



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
PROVINSI SULAWESI BARAT  
NOMOR 4/2025 TAHUN 2025

TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROVINSI SULAWESI BARAT

DIREKTUR RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT

- Menimbang : a. bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen rumah sakit dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat;
- b. bahwa berdasarkan butir a telah ditetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat Nomor 600.4.16.1)/26 Tahun 2024 Tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat namun sudah tidak sesuai dengan perkembangan saat ini sehingga perlu diubah dan diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan dalam butir a dan b perlu ditetapkan Keputusan Direktur tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana

- telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
  6. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Barat (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Barat Nomor 79);
  7. Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Barat Nomor 50 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Sulawesi Barat Nomor 41 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah Provinsi Sulawesi Barat (Berita Daerah Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2022 Nomor 50);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat
- KESATU : Susunan Keanggotaan Tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas :
- a. Pengarah :
    - 1) Memberikan arahan terhadap Tugas Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat.
  - b. Ketua :
    - 1) Melakukan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat dengan seluruh anggota Tim;
    - 2) Melakukan koordinasi penanganan pengaduan dengan pihak-pihak terkait;
    - 3) Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala

terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat.

c. Sekretaris :

- 1) Menyusun laporan penanganan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat;
- 2) Menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat.

d. Anggota :

- 1) Menerima dan mencatat pengaduan masyarakat yang diterima di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat;
- 2) Memberikan jawaban atau tanggapan atas pengaduan dari masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat sesuai tugas pokok masing-masing;
- 3) Melakukan konsultasi dengan Ketua Tim atas pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan secara langsung atau diluar batas kewenangannya.

KETIGA : Pengaduan yang diterima dari Masyarakat bersumber dari :

- a. Kotak saran
- b. Telepon
- c. SMS
- d. Langsung
- e. SP4N LAPOR
- f. Media Sosial
  - WhatsApp
  - Instagram
  - Facebook

KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya Tim Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat bertanggung jawab kepada Direktur RSUD Provinsi Sulawesi Barat.

KELIMA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Belanja Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat.

KEENAM : Dengan berlakunya surat Keputusan ini, maka surat Keputusan Nomor 600.4.16.1)/26 Tahun 2024 Tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mamuju  
pada tanggal 26 Februari 2025

DIREKTUR  
RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT



dr. Hj. MARINTANI ERNA DOCHRI  
NIP. 19690524 200312 2 005  
Pangkat/Gol : Pembina Tk I/IV b

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT  
NOMOR : 4/2025 TAHUN 2025  
TANGGAL : 26 Februari 2025  
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROVINSI  
SULAWESI BARAT

---

TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT

Pengarah : DIREKTUR RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT  
Ketua : Kepala Bagian Tata Usaha  
Sekretaris : Kepala Sub. Bidang Pemasaran dan Informasi  
Anggota : 1. Kepala Bidang Pelayanan  
2. Kepala Bidang Keperawatan  
3. Kepala Bidang Perencanaan  
4. Kasubid Pelayanan Medis  
5. Kasubid Penunjang Medis  
6. Kasubid Rekam Medik  
7. Hj. Sunar, SKM., M.Kes  
8. Nurwati, SKM  
9. Anny Fitria, SKM  
10. Jessie Novriani Lentho, SKM

Ditetapkan di Mamuju  
pada tanggal 26 Februari 2025

DIREKTUR  
RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT



dr. Hj. MARINTANI ERNA DOCHRI  
NIP. 19690524 200312 2 005  
Pangkat/Gol : Pembina Tk I/IV b