



KEPUTUSAN DIREKTUR

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Drs. JACOBUS LUNA, M.Si

KABUPATEN BENGKAYANG

NOMOR: 400.7.3.2/08/RSUD-D1/2026

TENTANG

PENUNJUKAN TIM PENGELOLAAN PELAYANAN

INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN

PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Drs. JACOBUS LUNA, M.Si

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Drs. JACOBUS LUNA, M.Si

KABUPATEN BENGKAYANG

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas Pelayanan Publik dan keterbukaan informasi di lingkungan RSUD Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang perlu adanya mekanisme pengelolaan informasi dan penanganan pengaduan masyarakat yang efektif.
 - b. bahwa untuk menampung aspirasi, kritik, saran dan keluhan masyarakat pengguna layanan kesehatan di RSUD Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang diperlukan tim khusus yang bertugas mengelola informasi dan pengaduan secara profesional.
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang tentang Penunjukan Tim Pengelola Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
4. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Presiden (PerPres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
7. Peraturan Bupati Bengkayang Nomor 27 Tahun 2025 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Penunjukan Tim Pengelola Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang, sebagaimana tercantum dan menjadi kesatuan dalam lampiran ini.
- KEDUA : Tim Pengelola Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :
1. Menerima, mencatat dan mengklasifikasi setiap informasi pengaduan dari masyarakat/pasien;
 2. Memberikan jawaban secara profesional terhadap pengaduan yang diterima;
 3. Melakukan koordinasi dengan unit kerja dengan unit kerja terkait penyelesaian pengaduan (tindak lanjut)

4. Mengelola kanal pengaduan melalui WhatsApp, Email, Kotak saran, Facebook, Instagram dan Span Lapor.

5. Menyusun laporan bulanan hasil pengelolaan informasi.

KETIGA : Dalam pelaksanaan tugasnya tim pengaduan bertanggung jawab langsung kepada direktur.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul karena pelaksanaan keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Biaya Layanan Umum Daerah (BLUD) RSUD Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkayang

Pada Tanggal : 30 April 2026

Direktur

Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si

Kabupaten Bengkayang



dr. Sri Hartati Ginting, MPH

Pembina

NIP. 19800528 200903 2 001

LAMPIRAN I : SK DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH DRS. JACOBUS LUNA, M.SI
KABUPATEN BENGKAYANG
NOMOR : 400.7.3.2/08/RSUD-D1/2026
TANGGAL : 30 APRIL TAHUN 2026
TENTANG : PENUNJUKAN TIM PENGELOLA
PELAYANAN INFORMASI DAN
PENANGANAN PENGADUAN DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DRS.
JACOBUS LUNA, M.SI KABUPATEN
BENGKAYANG

TIM PENGELOLA PELAYANAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Drs. JACOBUS LUNA, M.Si
KABUPATEN BENGKAYANG

KOORDINATOR PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN :

1. Nama : Desmawan, S.Kep.Ns
NIP : 19820706 201001 1 018
Pangkat/Golongan : Penata /III.c
Jabatan : Perawat Ahli Muda

ANGGOTA :

1. Nama : Yushlihati, S.Kep.,Ns
NIP : 19840224 200604 2 005
Pangkat/Golongan : Penata Tingkat I/III.d
Jabatan : Perawat Ahli Muda

2. Nama : Tati Margareta, S.Kep.Ns
NIP : 19810319 200502 2 001
Pangkat/Golongan : Penata /III.c
Jabatan : Perawat Ahli Pertama

4. Nama : Fathurrahman, A.Md.Kep
NIP : 19741005 199803 1 008
Pangkat/Golongan : Penata Tingkat I/III.d
Jabatan : Perawat Penyelia

Ditetapkan di : Bengkayang
Pada tanggal : 30 April 2026

Direktur

Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si
Kabupaten Bengkayang



dr. Sri Hartati Ginting, MPH

Pembina

NIP. 19800528 200903 2 001