



PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH IBNU SINA

Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 243 B Telp.031-3951239, Hp. 081377207788
GRESIK 61161



KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH IBNU SINA KABUPATEN GRESIK
NOMOR : 445/ *980* /437.52.35/KP/2025

TENTANG
PENGELOLA UNIT PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH IBNU SINA KABUPATEN GRESIK

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH IBNU SINA KABUPATEN GRESIK

- Menimbang : a. Bahwa sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Rumah Sakit sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
Bahwa Rumah Sakit sebagai penyelenggara
b. pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
Untuk melaksanakan kegiatan sebagaimana
c. dimaksud dalam huruf a dan huruf b dipandang perlu menunjuk dan menetapkan Pengelola Unit Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit dengan Keputusan Direktur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5308);
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang
3. Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014;
Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang
4. Kesehatan;
Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang
5. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);



6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 42 Tahun 2018 tentang Komite Etik dan Hukum Rumah Sakit;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Bupati Kabupaten Gresik Nomor 40 Tahun 2021 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik Sebagai Organisasi Bersifat Khusus;
12. Peraturan Bupati Kabupaten Gresik Nomor 22 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gresik.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : PENGELOLA UNIT PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH IBNU SINA KABUPATEN GRESIK
- KESATU : Menetapkan Pengelola Unit Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik dengan Struktur Organisasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1 dan Susunan Keanggotaan dalam Lampiran 2 yang merupakan bagian tak terpisahkan dengan surat keputusan ini;
- KEDUA : Pengelola Unit Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik sebagaimana yang dimaksud dalam diktum KESATU keputusan ini mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan pengelolaan pengaduan masyarakat yaitu:
1. Menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan, meliputi:

- a. Penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
 - b. Penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi;
 - c. Penyaluran pengaduan, yaitu meneruskan pengaduan kepada bagian, bidang, instalasi, atau unit kerja terkait sesuai kewenangan;
 - d. Penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada bagian, bidang, instalasi, atau unit kerja terkait, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.
2. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan
 3. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan

- KETIGA : Penjabaran lebih lanjut tentang fungsi, tugas, kewajiban, dan wewenang Pengelola Unit Pengaduan Masyarakat tercantum dalam Lampiran 3 yang merupakan bagian tak terpisahkan dengan surat keputusan ini;
- KEEMPAT : Biaya yang timbul akibat pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada anggaran Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik;
- KELIMA : Keputusan ini berlaku 3 (tiga) tahun sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari di dalam penetapan keputusan ini terdapat kekeliruan, akan dilakukan pembetulan sebagaimana mestinya;
- KEENAM : Dengan diberlakukannya keputusan ini maka Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik Nomor 445/120/4377.76/SK/2024 tanggal 15 Oktober 2024

tentang Pengelola Unit Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

Ditetapkan di : G R E S I K
Pada tanggal : 01 Desember 2025

DIREKTUR
RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK



dr. SONI, M.Kes

Pembina Tingkat I

NIP. 19780415 200901 1 009

Lampiran 1 : Struktur Organisasi Pengelola Unit Pengaduan Masyarakat
Nomor : 445/ 980 /437.52.35/KP/2025
Tanggal : 01 Desember 2025

**STRUKTUR ORGANISASI PENGELOLA UNIT PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**



DIREKTUR
RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK



dr. SONI, M.Kes
Pembina Tingkat I
NIP. 19780415 200901 1 009

Lampiran 2 : Susunan Keanggotan
Pengelola Unit Pengaduan Masyarakat
Nomor : 445/980 /437.52.35/KP/2025
Tanggal : 1 Desember 2025

**SUSUNAN KEANGGOTAAN
PENGELOLA UNIT PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

1.	Penanggung Jawab	Direktur
2.	Pengarah	Wakil Direktur Umum dan Keuangan
3.	Kepala	Prina Priyatna Putri, S.Si.
4.	Sekretaris	Enny Karunia Wulan Sari
5.	Anggota	a. Edi Wahyu Priyanto, S.E. b. Salman Alfarisin, S.M. c. M. Ubaidi Mashirul Fajri d. Mutiara Islamy Putri e. Windy Rahmawati, S.M. f. Syahrial Tabrani, S.M.

 DIREKTUR
RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK

dr. SONI, M.Kes
Pembina Tingkat I
NIP. 19780415 200901 1 009

Lampiran 3 : Uraian Fungsi, Tugas, Kewenangan, dan Tanggung Jawab
Pengelola Unit Pengaduan Masyarakat
Nomor : 445/ /437.52.35/KP/2025
Tanggal : 01 Desember 2025

**URAIAN FUNGSI, TUGAS, KEWENANGAN, DAN TANGGUNG JAWAB
PENGELOLA UNIT PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

1. Kepala Unit Pengaduan

Fungsi : Mengkoordinasikan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

Tugas : 1 Mempelajari penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2 Melaksanakan kegiatan perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, dan evaluasi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat;
3 Melaporkan seluruh proses dan kegiatan perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, dan evaluasi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat;

Kewenangan : 1 Melakukan koordinasi pelaksana kegiatan perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, dan evaluasi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat baik secara internal dengan manajemen, KSM, instalasi, unit kerja, komite, dan tim lainnya yang terkait maupun dengan pihak eksternal;
2 Merencanakan, melaksanakan, memonitor, dan mengevaluasi pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat;
3 Memberikan masukan kepada manajemen, KSM, instalasi, unit kerja, komite, dan tim lainnya yang terkait dalam lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik;
4 Mendelegasikan tugas kepada sekretaris dan anggota dalam lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat.

Tanggung Jawab : 1 Memahami penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2 Terciptanya koordinasi yang efektif baik secara internal dengan manajemen, KSM, instalasi, unit kerja, komite, dan tim lainnya yang terkait maupun dengan pihak eksternal dalam lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik;
3 Tersusunnya perencanaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4 Terjaminnya penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
5 Tersusunnya laporan dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat di RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik.

Ukuran Keberhasilan Kerja : Terlaksananya penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik sesuai ketentuan yang berlaku.

2. **Sekretaris**

Fungsi : Melaksanakan tugas kesekretariatan dan administrasi dalam kegiatan pelaksanaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik pada penerimaan pengaduan, pemenuhan, dan pengendalian dokumen serta membantu proses surat-menyurat.

Tugas : 1 Mempelajari penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku;
2 Bertanggung jawab atas penerimaan pengaduan, administrasi, pemenuhan, dan pengendalian dokumen dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat;
3 Bertanggung jawab atas pengumpulan, penyimpanan, dan pengendalian dokumen dalam lingkup penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat;

- 4 Melaksanakan tugas delegasi dari kepala unit pengaduan dalam lingkup pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat.
- Kewenangan : 1 Berkoordinasi dengan pengelola unit pengaduan masyarakat lainnya dalam ruang lingkup upaya pemenuhan persyaratan dan/atau dokumen serta surat menyurat yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku;
- 2 Mengendalikan dokumen pelaksanaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat.
- Tanggung Jawab : 1 Terlaksananya seluruh kegiatan kesekretariatan dan pengendalian dokumen penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku;
- 2 Tersusunnya laporan pelaksanaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.
- Ukuran Keberhasilan Kerja : Terlaksananya kesekretariatan dan pengendalian dokumen penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

3. **Anggota**

- Fungsi : 1 Bersama kepala unit menyusun kebijakan, pedoman, dan program kerja terkait mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 2 Melaksanakan kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai dengan mekanisme dan tata cara yang berlaku;
- 3 Melakukan pemantauan, memandu, memfasilitasi, dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat di tingkat instalasi atau unit kerja.
- Tugas : 1 Mempelajari penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 2 Melaksanakan kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai mekanisme dan tata cara yang berlaku;
- 3 Melaksanakan tugas delegasi dari kepala unit pengaduan dalam lingkup pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat.

- Kewenangan : Melaksanakan koordinasi baik secara internal dengan manajemen, KSM, instalasi, unit kerja, komite, dan tim lainnya yang terkait maupun dengan pihak eksternal dalam lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik sesuai delegasi yang diberikan.
- Tanggung Jawab : 1 Memahami pengelolaan pengaduan atau penanganan pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2 Melaksanakan kegiatan pengelolaan penagduan masyarakat sesuai dengan delegasi yang diberikan serta mekanisme dan tata cara yang berlaku.
- Ukuran Keberhasilan Kerja : Terlaksananya pengelolaan pengaduan masyarakat di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

DIREKTUR
RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK



dr. SONI, M.Kes
Pembina Tingkat I
NIP. 19780415 200901 1 009