



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGIL
KABUPATEN PASURUAN

NOMOR: 800/SK/06/424.072.01/2025

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 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
5. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
7. Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 tentang 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 Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17

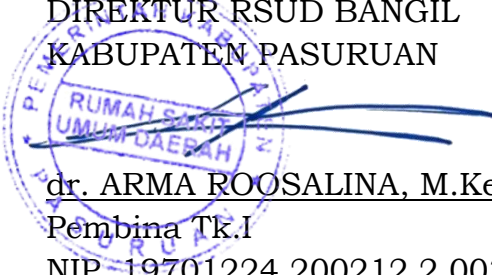
- Tahun 2023 tentang Kesehatan;
11. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 142 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan;
 12. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 118 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 133 Tahun 2022 Tentang Pola Tata Kelola Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan.

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: 445.1/SK/6.1/424.072.01/2022 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 02 Januari 2025

DIREKTUR RSUD BANGIL
KABUPATEN PASURUAN


dr. ARMA ROOSALINA, M.Kes.
Pembina Tk.I

NIP. 19701224 200212 2 003

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD BANGIL
KABUPATEN PASURUAN
NOMOR : 800/SK/06/424.072.01/2025
TANGGAL : 02 Januari 2025

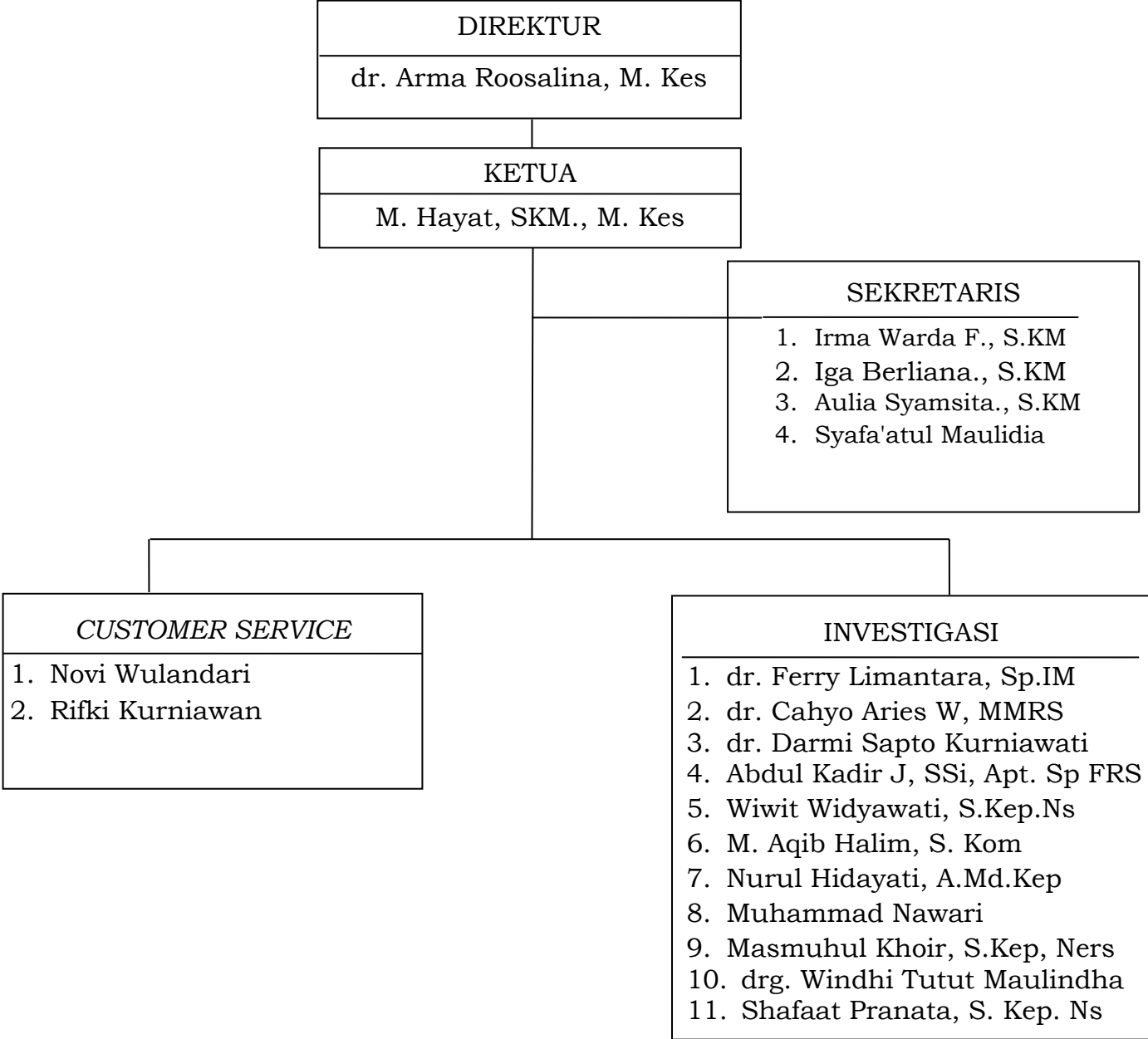
SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU (DUMASDU)
RSUD BANGIL KABUPATEN PASURUAN

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	Subbag Humas dan Pemasaran	M.Hayat, S.KM., M.Kes
III.	SEKRETARIS	Staf Humas	Irma Warda F., S.KM Iga Berliana., 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	Sub Koor Administrator Kesehatan (Yanmed RJ Darurat)	dr. Ferry Limantara, Sp.IM
	Anggota	Sub Koor Administrator Kesehatan (Yanmed RI dan Khusus)	dr. Cahyo Aries W, MMRS
		Sub Koor Administrator Kesehatan (Yan Penj Medis)	dr. Darmi Sapto Kurniawati
		Staf Instalasi Farmasi	Abdul Kadir J, SSi, Apt. Sp FRS
		Kepala Perawat IGD	Wiwit Widyawati, S.Kep.Ns
		Staf Instalasi Rekam Medik	M. Aqib Halim, S. Kom
		Kepala Ruang HCU Melati	Nurul Hidayati, S.Kep.Ns
		Perawat Instalasi Pemulasaraan Jenazah	Muhammad Nawari
		Sub Koor Administrator Kesehatan (Yankep tenaga & sarana)	Masmuhul Khoir, S.Kep, Ners
		Ketua PKRS	drg. Windhi Tutut Maulindha
		Sub Koor Administrator Kesehatan (Diklat)	Shafaat Pranata, S. Kep. Ns

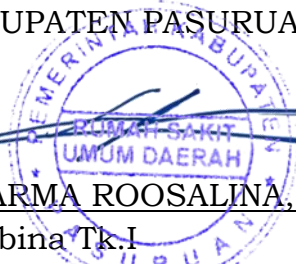
DIREKTUR RSUD BANGIL
KABUPATEN PASURUAN


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

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD BANGIL
KABUPATEN PASURUAN
NOMOR : 800/SK/06/424.072.01/2025
TANGGAL : 02 Januari 2025

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.

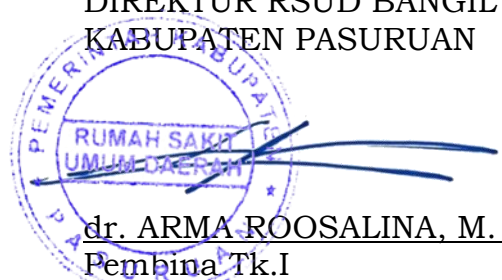
C. CUSTOMER SERVICE

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

1. Melaksanakan audit investigasi sesuai dengan kewenangan dan standar prosedur yang ditetapkan.
2. Melaksanakan pelaporan hasil audit.
3. Melakukan upaya-upaya preventif dan rehabilitatif terhadap pengaduan masyarakat.
4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Ketua Tim Dumasdu.

DIREKTUR RSUD BANGIL
KABUPATEN PASURUAN



dr. ARMA ROOSALINA, M. Kes
Pembina Tk.I

NIP. 19701224 200212 2 003