



PEMERINTAH KOTA SERANG
DINAS KESEHATAN
UPTD RSUD KOTA SERANG

Jl. Raya Jakarta Km. 4 Lingkungan Kp. Baru RT. 02/ RW. 11.
Serang – Banten 42124. Telp. (0254) 7932007.

KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD KOTA SERANG

NOMOR :500.12.18/Kep.178-RSUD/2026

TENTANG

**PERUBAHAN SUSUNAN TIM PELAYANAN PENGADUAN
RSUD KOTA SERANG**

DIREKTUR RSUD KOTA SERANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas, kelancaran, dan optimalisasi penyelenggaraan pelayanan pengaduan di RSUD Kota Serang,, maka Keputusan Direktur RSUD Kota Serang Nomor 800/Kep.036-RSUD/2021 tentang Pembentukan Pelayanan Pengaduan perlu diubah;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur RSUD Kota Serang tentang Perubahan Susunan Tim Pelayanan Pengaduan RSUD Kota Serang.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Serang di Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4748);

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 Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952);
 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2026 tentang Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 382);
 8. Keputusan Menteri Kesehatan RI HK.01.07/MENKES/1596/2024 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit;
 9. Keputusan Direktur Jendral Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/D/43961/2024 Tentang Pedoman Survei Akreditasi Rumah Sakit;

10. Keputusan Direktur Jendral Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/D/47104/2024 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Rumah Sakit.
11. Peraturan Wali Kota Serang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Serang.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Perubahan Susunan Tim Pelayanan Pengaduan RSUD Kota Serang;
- KEDUA : Perubahan Susunan dan uraian tugas Tim Pelayanan Pengaduan RSUD Kota Serang sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam ketetapan ini akan diperbaiki sesuai ketentuan.

Ditetapkan di Serang

Pada tanggal 24 Agustus 2026

DIREKTUR RSUD KOTA SERANG,



AHMAD HUMARIADI

Lampiran I

Keputusan Direktur RSUD Kota Serang

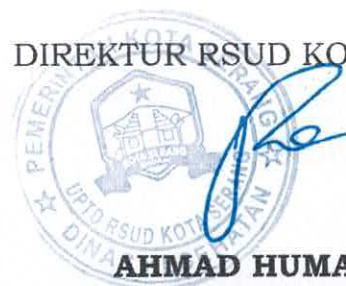
Nomor : 500.12.18/Kep.178-RSUD/2026

Tanggal: 24 Agustus 2026

**SUSUNAN JABATAN TIM PELAYANAN PENGADUAN
RSUD KOTA SERANG**

NO	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1	PEMBINA	DIREKTUR RSUD KOTA SERANG
2	PENANGGUNG JAWAB	KEPALA BAGIAN ADMINISTRASI UMUM DAN KEUANGAN
3	KETUA TIM PENGADUAN	KEPALA SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN
3	PETUGAS REGISTRASI	HUMAS
4	PETUGAS PENANGANAN PENGADUAN	1. CASE MANAGER 2. MOD (MANAGER ON DUTY) 3. KOORDINATOR SECURITY 4. HUMAS
5	ANGGOTA	1. BIDANG KEPERAWATAN 2. BIDANG PELAYANAN 3. BIDANG PENUNJANG 4. BAGIAN ADMINISTRASI UMUM DAN KEUANGAN 5. KOMITE ETIK HUKUM 6. SECURITY/KEAMANAN

DIREKTUR RSUD KOTA SERANG,



AHMAD HUMARIADI

Lampiran II

Keputusan Direktur RSUD Kota Serang

Nomor : 500.12.18/Kep.178-RSUD/2026

Tanggal: 24 Agustus 2026

**URAIAN TUGAS TIM PELAYANAN PENGADUAN
RSUD KOTA SERANG**

NO	JABATAN	URAIAN TUGAS
1.	Pembina	Memberikan arah kebijakan, masukan, nasehat dan pertimbangan-pertimbangan untuk ide pengembangan pelayanan di RSUD Kota Serang.
2.	Penanggung Jawab	1. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan di RSUD Kota Serang; 2. Membina Tim Pelayanan Pengaduan di RSUD Kota Serang; 3. Menyampaikan laporan secara berkala kepada Pembina dan tembusan kepada bidang terkait; 4. Monitoring dan Evaluasi.
3.	Ketua Tim Pengaduan	1. Menginventarisir dan mengelola hasil penanganan pelayanan pengaduan dilingkungan RSUD Kota Serang; 2. Meneliti kembali surat pengaduan yang masuk; 3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pengaduan di lingkungan RSUD Kota Serang; 4. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan pengaduan dilingkungan RSUD Kota Serang kepada Penanggung Jawab, baik secara periodik maupun insidentil;

		5. Menyiapkan dan menyampaikan laporan pelayanan pengaduan dilingkungan RSUD Kota Serang kepada Penanggung Jawab untuk disampaikan ke Pembina.
4.	Petugas Registrasi	1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan selaku pelapor/pengadu melalui pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung (kotak saran, WA, SMS dan Website); 2. Melakukan pencatatan dan dokumentasi terhadap setiap pengaduan yang diterima; 3. Memberikan jawaban terhadap aduan yang dapat diselesaikan secara langsung; 4. Meneruskan pengaduan yang belum bisa terselesaikan kepada petugas penanganan pengaduan untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian; 5. Menerima dan mencatat hasil laporan penyelesaian pengaduan yang disampaikan secara tertulis dari petugas penanganan pengaduan; 6. Menyusun, merekapitulasi, menyiapkan dan membuat laporan penyelenggaraan pelayanan pengaduan dilingkungan RSUD Kota Serang baik secara periodik maupun insidentil untuk diserahkan ke Ketua Tim Pengaduan selanjutnya untuk disampaikan ke Penanggung Jawab sebagai laporan ke Pembina.

5.	Petugas Penanganan Pengaduan	1. Perwakilan dari RSUD Kota Serang untuk menangani keluhan/komplain/aduan yang terjadi pada saat jam tugasnya dan memberikan jawaban terhadap pengaduan yang dapat diselesaikan secara langsung; 2. Melakukan koordinasi dengan anggota/pihak – pihak terkait yang berhubungan dengan masalah aduan yang belum bisa terselesaikan; 3. Menyampaikan jawaban dari hasil koordinasi dengan anggota/pihak – pihak terkait kepada pihak pengadu atas masalah aduannya; 4. Menjembatani atas masalah pengaduan yang belum terselesaikan setelah berkoordinasi dengan anggota/pihak – pihak terkait ke pihak direksi/management untuk dilakukan rapat penetapan penyelesaian keputusan masalah pengaduan tersebut; 5. Menyampaikan laporan secara tertulis atas hasil tindak lanjut/penyelesaian pengaduan kepada petugas registrasi pengaduan.
6.	Anggota	1. Membantu petugas penanganan pengaduan dalam tindak lanjut/penyelesaian aduan yang terkait; 2. Membantu dan mendampingi petugas penanganan pengaduan dalam menyampaikan jawaban atas masalah pengaduan yang terkait kepada pihak pengadu; 3. Membantu dan mendampingi petugas penanganan pengaduan dalam menjembatani atas masalah pengaduan terkait yang belum terselesaikan ke pihak direksi/management

		untuk dilakukan rapat penetapan keputusan penyelesaian masalah pengaduan tersebut; 4. Membantu petugas penanganan pengaduan dalam membuat laporan secara tertulis atas hasil penyelesaian pengaduan terkait.
--	--	--



DIREKTUR RSUD KOTA SERANG,

AHMAD HUMARIADI