



**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**  
**RUMAH SAKIT DAERAH dr. SOEBANDI**  
Jl. dr. Soebandi No. 124 Telp. (0331) 487441 / Faks (0331) 487564  
**JEMBER**

---

**KEPUTUSAN DIREKTUR**  
**NOMOR : 800/156/610/2022**

**TENTANG**  
**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA**  
**RUMAH SAKIT DAERAH dr. SOEBANDI KABUPATEN JEMBER**  
**TAHUN 2022**

**DIREKTUR RSD dr. SOEBANDI KABUPATEN JEMBER,**

- Menimbang : a. Bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember dalam melaksanakan reformasi birokrasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember;
- b. Bahwa untuk kelancaran proses penanganan pengaduan masyarakat, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimkasud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri 52 Tahun 2011 tentang Standard Operasional Prosedure di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
5. Peraturan Pemerintah ( PP ) Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Bupati Jember Nomor 52 tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standard Pelayanan di Kabupaten Jember;
8. Peraturan Bupati Jember Nomor 53 tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kabupaten Jember;
9. Peraturan Bupati Jember nomor 74 tahun 2021 tentang Nilai Dasar, Kode Etik dan Kode Perilaku Aparatur Sipil Negara;

10. Peraturan Bupati Jember Nomor 76 tahun 2021 tentang Pedoman Penanganan Benturan Kepentingan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember;
11. Peraturan Bupati Jember Nomor 27 tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Jember;

**MEMUTUSKAN :**

**MENETAPKAN : TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**KESATU** : Menetapkan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember sebagaimana tercantum pada lampiran keputusan ini

**KEDUA** : Pemberian Tim penanganan pengaduan masyarakat Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember sebagaimana dimaksud Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

- a) Penanggungjawab memiliki tugas dan fungsi sebagai pengambil keputusan terhadap pengaduan, memberikan saran ide dan bertanggungjawab atas penanganan pengaduan.
- b) Ketua memiliki tugas dan fungsi yaitu menelaah atas pengaduan yang diterima, Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan bidang terkait dan Menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan masyarakat baik secara manual atau secara online serta Mengkoordinasikan, membina, dan mengendalikan pelaksanaan penanganan pengaduan, konsultasi, penyusunan kebijakan dan pengembangan layanan dan informasi pada RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember;
- c) Anggota memiliki tugas dan fungsi Menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang diperoleh dari admin pengaduan melalui email, website, telepon, whatsapp, SP4N Lapor maupun media sosial pengaduan lainnya serta pengaduan secara langsung, Menyampaikan jawaban pengaduan masyarakat melalui admin pengaduan dan Melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat baik secara manual / online.

KETIGA : Penilaian Biaya yang timbul akibat dikeluarkan Surat Keputusan ini dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja RSD dr. Soebandi Jember Tahun 2022.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Jember

Pada tanggal : 12 Januari 2022



**DIREKTUR,**

**dr. HENDRO SOELISTIJONO, MM.,M.Kes**

Pembina Tk.I

NIP. 19660418 200212 1 001

Lampiran

Nomor : 800/156/610/2022

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**DI INSTALASI HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PROMOSI KESEHATAN**  
**RUMAH SAKIT DAERAH dr. SOEBANDI JEMBER TAHUN 2022**

| NO | NAMA                                  | NIP / NIK          | SEBAGAI                           |
|----|---------------------------------------|--------------------|-----------------------------------|
| 1  | dr. Hendro Soelistijono,<br>MM.,M.Kes | 196604182002121001 | Penanggung<br>Jawab               |
| 2  | drg. Septyono Hariawan                | 196809051994031008 | Ketua                             |
| 3  | dr. Binar Rahma Utami,<br>Sp.PK       | 101201603219800822 | Petugas<br>Pengelola<br>Pengaduan |
| 4  | Dinar Kusuma Wardhani,<br>S.K.M.      | 407201304219881021 | Petugas<br>Pengelola<br>Pengaduan |
| 5  | M Nur Yazin                           | 801202302119910729 | Petugas<br>Pengelola<br>Pengaduan |

Ditetapkan di : Jember  
Pada tanggal : 12 Januari 2022

**DIREKTUR,**  
  
**dr. HENDRO SOELISTIJONO, MM.,M.Kes**  
Pembina Tk.I  
NIP. 19660418 200212 1 001