



PEMERINTAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW
RSUD DATOE BINANGKANG

Jln. Desa Lolak II, Kecamatan Lolak, Kabupaten Bolaang Mongondow – Sulawesi Utara

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DATOE BINANGKANG
KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW

NOMOR : 22 Tahun 2025

TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DATOE BINANGKANG
KAB. BOLAANG MONGONDOW

DIREKTUR RSUD DATOE BINANGKANG KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW,

- Menimbang** : a. Bahwa penanganan pengaduan Masyarakat yang efektif dan efisien, merupakan salah satu wujud pelayanan prima dari RSUD Datoe Binangkang Kab Bolaang Mongondow
- b. Bahwa penanganan pengaduan Masyarakat dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung / online ;
- c. Bahwa agar penanganan pengaduan Masyarakat baik secara langsung maupun online dapat berjalan dengan baik maka perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- d. Bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Datoe Binangkang Kab Bolaang Mongondow tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Datoe Binangkang Kab Bolaang Mongondow
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
3. Permenkes RI Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit;
4. Permenkes RI Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat RSUD Datoe Binangkang Kab Bolaang Mongondow Tahun 2025 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tersebut dalam Lampiran I Keputusan ini.

KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat RSUD Datoe Binangkang Kab Bolaang Mongondow bertugas menyelesaikan dan

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan mencabut ketentuan sebelumnya. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Lolak

Pada Tanggal 14 Oktober 2025

**DIREKTUR RSUD DATOE BINANGKANG
KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW**



dr. MICHAEL M.H.S. KAROKARQ

PEMBINA TINGKAT I

NIP. 19800718 201102 1 001

PIRANI

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DATOE BINANGKANG

Nomor : 22 Tahun 2025

Tanggal : 14 Oktober 2025

Tentang : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat RSUD Datoe Binangkang

No.	Nama	Jabatan Struktural	Kedudukan dalam Tim
1.	dr. Michael M.H.S. Karokaro	Direktur	Penanggungjawab
2.	Santy Damogalad, SST	Kepala Bagian Tata Usaha	Pengarah
3.	Aike Siske Tielung, S.ST., S.Kep	Kasubag Umum dan Perlengkapan	Koordinator Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat
4.	Kharina Dilapanga, S.Tr.Gz	Staf	Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat
5.	Christy S.R Umboh, STr,KL	Staf	Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat

**DIREKTUR RSUD DATOE BINANGKANG
KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW**



dr. MICHAEL M.H.S. KAROKARO

PEMBINA TINGKAT I

NIP. 19800718 201102 1 001

HIRAN II
TUGAS DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DATOE BINANGKANG
22 Tahun 2025
14 Oktober 2025
: Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat RSUD Datoe Binangkang

**TUGAS DAN FUNGSI TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD DATOE BINANGKANG KAB BOLAANG MONGONDOW**

NO.	JABATAN DALAM TUGAS	TUGAS DAN FUNGSI
1.	PENANGGUNG JAWAB	a. Melakukan pembinaan secara berkala terhadap pejabat pengelola pengaduan; b. Melakukan evaluasi terhadap kinerja tim penanganan pengaduan secara berkala;
2.	PENGARAH	a. Melakukan pendampingan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi pejabat pengelola pengaduan b. Mengambil Langkah penyelesaian permasalahan atas kendala dan Solusi dalam pelaksanaan masyarakat
3.	Koordinator Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat	a. Melaksanakan penelitian dan penyelesaian terhadap kebenaran pengaduan Masyarakat; b. Mengambil Langkah penyelesaian permasalahannya secara baik dan tuntas; c. Menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya; d. Melaporkan hasil kegiatan pengelolaan pengaduan public kepada Direktur RSUD Datoe Binangkang Kab. Bolaang Mongondow
4.	Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat	a. Meneliti kebenaran isi pengaduan berdasarkan data dan fakta; b. Menentukan kategori kasus/masalah pengaduan; c. Mengadakan penelitian, analisis dan penelitian ulang terhadap pengaduan; d. Melakukan pemeriksaan khusus jika diperlukan; e. Mengambil Langkah penyelesaian permasalahan secara baik dan tuntas; f. Menghimpun dan melakukan dokumentasi atas seluruh dokumentasi hasil pengelolaan pengaduan Masyarakat; g. Menyajikan hasil pengelolaan pengaduan sesuai permintaan.
5.	Petugas Penerima Pengaduan Masyarkaak	a. Menganalisa pengaduan yang masuk melalui berbagai media; b. Merumuskan inti masalah dari substansi yang diadukan; c. Menguji dan menghubungkan substansi yang diadukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; d. Meneliti kebenaran isi pengaduan berdasarkan data dan fakta e. Menghimpun dokumen data dan fakta landasan pengaduan sebagai alat pertimbangan penentuan pengambil Keputusan; f. Menghimpun bukti dukung dalam 1 (satu) kesatuan berkas; g. Meneruskan pengaduan yang masuk melalui berbagai media kepada Pejabat Penanganan Pengaduan.

**DIREKTUR RSUD DATOE BINANGKANG
KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW**