



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGIL
KABUPATEN PASURUAN

NOMOR: 400.7.3/SK/143/102.01/2026

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU (DUMASDU)
RSUD BANGIL KABUPATEN PASURUAN

DIREKTUR RSUD BANGIL KABUPATEN PASURUAN

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud butir a perlu menetapkan Tim Pengaduan Masyarakat Terpadu (Dumasdu) RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur.

- Mengingat : 1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
6. Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
7. Undang-undang (UU) Nomor 20 Tahun 2026 tentang Aparatur Sipil Negara;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 tahun 2012 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang

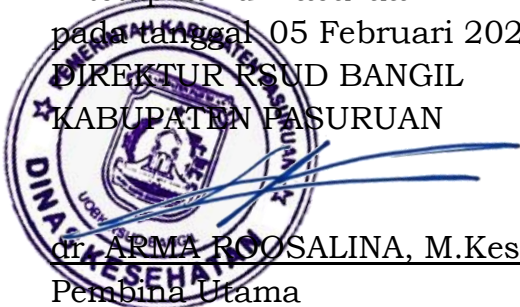
Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;

- 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah;
- 12. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- 13. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 59 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bangil

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD BANGIL KABUPATEN PASURUAN TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU (DUMASDU) DI RSUD BANGIL KABUPATEN PASURUAN.
- KESATU : Menunjuk nama-nama sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini sebagai Tim Pengaduan Masyarakat Terpadu (Dumasdu) RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA : Menetapkan struktur organisasi Tim Dumasdu sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KETIGA : Tugas Tim Dumasdu sebagaimana tercantum dalam lampiran III Keputusan ini.
- KEEMPAT : Tim Dumasdu bertanggung jawab kepada Direktur RSUD Bangil.
- KELIMA : Masa kerja Tim Dumasdu selama 3 (tiga) tahun.
- KEENAM : Membebaskan segala pembiayaan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini pada anggaran RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.
- KETUJUH : Mencabut Keputusan Direktur RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan Nomor: 400.7.3/SK/23/102.01/2026 tentang Pembentukan Tim Pengaduan Masyarakat Terpadu (Dumasdu) di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.
- KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pasuruan
pada tanggal 05 Februari 2026
DIREKTUR RSUD BANGIL
KABUPATEN PASURUAN
dr. ARMA ROOSALINA, M.Kes.
Pembina Utama
NIP. 19701224 200212 2 003



LAMPIRAN I : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD BANGIL
KABUPATEN PASURUAN
NOMOR : 400.7.3/SK/143/102.01/2026
TANGGAL : 05 Februari 2026

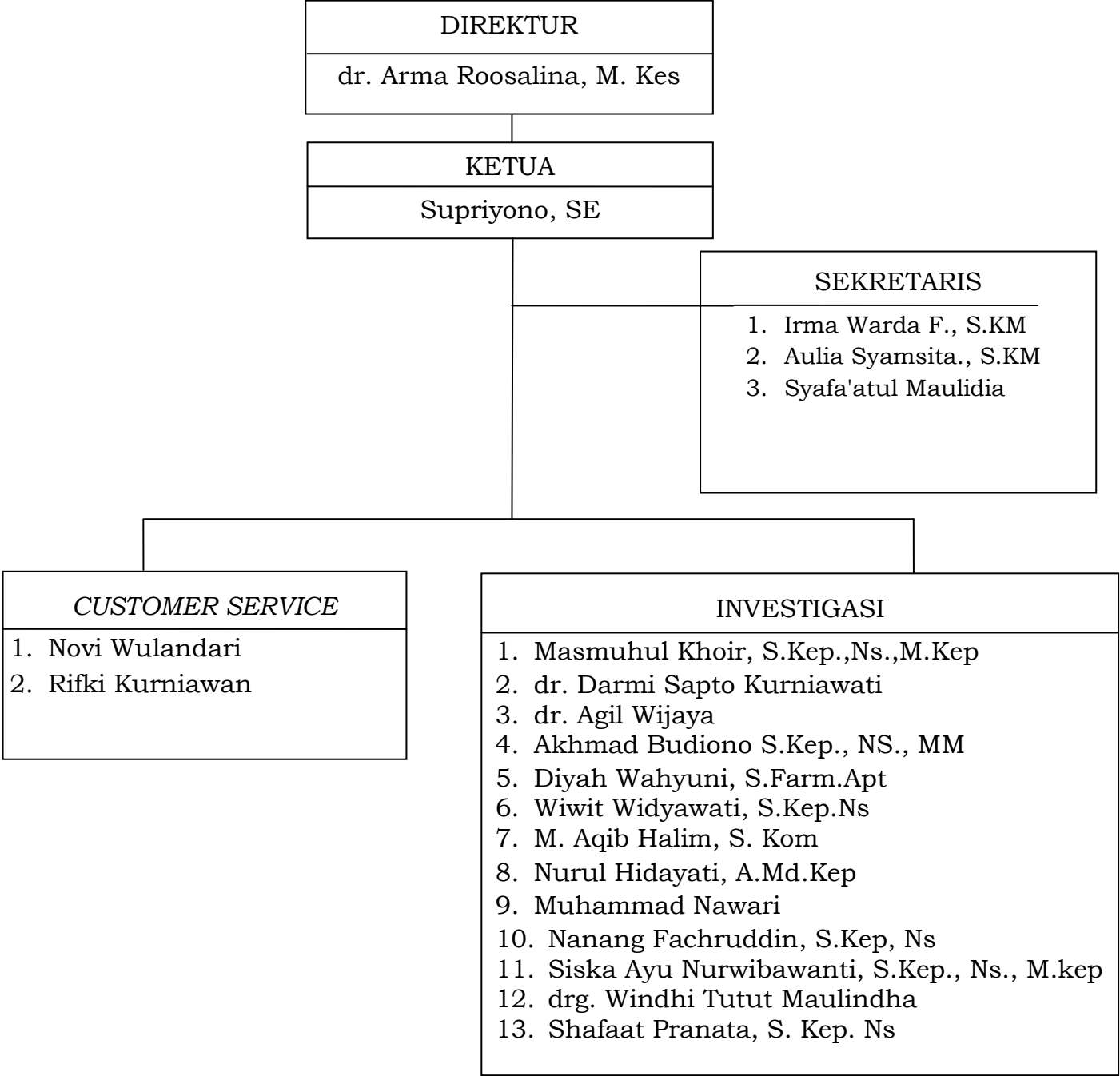
SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU (DUMASDU)
RSUD BANGIL KABUPATEN PASURUAN

NO	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM INSTANSI	NAMA
1	2	3	4
I.	PENANGGUNG JAWAB	Direktur RSUD Bangil	dr. Arma Roosalina, M. Kes
II.	KETUA	Katimker Pranata Humas	Supriyono, SE
III.	SEKRETARIS	Staf Humas	Irma Warda F., S.KM Aulia Syamsita., S.KM Syafa'atul Maulidia
IV.	CUSTOMER SERVICE		
	Anggota	Staf Humas	Novi Wulandari
	Anggota	Staf Humas	Rifki Kurniawan
VI.	PELAKSANA INVESTIGASI		
	Koordinator	Kebala Bagian Keperawatan	Masmuhul Khoir, S.Kep.,Ns., M.Kep
	Anggota	Katimker Pelayanan Medik Rawat Jalan	dr. Darmi Sapto Kurniawati
		Katimker Pelayanan Medik Rawat Inap	dr. Agil Wijaya
		Kepala Bagian Penunjang	Akhmad Budiono S.Kep., Ns., MM
		Kepala Instalasi Farmasi	Diyah Wahyuni,S.Farm.Apt
		Kepala Perawat IGD	Wiwit Widyawati, S.Kep.Ns
		Staf Instalasi Rekam Medik	M. Aqib Halim, S. Kom
		Kepala Ruang Dahlia	Nurul Hidayati, S.Kep.Ns
		Perawat Instalasi	Muhammad Nawari
		Pemulasaraan Jenazah	
		Katimker Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan	Nanang Fachruddin, S.Kep, Ns
		Katimker Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan	Siska Ayu Nurwibawanti, S.Kep.Ns., M.Kep
		Ketua PKRS	drg. Windhi Tutut Maulindha
		Katimker Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian	Shafaat Pranata, S. Kep. Ns

DIREKTUR RSUD BANGIL
KABUPATEN PASURUAN


dr. ARMA ROOSALINA, M.Kes.
Pembina Utama
NIP. 19701224 200212 2 003

STRUKTUR ORGANISASI TIM PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU (DUMASDU)
RSUD BANGIL KABUPATEN PASURUAN



DIREKTUR RSUD BANGIL
KABUPATEN PASURUAN



dr. ARMA ROOSALINA, M.Kes.
Pembina Utama
NIP. 19701224 200212 2 003

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD BANGIL
KABUPATEN PASURUAN
NOMOR : 400.7.3/SK/143/102.01/2026
TANGGAL : 05 Februari 2026

TUGAS TIM DUMASDU
RSUD BANGIL KABUPATEN PASURUAN

A. KETUA TIM

1. Menyusun rencana kerja penanganan pengaduan masyarakat.
2. Menyusun Pedoman/SPO penanganan pengaduan masyarakat.
3. Menyaring dan mengkoordinasikan penanganan pengaduan dengan pihak-pihak terkait.
4. Melakukan pemantauan penanganan pengaduan termasuk yang dilimpahkan kepada unit kerja.
5. Melaporkan hasil penanganan pengaduan masyarakat secara berkala kepada Direktur.

B. SEKRETARIS

1. Melakukan pengelolaan data dan informasi pengaduan.
2. Melakukan persuratan, pengarsipan dan perlengkapan.
3. Melakukan penyiapan bahan laporan penanganan pengaduan masyarakat secara keseluruhan.
4. Memberikan dukungan administrasi pada kegiatan perencanaan dan pelaporan penanganan pengaduan masyarakat.
5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Ketua Tim Dumasdu.

C. *CUSTOMER SERVICE*

1. Melaksanakan kegiatan penerimaan pengaduan secara langsung.
2. Mengelola kegiatan penerimaan pengaduan secara tidak langsung melalui kotak saran, *Short Message Service* (SMS) pengaduan, *e-mail*, media elektronik dll.
3. Mendokumentasikan penerimaan pengaduan masyarakat secara langsung dan tidak langsung.
4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Ketua Tim Dumasdu.

D. PELAKSANA INVESTIGASI

Pelaksanaan investigasi pengaduan adalah kegiatan pemeriksaan sesuai kewenangan dan standar prosedur yang ditetapkan, melaksanakan pelaporan hasil audit, melakukan upaya- upaya preventif dan rehabilitatif terhadap pengaduan masyarakat dan terukur terhadap suatu pengaduan untuk memperoleh fakta dan bukti yang digunakan sebagai dasar penyelesaian pengaduan serta perbaikan pelayanan melalui kanal – kanal pengaduan sebagai berikut :

1. Kotak Saran
2. Datang secara langsung
3. SP4N Lapor
4. Instagram/Tiktok
5. Whatsapp/Telepon
6. Email
7. Website/Google

DIREKTUR RSUD BANGIL
KABUPATEN PASURUAN



dr. ARMA ROOSALINA, M. Kes
Pembina Utama
NIP. 19701224 200212 2 003



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGIL
KABUPATEN PASURUAN

NOMOR: 400.7/SK/152/424.072.01/2024

TENTANG
PENETAPAN KANAL PENGADUAN INTERNAL
RSUD BANGIL KABUPATEN PASURUAN

DIREKTUR RSUD BANGIL KABUPATEN PASURUAN

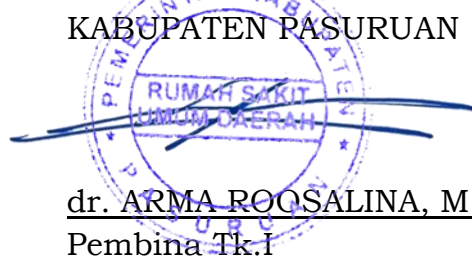
- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud butir a perlu Penetapan Kanal Pengaduan Internal RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Djawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
6. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
7. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 tahun 2012 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

10. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 49 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah;
11. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 52 Tahun 2012 tentang Pedoman Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pasuruan.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD BANGIL KABUPATEN PASURUAN TENTANG PENETAPAN KANAL PENGADUAN INTERNAL DI RSUD BANGIL KABUPATEN PASURUAN.
- KESATU : Menetapkan Kanal Pengaduan Internal RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan sebagai sarana resmi untuk menerima, menampung, menindaklanjuti, dan menyelesaikan laporan atau pengaduan dari masyarakat terhadap dugaan pelanggaran disiplin, pelanggaran etika, penyimpangan prosedur, serta pelanggaran integritas di lingkungan RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA : Menunjuk Tim Pengaduan Masyarakat Terpadu (DUMASDU) RSUD Bangil sebagai pengelola utama Kanal Pengaduan Internal, dengan dukungan dari unit terkait sesuai kebutuhan.
- KETIGA : Menjamin kerahasiaan identitas pelapor dan melindungi pelapor dari segala bentuk ancaman atau tindakan balasan sepanjang laporan disampaikan dengan itikad baik.
- KEEMPAT : Membebaskan segala pembiayaan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini pada anggaran RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pasuruan
pada tanggal 23 Agustus 2024
DIREKTUR RSUD BANGIL
KABUPATEN PASURUAN


dr. ARMA ROQSALINA, M.Kes.
Pembina Tk.1

NIP. 19701224 200212 2 003

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD BANGIL
KABUPATEN PASURUAN
NOMOR : 400.7/SK/152/424.072.01/2024
TANGGAL : 23 Agustus 2024

KANAL PENGADUAN INTERNAL
RSUD BANGIL KABUPATEN PASURUAN

NO	KANAL	AKUN	KET
1	2	3	4
I.	Call Center 24 jam	112 / 0823 3608 6879	
II.	Whatsapp	0857 3361 1566	
III.	Tik tok	rsud bangil	
IV.	Instagram	rsud bangil	
V.	Google Review	RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan	
VI.	SP4N Lapor!	Lapor.go.id	
VII.	Whistle Blowing System	https://rsudbangil.pasuruankab.go.id/wbsrs	

DIREKTUR RSUD BANGIL
KABUPATEN PASURUAN


dr. ARMA ROOSALINA, M.Kes.
Pembina Tk.I
NIP. 19701224 200212 2 003