANG

Direktur,

dr. DELLA RIANADITA

PEMBINA

NIP. 198906032015022001

Lampiran : Keputusan Direktur UPTD RSUD  
Depati Hamzah Kota Pangkal Pinang  
Nomor : 188.4/140/RSUDDH/VII/2025  
Tanggal : 21 Juli 2025

#### **A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan**

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada pejabat pengelola pengaduan.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Media pengaduan langsung yaitu pasien/keluarga dapat menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas di unit pengaduan atau custome service
  - b. Media pengaduan tidak langsung, yaitu :
    - Kotak pengaduan yang tersedia di samping pintu masuk IGD UPTD RSUD Depati Hamzah Kota Pangkal Pinang
    - Email : [rsuddepatihamzah@pangkalpinangkota.go.id](mailto:rsuddepatihamzah@pangkalpinangkota.go.id)
    - Email SP4N : [rsuddepatihamzah1708@gmail.com](mailto:rsuddepatihamzah1708@gmail.com)
    - Whatsapp : 085380909800
    - Facebook : RSUD Depati Hamzah Pangkalpinang
    - Instagram : @rsuddepham\_pgk

#### **B. Pejabat Pengelola Pengaduan**

1. Kepala Sub Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian;
2. Petugas Humas.

#### **C. Tim Penelaah/Pejabat aduan terdiri atas :**

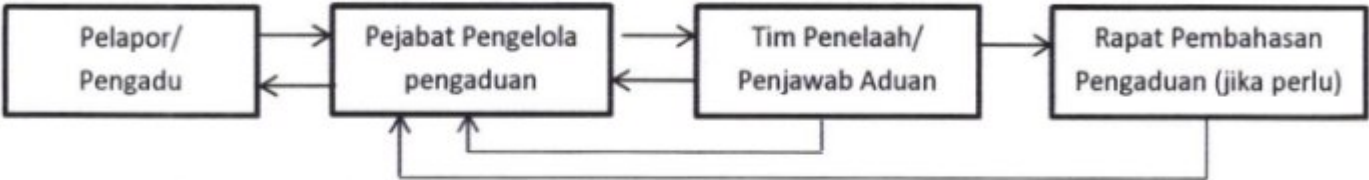
1. Direktur;
2. Kepala Bagian Tata Usaha;
3. Kepala Bidang Pelayanan;
4. Kepala Bidang Keperawatan & Pengembangan SDM.

#### **D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :**

1. Identitas Pelapor/Pengadu Jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.



E. Alur Penanganan Pengaduan



F. Format Buku Pengaduan

Nomor	:			
Tanggal Pengaduan	:			
Nama Pelapor	:			
Nomor telepon/HP	:			
Alamat	:			
e-mail	:			
Pekerjaan	:			
Tanggal Kejadian	:			
Mekanisme Pengaduan	:			
Isi Pengaduan	:			
Nama Terlapor	:			
NIP	:			
Unit Kerja	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelaah	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-Lain
Tindak Lanjut	:			

Ditetapkan di : Pangkal Pinang  
Pada tanggal : 21 Juli 2025  
UPTD RSUD DEPATI HAMZAH  
KOTA PANGKAL PINANG  
Direktur,

dr. DELLA RIANADITA  
PEMBINA  
NIP. 198906032015022001