



PEMERINTAH KOTA BATAM
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
EMBUNG FATIMAH

JL. R. Soeprapto Blok D No.1-9 Batu Aji 29438
Telepon(0778) 364446 Faksimile(0778) 361363
Email : rsud_batam@yahoo.co.id Website : <http://rsud.batam.go.id>
B A T A M

Kode Pos : 29438

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
NOMOR : KPTS.017/HK.00.02/I/2024

TENTANG

PENETAPAN TIM PENGELOLA LAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH
KOTA BATAM

DIREKTUR RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan pelayanan publik dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Pengelola Layanan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam;
- b. bahwa untuk melaksanakan maksud sebagaimana huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Penetapan Tim Pengelola Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902). Sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
4. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM TENTANG PENETAPAN TIM PENGELOLA LAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM;
- KESATU : Menetapkan Tim Pengelola Layanan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Tim Pengelola Layanan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam mempunyai tugas:
- a. Pengawas bertugas menyelenggarakan pengawasan dalam pelaksanaan dan pengendalian pengaduan pelayanan publik.
 - b. Pengarah bertugas memberikan arahan kebijakan dalam pelaksanaan dan pengendalian pengaduan pelayanan publik.
 - c. Penanggungjawab
 1. Bertanggung jawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat; dan

2. Menyampaikan laporan secara berkala hasil pelaksanaan tugas ini kepada Pimpinan.
- d. Admin
1. Menerima pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR!
 2. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan SP4N-LAPOR!
 3. Melakukan evaluasi pengelola pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 4. Menyampaikan laporan secara berkala hasil pelaksanaan tugas ini kepada ketua.
 5. Menyiapkan laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berkala; dan
 6. Menyiapkan rekapitulasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berkala
 7. Menyalurkan pengaduan kepada koordinasi pengelola pengaduan nasional, SP4N-LAPOR!, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan atau kekeliruan dalam menetapkan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Batam

Pada tanggal : 08 Januari 2024

DIREKTUR

RSUD EMBUNG FATIMAH

KOTA BATAM



R.R SRI WIDJAYANTI SURYANDARI

Lampiran I : Keputusan Direktur RSUD
Embung Fatimah Kota Batam
Nomor : KPTS. 017/HK.00.02/I/2024
Tanggal : 08 Januari 2024
Tentang : SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
EMBUNG FATIMAH KOTA
BATAM TENTANG PENETAPAN
TIM PENGELOLA LAYANAN
PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
EMBUNG FATIMAH KOTA
BATAM

SUSUNAN ANGGOTA
TIM PENGELOLA LAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH
KOTA BATAM

No	NAMA/JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Direktur	Pengawas
2.	Wakil Direktur Umum dan Keuangan	Pengarah
3.	Wakil Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan	Pengarah
4.	Elly Sumarni, SKM	Penanggungjawab
5.	Husnul Fikri Albarqi, S.M	Admin

Ditetapkan di Batam
Pada tanggal : 08 Januari 2024

DIREKTUR
RSUD EMBUNG FATIMAH
KOTA BATAM



R.R. SRI WIDJAYANTI SURYANDARI