



PEMERINTAH KOTA JAMBI
DINAS KESEHATAN
RSUD H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI

Jalan : K.H Hasan Anang No. 33 Rt. 08 Kel. Olak Kemang Kota Jambi Telp (0741) 3058734

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI
NOMOR 034.1 TAHUN 2026

TENTANG

TIM PENGELOLA PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN SAYOETI
KOTA JAMBI,

- Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan pelayanan yang efektif, efisien dan ekonomis sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan pelaksana, maka disusun dan menetapkan Petugas Pengelolaan Pengaduan pada Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi tentang Tim Pengelola Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5587) sebagaimana telah dirubah berapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang - Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta kerja menjadi Undang - Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang 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);
5. Keputusan presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI TENTANG TIM PENGELOLA PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI.
- KESATU : Menetapkan media pengaduan pada Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi sebagai berikut :
1. Layanan pengaduan melalui media sosial resmi Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi sebagai berikut :
 - a. Nama Facebook : Rsud Haji Abdurrahman Sayoetii
 - b. Nama Instagram : rsudkotajambii
 - c. Nama Tiktok : rsudhaskotajambi
 - d. Nama Youtube : RSUD H Abdurrahman Sayoeti
 - e. Nomor Whatsaap : 0811-7453-322
 - f. Nomor Telepon : 0741-3058-734
 2. Layanan pengaduan melalui website resmi Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi dengan alamat website www.rsudhas.jambikota.go.id
- KEDUA : Menunjuk Petugas Pengelolaan Pengaduan Pada Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi pada lampiran keputusan ini.
- KETIGA :
 - a. Petugas yang ditunjuk melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
 - b. Menerima Pengaduan melalui pengaduan tatap muka, Kotak Saran, Whatsapp, Website, Sosial Media lainnya dan mengkoordinasikan dengan bidang teknis pelayanan pengaduan terkait penyampaian dan respon pengaduan.

- c. Setiap petugas pelayanan membuat laporan dan bertanggungjawab kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi.

KEEMPAT : Pengelolaan pengaduan dilaksanakan oleh petugas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang mengacu kepada peraturan perundang-perundangan yang berlaku.

KELIMA : Keputusan Direktur ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jambi
pada tanggal 1 April 2026

DIREKTUR
RSUD H. ABDURAHMAN SAYOETI
KOTA JAMBI



dr. Ade Delpita, Sp.PK

Pembina / IVa

NIP. 198004062009022002

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI

NOMOR 036.1 TAHUN 2026

TENTANG

TIM PENGELOLA PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI

NO.	NAMA	JABATAN	TUGAS
1	dr. Ade Delpita, Sp.PK	Direktur	Penanggung Jawab
2	Moh Masykur, SKM	Kasubbag Tata Usaha	Ketua
3	dr. Cici Lia Nopita, MARS	Kasi Pelayanan Medis	Kasi Pelayanan Medis
4	Amiruddin, SKM	Kasi Penunjang Medis & Non Medis	Kasi Penunjang Medis & Non Medis
5	Ilyani Parida, AM.Keb	Koordinator Humas	Koordinator Humas
6	RTS. Leli Fitriani, AMTG	PIPP	Petugas
7	Teti Herawati, SST, M.Kes	PIPP	Petugas
8	Nur Aulia Fitri, S.K.M.	CRM	Petugas
9	M. Bayhaqie	CRM	Petugas

DIREKTUR
RSUD H. ABDURRAHMAN SAYOETI
KOTA JAMBI

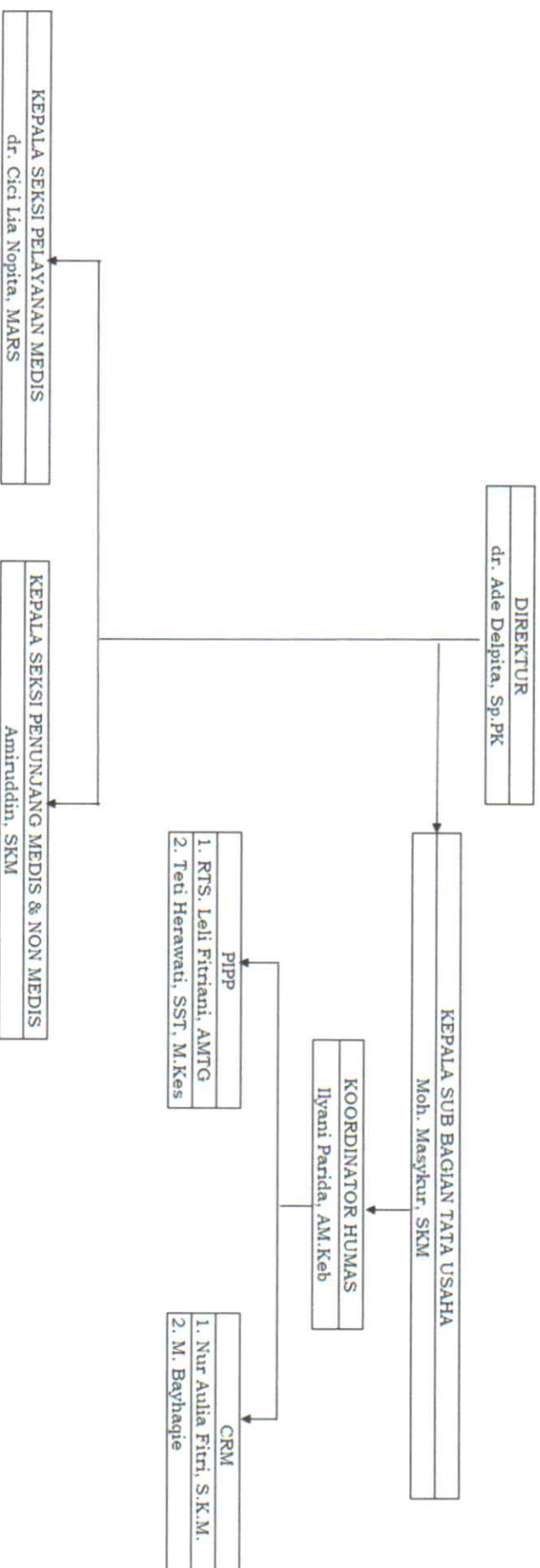


dr. Ade Delpita, Sp.PK
Pembina / IVa

NIP. 198004062009022002

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI
NOMOR 036-1 TAHUN 2026
TENTANG
TIM PENGELOLA PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN
SAYOETI KOTA JAMBI

STRUKTUR TIM PENGELOLA PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI



DIREKTUR
RSUD H. ABDURRAHMAN SAYOETI
KOTA JAMBI


dr. Ade Delpita, Sp.PK

Pembina / IVa

Nip. 198004062009022002

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN
SAYOETI KOTA JAMBI
NOMOR 036.1 TAHUN 2026
TENTANG
TIM PENGELOLA PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI

A. Uraian Tugas Penanggung Jawab (Direktur)

1. Memberikan arahan kebijakan pengelolaan pengaduan masyarakat.
2. Melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan penyelesaian pengaduan.
3. Fungsi pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pengelolaan pengaduan.
4. Menjamin terselenggaranya sistem pengelolaan pengaduan yang efektif dan akuntabel.

B. Uraian Tugas Ketua

1. Mengkoordinasikan pelaksanaan penyelesaian pengaduan antar unit pelayanan.
2. Melakukan monitoring tindak lanjut pengaduan.
3. Fungsi koordinasi dan evaluasi pelaksanaan penyelesaian pengaduan.
4. Bertanggung jawab terhadap efektivitas penyelesaian pengaduan masyarakat.

C. Uraian Tugas Koordinator Humas

1. Memimpin pelaksanaan kegiatan tim.
2. Membagi tugas kepada anggota tim.
3. Melaksanakan rapat koordinasi penyelesaian pengaduan.
4. Fungsi kepemimpinan dan pengambilan keputusan teknis.
5. Bertanggung jawab atas seluruh pelaksanaan kegiatan tim.

D. Uraian Tugas PIPP

1. Memberikan informasi pelayanan rumah sakit :
 - a. alur pelayanan
 - b. jadwal dokter
 - c. hak dan kewajiban pasien
 - d. informasi ruang/rawat inap
 - e. prosedur administrasi
 - f. informasi tarif dan layani
 - g. informasi JKN/BPJS

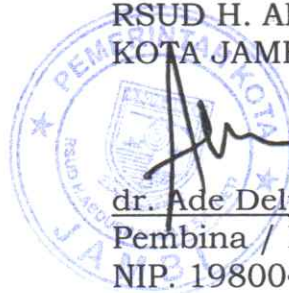
2. Menerima dan menangani pengaduan :
 - a. keluhan pelayanan medis/nonmedis
 - b. komplain administrasi
 - c. masalah antrean
 - d. sikap petugas
 - e. fasilitas rumah sakit
 - f. kendala BPJS/JKN
 - g. pengaduan pasien umum maupun asuransi lain
3. Koordinasi tindak lanjut pengaduan :
 - a. meneruskan komplain ke unit terkait
 - b. monitoring penyelesaian keluhan
 - c. memastikan respon cepat kepada pasien/keluarga
4. Edukasi dan komunikasi pasien :
 - a. membantu pasien memahami prosedur pelayanan
 - b. menjelaskan kebijakan rumah sakit
 - c. mediasi konflik pasien dengan unit pelayanan
5. Pencatatan dan pelaporan :
 - a. dokumentasi pengaduan
 - b. analisis tren keluhan
 - c. laporan mutu pelayanan dan kepuasan pasien
6. Mendukung peningkatan mutu pelayanan :
 - a. menjadi bahan evaluasi manajemen
 - b. membantu pemenuhan standar akreditasi rumah sakit
7. Mekanisme Pengaduan :
 - a. Pengaduan dapat disampaikan melalui kotak saran, hotline, media sosial, website, atau langsung ke unit PIPP/Humas.
 - b. Setiap pengaduan dicatat dalam register pengaduan.
 - c. Pengaduan diverifikasi maksimal 1 x 24 jam kerja.
 - d. Tindak lanjut dilakukan sesuai tingkat klasifikasi pengaduan.
 - e. Hasil penyelesaian diinformasikan kepada pengadu.

E. Uraian Tugas CRM :

1. Sambutan & Pendampingan :
 - a. Membantu pasien yang bingung atau kesulitan mencari ruangan/poli.
 - b. Memberikan informasi layanan dengan ramah.
 - c. Menyambut tamu atau pasien VIP.

2. Menangani Keluhan Pasien :
 - a. Mencatat keluhan pasien secara langsung maupun melalui WA/telepon.
 - b. Menghubungkan keluhan ke unit terkait.
 - c. Memastikan masalah benar-benar diselesaikan.
3. Monitoring Kepuasan Pasien :
 - a. Melakukan survei kepuasan pasien (IKM, SKP, dll).
 - b. Mengumpulkan data harian/mingguan.
 - c. Melaporkan grafik/hasil kepuasan ke Direksi.
4. Follow Up Pasien :
 - a. Menghubungi pasien yang memiliki kendala saat layanan.
 - b. Menanyakan kembali apakah sudah teratasi.
 - c. Memberikan panduan atau informasi pasca pelayanan.
5. Pelayanan Informasi :
 - a. Memberikan informasi layanan, jam operasional, alur pendaftaran, BPJS, dan sebagainya.
 - b. Mengelola pertanyaan melalui WhatsApp, telepon dan sosial media resmi rumah sakit.
 - c. Memberikan respon cepat (fast response).
6. Koordinasi Antar-Unit :
 - a. Menjadi penghubung unit pelayanan dengan manajemen.
 - b. Mengkomunikasikan temuan lapangan, kasus mendesak, atau perbaikan proses.
8. Membangun Citra Positif Rumah Sakit :
 - a. Menjadi wajah ramah RS yang pertama ditemui pasien.
 - b. Memberikan pengalaman positif sehingga pasien nyaman dan mau kembali.

DIREKTUR
RSUD H. ABDURAHMAN SAYOETI
KOTA JAMBI



[Handwritten Signature]
dr. Ade Delpita, Sp.PK
Pembina / IVa
NIP. 198004062009022002