

**PEDOMAN PENGORGANISASIAN
TIM PENANGANAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK
RSUD BATANG**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan inayahNya sehingga penyusunan buku **“Pedoman Pengorganisasian Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang”** ini dapat terselesaikan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik telah di terbitkan. Oleh sebab itu disusunlah Pedoman Pengorganisasian Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik yang bertujuan agar menjadi acuan dalam penanganan pengaduan pelayanan public di RSUD Batang dan pengembangan Akreditasi Rumah Sakit yang berhubungan dengan penanganan pengaduan. Pedoman ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan upaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan rumah sakit.

Penyusun berharap semoga buku **“Pedoman Pengorganisasian Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang”** ini dapat bermanfaat bagi seluruh tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang aman dan bermutu menuju kepuasan pasien. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan sehingga akan menambah kesempurnaan penyusunan pedoman ini dimasa mendatang.

Batang, Februari 2023

Penyusun

KATA SAMBUTAN DIREKTUR

Kami panjatkan Puja dan Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan HidayahNya kepada kita semua sehingga RSUD Batang telah berhasil menyusun buku **“Pedoman Pengorganisasian Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang”**.

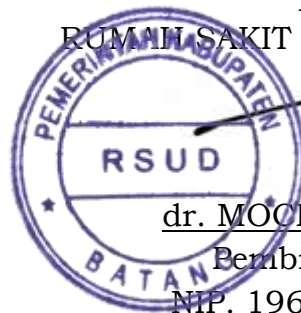
Harapan kami buku pedoman ini dapat menjadi petunjuk dalam menjalankan tugas di RSUD Batang, khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan promosi kesehatan sehingga kegiatan tugasnya dapat berjalan lancar, efisien, tertib dan benar .

Monitoring dan evaluasi terhadap buku pedoman ini perlu dilaksanakan sehingga dapat mendorong rumah sakit untuk selalu memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif yang meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif kepada pelanggan rumah sakit dan masyarakat serta meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.

Demikianlah sambutan singkat saya. Kepada tim penyusun saya mengucapkan terima kasih atas jerih payah Saudara dan selamat menggunakan buku **“Pedoman Pengorganisasian Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang”** ini. Semoga buku pedoman ini bermanfaat bagi masyarakat dan rumah sakit.

Batang, 10 Februari 2023

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BATANG



dr. MOCHAMAT ALI BALKHI

Bembina Utama Muda

NIP. 196709272007011014

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SK DIREKTUR	ii
KATA PENGANTAR	iii
KATA SAMBUTAN DIREKTUR	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	1
C. Ruang Lingkup	1
D. Batasan Operasional	3
E. Landasan Hukum	3
BAB II GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT	6
BAB III FILOSOFI ,VISI, MISI, TUJUAN, BUDAYA KERJA DAN MOTTO RSUD BATANG	15
BAB IV SUSUNAN DAN STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT	18
BAB V STRUKTUR ORGANISASI TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI RSUD BATANG.....	20
BAB VI URAIAN TUGAS KEPENGURUSAN TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI RSUD BATANG	21
BAB VII TATA HUBUNGAN KERJA	25
BAB VIII POLA KETENAGAAN	27
BAB IX PROGRAM ORIENTASI	29
BAB X PERTEMUAN / RAPAT	30
BAB XI PENCATATAN DAN PELAPORAN	31
BAB XII PENUTUP	32

BAB I

PENDAHULUAN

A. LatarBelakang

Semakin meningkatnya tekanan untuk memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang bersifat *patient-centered care*, maka proses mencari serta merespon terhadap *feedback* pelayanan dari pasien menjadi salah satu komponen penting dalam program manajemen risiko. Pasien memiliki hak untuk menyatakan keluhan atau mengajukan komplain ketika mereka merasa tidak puas dengan pelayanan/pengobatan yang diberikan, dan rumah sakit harus memiliki prosedur yang berlaku untuk menangani keluhan tersebut dalam waktu yang secepatnya. Selain itu, dengan melihat dan melacak kecenderungan jenis komplain, maka rumah sakit dapat mengetahui masalah-masalah yang sering terjadi dan dapat dengan segera melakukan perbaikan untuk peningkatan mutu. Hal ini pada akhirnya dapat menghindarkan rumah sakit dari tuntutan-tuntutan hukum yang akan berakibat negatif bagi kinerja rumah sakit. Pasien yang mengajukan keluhan/komplain dianggap memiliki rasa ketidakpuasan terhadap salah satu pelayanan yang dikomplain. Akan tetapi, bila rumah sakit merespon keluhan/komplain mereka secara profesional dan pasien/keluarganya merasa puas dengan hasil penyelesaian masalah, maka pasien/keluarganya tersebut dapat merasa puas dengan keseluruhan pelayanan yang mereka dapat. Keadaan inilah yang disebut sebagai “*service recovery*” atau pemulihan pelayanan. Apabila rumah sakit dapat meningkatkan proporsi respon positif dan meminimalkan respon negatif dari pasien/keluarganya yang mengajukan komplain, maka secara signifikan rumah sakit dapat mempertahankan “pelanggan”nya. Proses pemulihan pelayanan ini telah terbukti menjadi alat yg *cost-effective* dalam mempertahankan pelanggan.

Setiap rumah sakit harus mengembangkan proses/prosedur dalam menanggapi keluhan dan komplain dalam rangka memenuhi peraturan perundang-undangan dan standar layanan kesehatan nasional. Hak pasien yang salah satunya adalah boleh mengajukan komplain terhadap rumah sakit dan standar akreditasi baru yang mengharuskan setiap rumah sakit memiliki prosedur dalam menanggapi keluhan dan komplain pasien/keluarganya, mengharuskan adanya proses manajemen komplain di setiap rumah sakit. Selanjutnya, rumah sakit harus membuat, mereview serta memonitor kebijakan dan prosedur penanganan komplain secara teratur agar sesuai dengan regulasi dan standar nasional.

Untuk kepentingan penanganan pengaduan pelayanan publik tersebut, RSUD Batang membentuk Tim yang diberi nama Tim

Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang. Sebagaimana layaknya sebuah organisasi, Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang juga perlu diorganisasi dengan baik sesuai fungsi dan perannya sehingga dapat mendukung berlangsungnya sistem pelayanan publik yang baik di RSUD Batang. Untuk kepentingan itulah Pedoman Pengorganisasian Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang ini disusun.

B. Maksud dan Tujuan

Pedoman ini disusun sebagai acuan bagi Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang dalam fungsinya membantu Direktur RSUD Batang mengelola program penanganan pengaduan pasien dengan:

1. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas, wewenang dan tanggung jawabnya.
2. Menciptakan tata hubungan antara Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik dengan Direktur dan semua pihak dan unit pelayanan terkait.
3. Mengatur rapat dan koordinasi antara Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik dengan Direktur dan unit pelayanan serta antar anggota Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Melaksanakan pencatatan dan pelaporan yang baik guna mendukung upaya peningkatan penanganan pengaduan pelayanan publik sesuai standar.

C. Ruang Lingkup

Pedoman Organisasi ini berisi tentang pengaturan Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik sehingga dengan sumber daya yang ada dapat melaksanakan fungsinya dengan baik. Pedoman ini berisi tentang:

1. Struktur Organisasi, Uraian Tugas dan prosedur melaksanakan tugas Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik.
2. Tata Hubungan Kerja Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik dengan Direktur dan semua pihak dan unit pelayanan di RSUD Batang.
3. Kualifikasi Anggota Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
4. Orientasi di Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
5. Ketentuan Rapat dan Koordinasi Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

6. Pencatatan dan Pelaporan hasil kerja Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

D. Batasan Operasional

1. Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik adalah sebuah tim yang dibentuk oleh Direktur yang bertugas bertanggung jawab dalam proses penyelesaian / penanganan pengaduan pelayanan publik di RSUD Batang.
2. Anggota Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik terdiri atas beberapa macam profesi dari beberapa unit pelayanan yang mewakili semua proses pelayanan yang ada di RSUD Batang .
3. Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik menjalankan fungsinya sebagai:
 - a. Fasilitator yaitu memfasilitasi setiap unit pelayanan untuk menyelesaikan penanganan pengaduan dengan baik.
 - b. Monitoring yaitu melakukan pemantauan jalannya program penanganan pengaduan pelayanan publik.
 - c. Auditor yaitu melakukan audit terhadap proses penanganan pengaduan pelayanan publik di RSUD Batang.
 - d. Validasi yaitu melakukan uji validitas terhadap penanganan pengaduan yang sudah dilaporkan.
 - e. Evaluasi yaitu dengan membandingkan hasil capaian penanganan pengaduan dengan target atau standar yang sudah ditetapkan.
 - f. Analisis yaitu mengkaji lebih dalam terhadap penanganan pengaduan yang tidak selesai atau bermasalah dengan mencari penyebab masalah dan solusi yang mungkin dilakukan sebagai tindakan perbaikan atau pencegahan.
4. Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik tidak secara langsung membawahi unit pelayanan dalam penanganan pengaduan, namun sebatas memfasilitasi, memonitor dan mengevaluasi perkembangan penanganan pengaduan pelayanan publik.

E. Landasan Hukum

- 1 Undang-undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang Dengan mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757).
- 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5053).

- 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063).
- 4 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072).
- 5 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 beberapa kali terakhir 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)
- 6 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
- 7 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381).
- 8 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)
- 9 Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659)
- 10 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- 11 Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Batang Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Batang Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor: 3 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Batang Tahun 2018 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Batang Nomor 3).

- 12 Peraturan Bupati Batang Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Batang Kelas C (Berita Daerah Kabupaten Batang Tahun 2021 Nomor 65)
13. Keputusan Bupati Batang Nomor 445/478/2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Batang

BAB II

GAMBARAN UMUM

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BATANG

A. Sejarah

Rumah Sakit Umum Daerah Batang didirikan pada tahun 1957, dimana pada waktu itu masih ikut wilayah Karisidenan Pekalongan. Pada tahun 1966, pengelolaan Rumah Sakit tersebut diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Dati II Batang dengan fasilitas 80 tempat tidur dan termasuk dalam kategori rumah sakit Type D.

Pada tahun 1996 berubah status menjadi rumah sakit type C sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 545/MENKES/SK/VI/1996 Tanggal 05 Juni 1996 dan dinobatkan menjadi Rumah Sakit Sayang Bayi oleh *World Health Organisation* (WHO). Sejak saat itu diadakan upaya – upaya perbaikan mutu pelayanan sampai akhirnya tahun 1999 mendapatkan Akreditasi Penuh Tingkat Dasar, selanjutnya tahun 2006 terakreditasi Penuh Tingkat Lanjut.

Dengan berbekal Ijin Operasional Rumah Sakit yang dikeluarkan oleh Bupati Batang Nomor 445/473/2015 yang kemudian diperbarui menjadi Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan nomor ijin: 81200111817530001. Rumah Sakit Umum Daerah Batang adalah salah satu aset pemerintah Kabupaten Batang yang memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan kesehatan di samping secara fungsional juga mampu meningkatkan pendapatan asli daerah.

RSUD Batang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD). Tujuan utamanya adalah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat untuk mewujudkan penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Kabupaten Batang dalam mewujudkan kesejahteraan umum melalui peningkatan derajat kesehatan masyarakat. BLUD beroperasi sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Daerah agar dapat memberikan pelayanan kesehatan secara efektif & efisien sejalan dengan tuntutan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang semakin bermutu, terjangkau dan profesional.

B. Gambaran Umum

Dalam melaksanakan tugasnya, Rumah Sakit Umum Daerah Batang mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi :

1. Tugas Pokok

Melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan (kuratif), pemulihan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan pelaksanaan upaya rujukan.

2. Fungsi

- 1) Perumusan Kebijakan Teknis di Bidang Pelayanan Kesehatan ;
- 2) Penyelenggaraan Pelayanan Medis ;
- 3) Penyelenggaraan Pelayanan Penunjang Medis dan Non Medis ;
- 4) Penyelenggaraan Pelayanan dan Asuhan Keperawatan ;
- 5) Pelaksanaan Pelayanan Rujukan ;
- 6) Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan ;
- 7) Penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan ;
- 8) Pengelolaan Administrasi dan Keuangan ;
- 9) Pelaksanaan Tugas Kedinasan Lain Yang Diberikan oleh Bupati Sesuai Tugas Dan Fungsinya.

RSUD Batang terletak di Jawa Tengah bagian utara yang dilalui jalur pantura dengan gambaran umum geografis diantaranya:

a). Kondisi Geografis

Kabupaten Batang terletak pada $6^{\circ} 51' 46''$ sampai $7^{\circ} 11' 47''$ Lintang Selatan dan antara $109^{\circ} 40' 19''$ sampai dengan $110^{\circ} 03' 06''$ Bujur Timur di Pantai Utara Jawa Tengah dan berada pada jalur utama yang menghubungkan Jakarta – Surabaya, dengan luas wilayah 78.864,16 ha.

Batas – batas administrasi Kabupaten Batang, adalah sebagai berikut ;

- 1). Sebelah Utara : Laut Jawa
- 2). Sebelah Timur : Kabupaten Kendal
- 3). Sebelah Selatan : Kabupaten Wonosobo dan Kabupaten Banjarnegara

- 4). Sebelah Barat : Kota Pekalongan dan Kabupaten Pekalongan

Posisi tersebut menempatkan wilayah Kabupaten Batang, utamanya pusat pemerintahannya yaitu Kota Batang pada jalur ekonomi pulau Jawa sebelah utara.

b). Kondisi Topografis

Secara topografis, wilayah Kabupaten Batang terdiri atas dataran, perbukitan dan pegunungan, dataran terletak di bagian barat laut dan timur laut dengan ketinggian berkisar 1 meter sampai 25 meter di atas permukaan air laut. Yang termasuk dataran adalah wilayah Kecamatan Batang dan Kecamatan Gringsing.

Daerah perbukitan terletak di bagian tengah sampai selatan dengan ketinggian berkisar antara 25m – 100m di atas permukaan air laut. Daerah perbukitan mencakup wilayah kecamatan Limpung, Tulis, Gringsing, bagian utara sampai selatan, Subah dan Bandar.

Daerah pegunungan terletak di bagian selatan dengan ketinggian berkisar 100 meter di atas permukaan air laut. Yang termasuk daerah pegunungan adalah kecamatan Wonotunggal, Blado, Reban, Bawang, Tersono dan sebagian wilayah kecamatan Gringsing, Limpung dan Subah bagian selatan.

c). Kondisi Demografis

Jumlah penduduk Kabupaten Batang berdasarkan hasil registrasi penduduk akhir tahun 2014 tercatat sejumlah 762.811 jiwa yang terdiri dari 386.281 jiwa penduduk laki-laki dan 376.530 jiwa penduduk perempuan (rasio jenis kelamin laki-laki dan perempuan sebesar 98,80% *(data diambil dari Disdukcapil / realisasi)*).

d). Data Umum

1. Nama : Rumah Sakit Umum Daerah Batang.
2. Nomor Kode RS : 3 3 2 5 0 1 5
3. Kelas RS : Kelas C.
4. Dasar Hukum :
Ijin Operasional Rumah Sakit sekaligus Penetapan Type
Surat Keputusan Bupati Batang Nomor 445/473/2015
5. Status Pemilik : Pemerintah Kabupaten Batang

6. Alamat : Jl. Dr. Soetomo No 42
7. Telp : (0285) 391033, 4493034, 4493035
8. Fax : (0285) 391206
9. Email : rsudkabbatang@yahoo.co.id
rsud@batangkab.go.id
10. Web : rsudbatang.com
11. Akreditasi :
 - a. Akreditasi Penuh Tingkat Dasar 5 Pokja Pelayanan (1999)
 - b. Akreditasi Penuh Tingkat Lanjutan 12 Pokja Pelayanan (2006)
 - c. Akreditasi Tingkat Paripurna Versi 2012 (2016)
 - d. Akreditasi Tingkat Paripurna Versi SNARS (2019)
12. Luas lahan : $\pm 27.600 \text{ m}^2$
13. Luas Bangunan : $\pm 16.333 \text{ m}^2$
14. Kapasitas TT : 208 tempat tidur

e). Letak Geografis

Kabupaten Batang terletak di Jalan dr Soetomo Nomor 42 adalah masuk dalam wilayah Kelurahan Kauman Kecamatan Batang yang termasuk dalam wilayah “JALUR PANTURA” (Pantai Utara Jawa) yaitu antara Semarang – Jakarta yang sudah terkenal rawan dengan kecelakaan lalu lintas. Didirikan di atas tanah seluas 243.501 m^2 dengan bangunan seluas 13.630 m^2 , di bagian wilayah Kabupaten yang luasnya 788.642 Km^2 dengan jumlah penduduk tahun 2014 sebanyak 715.115 orang. Letak posisi pada jalur ekonomi pulau Jawa sebelah utara tentunya memberikan peran yang penting dalam perkembangan Kabupaten Batang pada umumnya dan RSUD Batang pada khususnya.

C. Dasar Hukum

1. Undang–Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang Dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757);

2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4503) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Perumahsakitan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6659
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Batang Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran

Daerah Kabupaten Batang Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Batang Tahun 2018 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Batang Nomor 3);

10. Peraturan Bupati Batang Nomor 45 Tahun 2011 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batang Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (Berita Daerah Kabupaten Batang Tahun 2011 Nomor 45);
11. Peraturan Bupati Batang Nomor 62 Tahun 2014 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang (Berita Daerah Kabupaten Batang Tahun 2014 Nomor 62) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Batang Nomor 55 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Batang Nomor 62 Tahun 2014 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang (Berita Daerah Kabupaten Batang Tahun 2017 Nomor 55);
12. Peraturan Bupati Batang Nomor 3 Tahun 2018 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital Bylaws*) (Berita Daerah Kabupaten Batang Tahun 2018 Nomor 3);
13. Keputusan Bupati Batang Nomor 445.8/370/2012 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD);
14. Peraturan Bupati Batang Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan fungsi Serta Tata kerja Rumah Sakit umum Daerah Batang Kelas C (Berita Daerah Kabupaten Batang Tahun 2021 Nomor 65);
15. Ijin operasional Rumah Sakit Umum Daerah Batang Nomor Induk Berusaha 8120011181753;
16. Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Batang Nomor 3 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instalasi Dilingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Batang;

17. Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Batang Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pedoman Tata Naskah Dilingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Batang;
18. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Batang Nomor 445/757/2019 tentang Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Batang.

D. Gambaran Komunitas dan Populasi Pasien

Menurut Data dilaman Badan Pusat Statistik Kabupaten Batang, Tahun 2021 jumlah penduduk di Kabupaten Batang tercatat sebanyak 810.393 jiwa yang terdiri dari 409.065 penduduk laki-laki dan 401.328 penduduk perempuan (<https://batangkab.bps.go.id>)

Adapun gambaran Komunitas dan populasi pasien pada Januari sampai Desember 2021 adalah sebagai berikut:

1. Pasien Rawat Jalan
 - a. Jumlah kunjungan pasien klinik rawat jalan di RSUD Batang pada bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2021 sebanyak 40.436.
 - b. Kunjungan pasien rawat jalan berdasarkan jenis pembayarannya:
 - Jumlah yang tertinggi adalah pasien yang menggunakan kartu BPJS Non PBI sebesar 18.910 atau 46,77%
 - Jumlah yang terendah adalah pasien yang menggunakan Jamkesda sebesar 1 atau kurang dari 1%
 - c. Jumlah kunjungan Klinik Rawat Jalan sebagai berikut :
 - Jumlah kunjungan yang terbanyak adalah Klinik Dalam sebanyak 11487 atau 28,4%.
 - Jumlah kunjungan yang terendah adalah Klinik Jantung sebanyak 49 atau 0.001%.
 - d. Sepuluh (10) Besar Penyakit Rawat Jalan

No	Golongan Sebab Sakit	Jumlah Kasus Baru
1	<i>Myopia</i>	294
2	<i>Colic Abdomen</i>	240
3	<i>Astma, Unspecified</i>	415
4	<i>Beta Thalasemia</i>	120

5	<i>Hypermetropia</i>	89
6	<i>Senile Nucler cataract</i>	77
7	<i>Fever, Unspecified</i>	51
8	<i>Retentio Urine</i>	43
9	<i>Unspecified Tuberculosis</i>	37
10	<i>Glaucoma, Unspecified</i>	11

- e. Berdasarkan Jenis kelamin perempuan mendominasi jumlah pasien rawat jalan yaitu sebesar 22.997 atau 57%.

2. Pasien Rawat Inap

- a. Kunjungan Rawat Inap di RSUD Batang pada bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2021 sebanyak 9.485 orang.
- b. Kunjungan pasien rawat inap berdasarkan jenis pembayarannya:
- Jumlah yang tertinggi adalah pasien yang menggunakan kartu BPJS PBI sebesar 4162 atau 44%.
 - Jumlah yang terendah adalah pasien yang menggunakan kartu Jampersal sebesar 361 atau 3,8%.

- c. Kinerja Pelayanan Rawat Inap

NO.	INDIKATOR	NILAI
1.	JUMLAH TT	208
2.	B O R (%)	38,88
3.	L O S (Hari)	3,87
4.	T O I (Hari)	5,08
5.	B T O (Kali)	42,38
6.	N D R (‰)	31,82
7	GDR (‰)	64,58

- d. Sepuluh (10) Besar Penyakit Rawat Inap

No	Golongan Sebab Sakit	Jumlah
1	<i>Pregnancy related condition, unspecific</i>	146

2	<i>Ketuban Pecah Dini < 24 Jam</i>	145
3	<i>Neonatal Jaundice</i>	98
4	<i>Chronic Kidney Desease</i>	98
5	<i>Other Senile Cataract</i>	85
6	<i>Gestasional Hypertensi</i>	82
7	<i>Ketuban Pecah Dini > 24 Jam</i>	58
8	<i>Obstructed Labor</i>	42
9	<i>Perawatan Pasca Secto Caesaria</i>	9
10	<i>Asfiksia</i>	9

- e. Jumlah kunjungan pasien rawat inap berdasarkan kategori umur yaitu :
- Kunjungan rawat inap terbesar dari golongan umur 45-64 tahun yaitu sebesar 4265 pasien.
 - Kunjungan rawat inap terendah dari golongan umur 7-28 hari yaitu sebesar 99 pasien.
 - Jenis kelamin yang mendominasi kunjungan rawat inap adalah perempuan yaitu sebesar 5215 pasien (57%)

3. Prosentase Kunjungan Rumah Sakit Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

Kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Batang pada tahun 2021 yang terbanyak didominasi oleh pasien dengan tingkat pendidikan SD (Sekolah Dasar) sebesar 30%, disusul dengan tingkat pendidikan SMA (Sekolah Menengah Atas) sebesar 26 %.

Sedangkan kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Batang pada tahun 2021 yang terendah adalah pada pasien dengan pendidikan Doktor/S3 sebanyak sebesar 0,002%.

4. Prosentase Kunjungan Rumah Sakit Berdasarkan Agama

Kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Batang pada tahun 2021 yang terbanyak didominasi oleh pasien dengan tingkat agama Islam sebanyak 99,26%

BAB III

FILOSOFI, VISI, MISI, TUJUAN, BUDAYA KERJA DAN MOTTO RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BATANG

A. Filosofi

1. Bekerja dengan ikhlas, menjaga amanah serta semangat kebersamaan dalam tim merupakan modal kami.
2. Ramah tamah, kasih sayang, saling menghargai dan keterbukaan merupakan budaya kami.
3. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan kami.

Filosofi tersebut mengandung makna ;

1. Bekerja dengan ikhlas, karena bekerja merupakan ibadah.
2. Menjaga amanah, yaitu menjaga kepercayaan yang diberikan Allah SWT, Almamater, Pemerintah, Pasien/Keluarganya.
3. Semangat kebersamaan dalam tim merupakan semangat kerjasama untuk keberhasilan tim.
4. Ramah tamah, kasih sayang adalah ciri pelayanan kepada pasien dengan senyum dan penuh perhatian.
5. Saling menghargai yaitu mendudukkan pasien sesuai dengan haknya
6. Keterbukaan, yaitu adanya saling kerjasama antara pasien dengan petugas, sehingga tercapainya keseimbangan antara hak dan kewajiban masing-masing.

B. Visi

“Menjadi rumah sakit pilihan utama, kebanggaan masyarakat dan pusat rujukan kesehatan di Kabupaten Batang dan Sekitarnya”

Visi tersebut mengandung makna bahwa bahwa RSUD Batang bertekad akan menjadi pilihan utama masyarakat untuk pelayanan kesehatan dan akan dikelola dengan menggunakan sumberdaya manusia yang profesional sehingga dapat berhasil guna dan berdaya guna, sehingga menjadi kebanggaan masyarakat Batang.

C. Misi

1. Memberikan pelayanan secara paripurna, bermutu dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat; dan
2. Meningkatkan dan mengembangkan fasilitas pelayanan kesehatan di RSUD Batang.

Misi tersebut mengandung makna ;

- a. Memberikan pelayanan secara paripurna, bermutu dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat, bermakna:
 1. penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara menyeluruh;
 2. pelayanan optimal sesuai standar prosedur operasional yang berlaku;
 3. pelayanan secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan pasien; dan
 4. kemudahan akses dan biaya pelayanan sesuai dengan keadaan sosial ekonomi masyarakat.
- b. Meningkatkan dan mengembangkan fasilitas pelayanan kesehatan di RSUD Batang, bermakna RSUD Batang meningkatkan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan masyarakat baik gedung, peralatan, sistem teknologi informasi, sistem rujukan dan mengembangkan kerjasama dengan lintas sektoral dan lintas program untuk meningkatkan pelayanan kesehatan.

D. Tujuan Rumah Sakit Umum Daerah Batang

1. Mewujudkan pelayanan prima; dan
2. Pemenuhan fasilitas rumah sakit sesuai standar.

Tujuan tersebut mengandung makna;

- a. Mewujudkan pelayanan prima mengandung makna pelayanan yang optimal, cepat, tepat dan bermutu didukung dengan sumber daya manusia yang cukup dan kompeten.
- b. Pemenuhan fasilitas rumah sakit sesuai standar mengandung makna:
 - (1). melengkapi dan memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana rumah sakit sesuai kebutuhan masyarakat dan tuntutan perkembangan teknologi terkini;
 - (2). meningkatkan cakupan pelayanan kepada masyarakat; dan
 - (3). meningkatkan dan mengembangkan kerjasama dengan pihak terkait, baik lintas sektoral maupun lintas program.

E. Budaya Kerja

Budaya kerja pelayanan kepada masyarakat :

1. Bekerja dengan Ikhlas, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat didasari dengan ketulusan, kerelaan dan kejujuran, karena bekerja adalah ibadah;
2. Menjaga amanah, seluruh jajaran rumah sakit merupakan individu yang dapat dipercaya sehingga dapat memberikan keamanan dan ketenteraman kepada seluruh unit kerja di rumah sakit maupun kepada konsumen yaitu dengan menjaga amanah/kepercayaan yang diberikan Allah SWT, almamater, pemerintah dan pasien atau keluarganya;
3. Kebersamaan, kesadaran bahwa segala sesuatu tidak dapat dicapai tanpa bantuan orang lain, kemauan dan kemampuan untuk bekerjasama dengan semua pihak sesuai dengan peran, tugas, fungsi dan tanggungjawab masing-masing untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen dengan menjunjung semangat kerjasama untuk keberhasilan tim.

F. Motto Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang

“Kesembuhan Anda Merupakan Tekad dan kebahagiaan Kami”

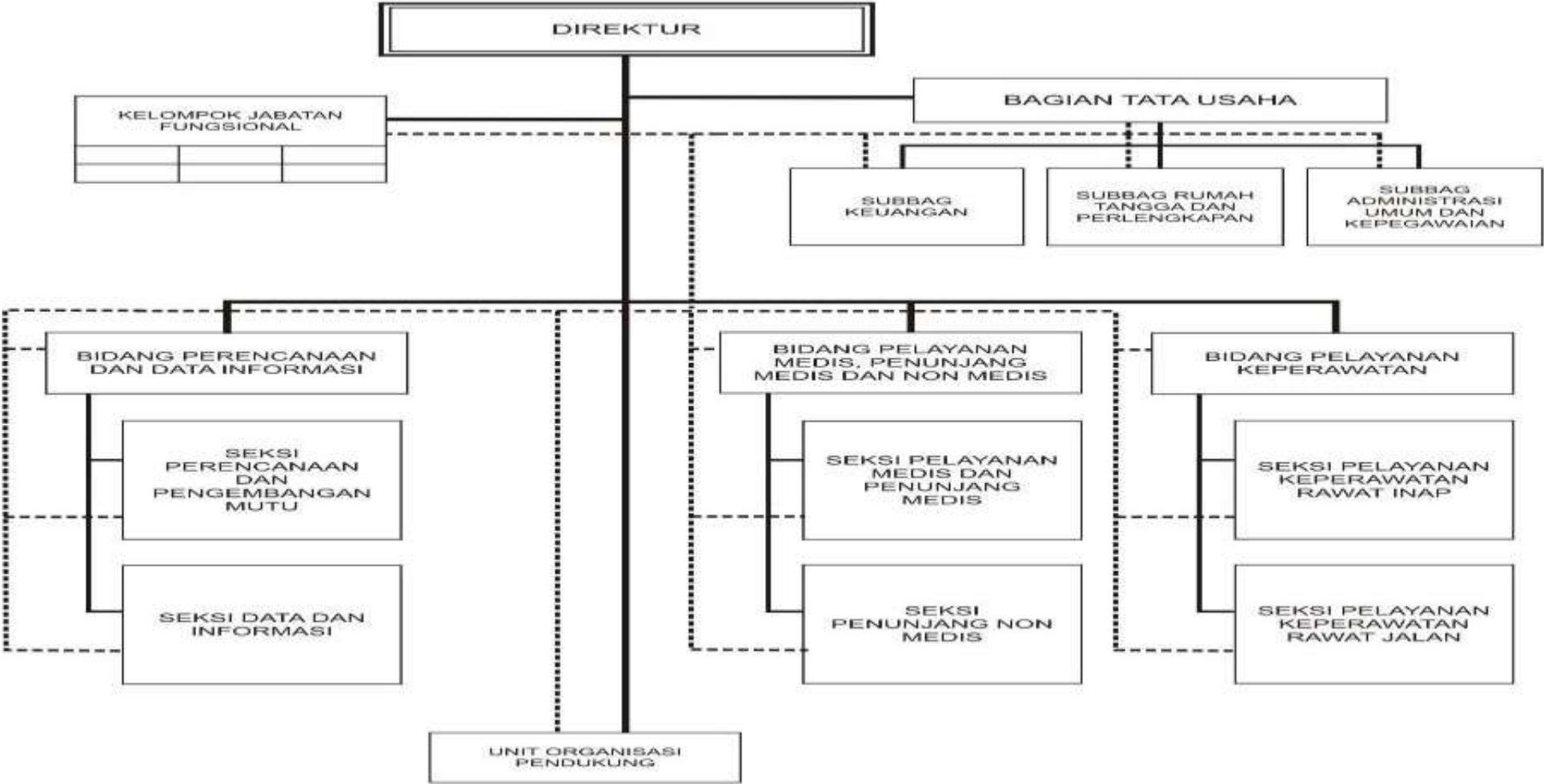
BAB IV
SUSUNAN DAN STRUKTUR ORGANISASI
RUMAH SAKIT

A. Susunan Organisasi

Susunan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Batang berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 65 Tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja rumah sakit umum daerah batang kelas C (Lembaran Daerah Kabupaten Batang Tahun 2021 Nomor 65), terdiri dari :

- a. Direktur;
- b. Bagian Tata Usaha;
 - 1) Subbagian Rumah Tangga dan Perlengkapan;
 - 2) Subbagian Keuangan; dan
 - 3) Subbagian Administrasi Umum dan Kepegawaian;
- c. Bidang Perencanaan dan Data Informasi;
 - 1) Seksi Perencanaan dan Pengembangan Mutu; dan
 - 2) Seksi Data dan Informasi;
- d. Bidang Pelayanan Medis, Penunjang Medis dan Non Medis;
 - 1) Seksi Pelayanan Medis dan Penunjang Medis; dan
 - 2) Seksi Pelayanan Penunjang Non Medis;
- e. Bidang Pelayanan Keperawatan:
 - 1) Seksi Pelayanan Keperawatan Rawat Inap; dan
 - 2) Seksi Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan;
- f. Kelompok Jabatan fungsional; dan
- g. Unit Organisasi pendukung.

B. Struktur Organisasi

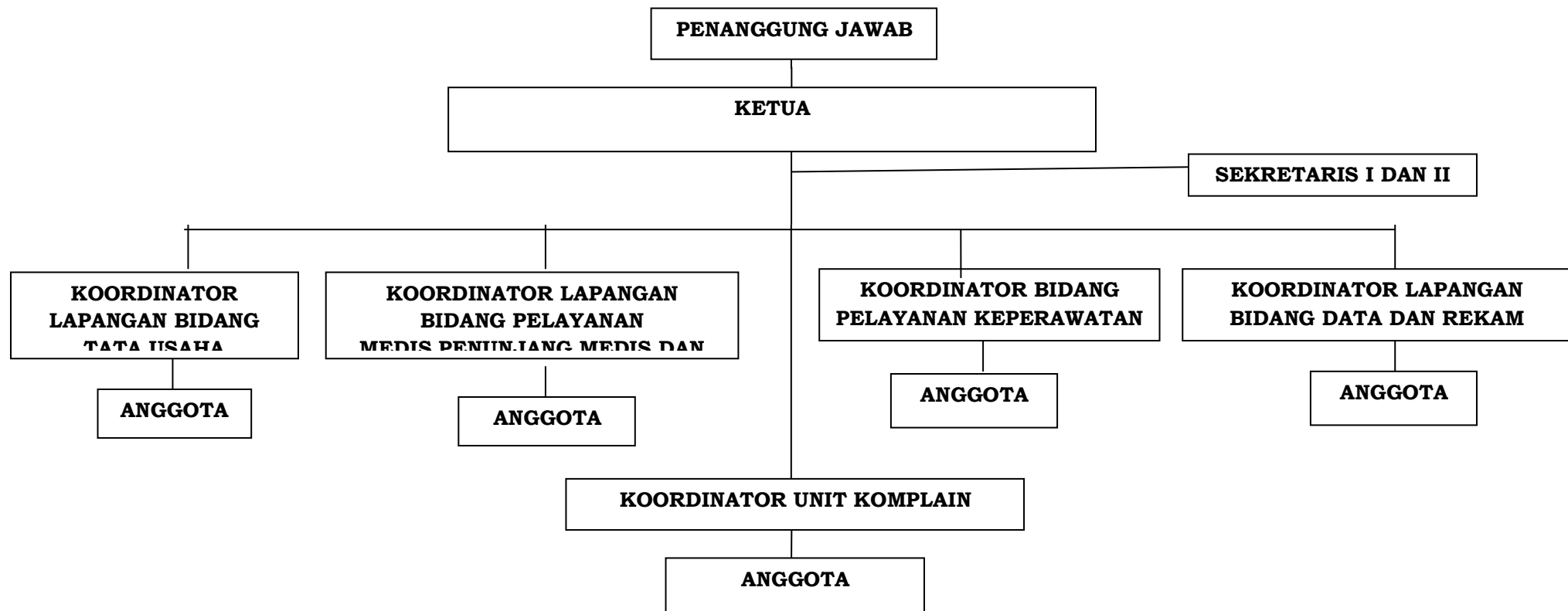


BAB V

STRUKTUR ORGANISASI

TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI RSUD BATANG

Struktur organisasi dalam Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang, sesuai dengan Peraturan Direktur RSUD Batang Nomor 3 tahun 2019 tanggal 18 Februari 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instalasi Di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Batang.



BAB VI
URAIAN TUGAS KEPENGURUSAN TIM PENANGANAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DI RSUD BATANG

A. PENANGGUNG JAWAB

1. Direktur Rumah Sakit bertanggung jawab terhadap perencanaan penanganan pengaduan pelayanan publik di RSUD Batang. Perencanaan tersebut meliputi pembuatan kebijakan, panduan, SPO tentang penanganan pengaduan pelayanan publik di RSUD Batang.
2. Direktur Rumah Sakit bertanggung jawab dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan publik di RSUD Batang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
3. Penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan publik di RSUD Batang sesuai standar yang telah ditetapkan secara operasional dikoordinasikan oleh Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang.
4. Direktur Rumah Sakit berpartisipasi dalam pemantauan program kerja Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang.
5. Direktur RSUD Batang mengambil keputusan akhir terhadap penanganan pengaduan yang membutuhkan kebijakan.
6. Direktur RSUD Batang memahami pentingnya teknologi untuk mengumpulkan dan membandingkan hasil penanganan pengaduan serta menyediakan teknologi dan fasilitas sesuai dengan sumber daya rumah sakit.

B. KETUA TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

1. Nama Jabatan : Ketua Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik.
2. Pengertian : seorang profesional yang diberi tugas dan wewenang untuk dapat memimpin dalam menjalankan penanganan pengaduan pelayanan publik di RSUD Batang.
3. Tanggung jawab : secara administrasi dan fungsional bertanggungjawab terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan pelayanan publik di RSUD Batang kepada Direktur RSUD Batang.
4. Tugas pokok : mengkoordinasikan semua pelaksanaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang.
5. Uraian Tugas :
 - 1) Menerima dan melakukan pemeriksaan substansi pengaduan

- 2) Memimpin rapat penyelesaian permasalahan pengaduan
 - 3) Melakukan evaluasi penyelesaian pengaduan
6. Wewenang
- 1) Merumuskan program kerja Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
 - 2) Memberikan rekomendasi tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan ke Direktur untuk di buat kebijakan.
7. Hasil Kerja
- 1) Program kerja Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
 - 2) Laporan penanganan pengaduan pelayanan publik di RSUD Batang

C. SEKRETARIS

1. Nama Jabatan : Sekretaris Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
2. Tanggung Jawab : secara administratif dan fungsional bertanggung jawab kepada Ketua Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang.
3. Tugas Pokok : Membantu pencatatan dan pelaporan penanganan pengaduan pelayanan publik di RSUD Batang
4. Uraian Tugas :
 - 1) Mendokumentasikan semua proses penyelesain pengaduan
 - 2) Membuat laporan evaluasi hasil penyelesain pengaduan
 - 3) Membantu Koordinator Lapangan dalam memilah complain
5. Wewenang : meminta informasi dan arahan dari Ketua, Koordinator Lapangan, Koordinator Unit Komplain dan Anggota Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik.
6. Hasil Kerja : Dokumentasi penanganan pengaduan pelayanan publik

D. KOORDINATOR LAPANGAN

1. Nama Jabatan : Koordinator Lapangan Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
2. Tanggung jawab : secara administratif dan fungsional bertanggung jawab kepada Ketua Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang
3. Tugas Pokok : ikut berperan serta dalam penanganan pengaduan pelayanan publik di RSUD Batang.
4. Uraian Tugas :
 - 1) Mengkoordinasikan penyelesaian pengaduan sesuai bidang tugas masing-masing
 - 2) Menyelesaikan permasalahan pengaduan di bidang tugasnya

- 3) Melakukan komunikasi di setiap tahapan tugas
- 4) Membuat telaah dan tindak lanjut pengaduan yang belum terselesaikan di unit complain
5. Wewenang : meminta informasi dan arahan dari Ketua, meminta informasi dari Anggota Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang.
6. Hasil Kerja : Dokumentasi penanganan pengaduan pelayanan publik

E. ANGGOTA KOORDINATOR LAPANGAN

1. Nama Jabatan : Anggota Koordinator Lapangan Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
2. Tanggung jawab : secara administratif dan fungsional bertanggung jawab kepada Koordinator Lapangan Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang
3. Tugas Pokok : ikut berperan serta dalam penanganan pengaduan pelayanan publik di RSUD Batang
4. Uraian Tugas :
 - 1) Menyelesaikan pengaduan yang didelegasikan oleh koordinator masing – masing
 - 2) Melakukan komunikasi di setiap tahapan tugas
5. Wewenang : meminta informasi dan arahan dari Ketua, Koordinator Lapangan Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang.
6. Hasil Kerja : Dokumentasi penanganan pengaduan pelayanan publik

F. KOORDINATOR UNIT KOMPLAIN

1. Nama Jabatan : Koordinator Unit Komplain Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
2. Tanggung jawab : secara administratif dan fungsional bertanggung jawab kepada Ketua Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang
3. Tugas Pokok : ikut berperan serta dalam penanganan pengaduan pelayanan publik di RSUD Batang
4. Uraian Tugas :
 - 1) Menyelesaikan pengaduan di masing – masing unit pelayanan
 - 2) Melakukan komunikasi di setiap tahapan tugas
 - 3) Mendokumentasikan semua proses penyelesaian pengaduan
5. Wewenang : meminta informasi dan arahan dari Ketua, meminta informasi dari Anggota Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang
6. Hasil kerja : Dokumentasi penanganan pengaduan pelayanan publik

G. ANGGOTA KOORDINATOR UNIT KOMPLAIN

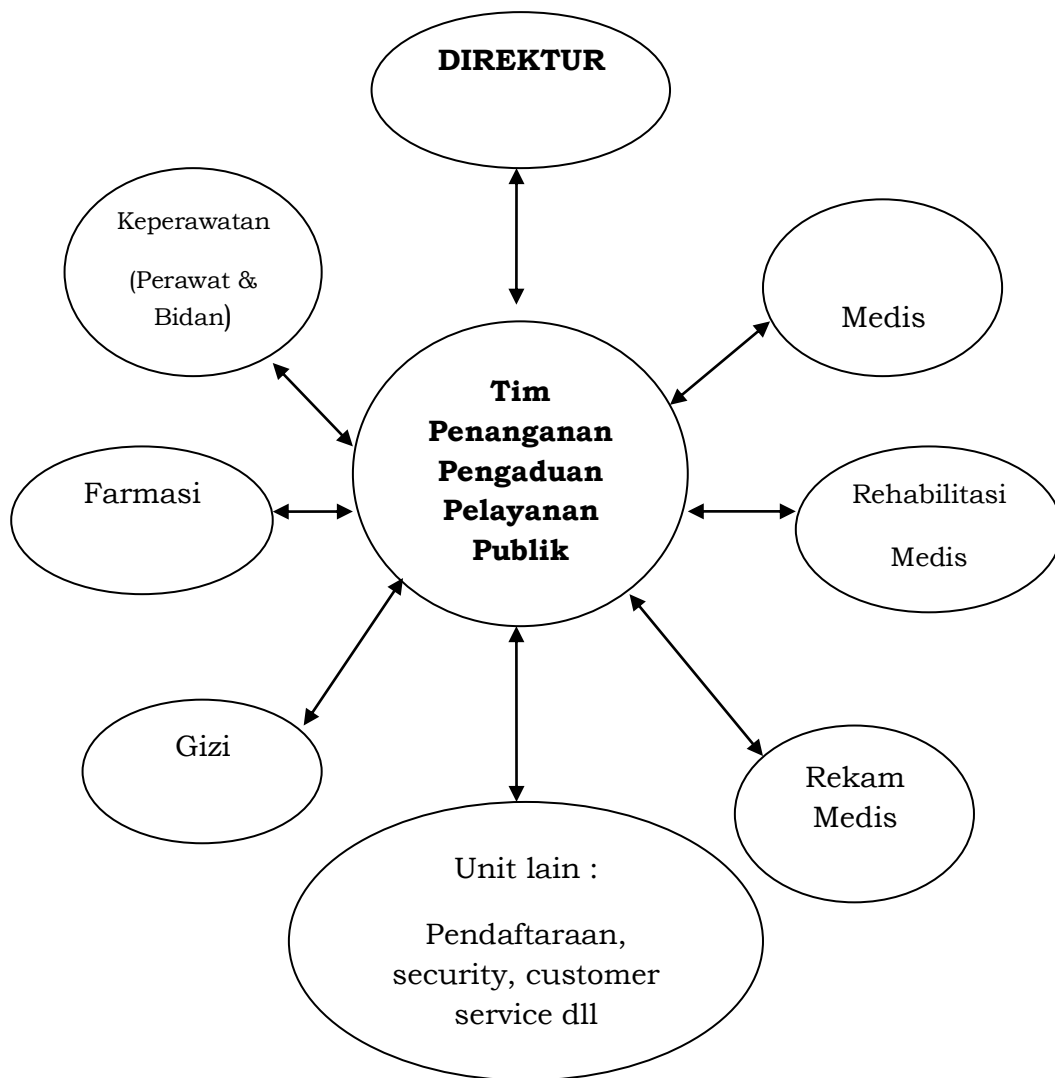
1. Nama Jabatan : Anggota Koordinator Unit Komplain Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
2. Tanggung Jawab : secara administratif dan fungsional bertanggung jawab kepada Koordinator Unit Komplain Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang
3. Tugas Pokok : ikut berperan serta dalam penanganan pengaduan pelayanan publik di RSUD Batang
4. Uraian Tugas :
 - 1) Menyelesaikan pengaduan di masing – masing unit pelayanan
 - 2) Melakukan komunikasi di setiap tahapan tugas
 - 3) Mendokumentasikan semua proses penyelesaian pengaduan
5. Wewenang : meminta informasi dan arahan dari Ketua, Koordinator Unit Komplain Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang
6. Hasil kerja : Dokumentasi penanganan pengaduan pelayanan publik

H. CUSTOMER SERVICE

1. Nama Jabatan : Anggota Koordinator Lapangan Bidang Tata Usaha Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
2. Tanggung jawab : secara administratif dan fungsional bertanggung jawab kepada Ketua Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang
3. Tugas Pokok : ikut berperan serta dalam penanganan pengaduan pelayanan publik di RSUD Batang
4. Uraian Tugas :
 - 1) Mengkoordinasikan penyelesaian pengaduan di unit terkait
 - 2) Menyelesaikan permasalahan pengaduan di unit
 - 3) Melakukan komunikasi di setiap tahapan tugas
 - 4) Membuat laporan penyelesaian pengaduan di unit complain
5. Wewenang : meminta informasi dan arahan dari Ketua, Koordinator Lapangan, Koordinator Unit Komplain Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang.
6. Hasil Kerja : Dokumentasi penanganan pengaduan pelayanan publik

BAB VII

TATA HUBUNGAN KERJA



Keterangan :

- Direktur adalah penanggung jawab kegiatan Promosi Kesehatan di Rumah Sakit
- Direktur Rumah sakit mendelegasikan dan memberi wewenang kepada Instalasi PKRS untuk melaksanakan kegiatan promosi kesehatan sesuai program kerja yang telah disusun oleh Instalasi PKRS.
- Instalasi PKRS berada di bawah Direktur dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur RSUD Batang
- Instalasi PKRS terdiri dari Kepala Instalasi, Penanggung Jawab Administrasi, Bagian Umum, Bagian Penyuluhan dan Anggota dari unit terkait, bekerjasama dan berkoordinasi dalam penyusunan, pelaksanaan dan evaluasi program kerja.

- Instalasi PKRS melaporkan hasil kegiatan kepada direktur secara berkala.
- Instalasi PKRS melakukan koordinasi, mendelegasikan dan memberi wewenang kepada seluruh Profesional Pemberi Asuhan (PPA); Perawat/bidan, Medis, bagian Gizi, Farmasi, Rehabilitasi medis dan unit penunjang lain; Pendaftaran, satuan pengaman, customer servis dll untuk melaksanakan kegiatan promosi kesehatan berupa pemberian informasi dan edukasi kepada pasien, keluarga dan masyarakat sesuai dengan kebutuhan.
- Setiap PPA dan unit penunjang melakukan identifikasi kebutuhan yang menunjang promosi kesehatan dan melakukan koordinasi dengan Instalasi PKRS.
- Hasil dari identifikasi kebutuhan promosi kesehatan dianalisa dan diolah oleh Instalasi PKRS untuk selanjutnya di susun dalam program kerja PKRS.

BAB VIII

POLA KETENAGAAN

A. KUALIFIKASI SUMBER DAYA MANUSIA

Untuk memastikan bahwa tugas dan pekerjaan di Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilaksanakan dengan baik, maka ditetapkan kualifikasi SDM sebagai berikut:

No	Tugas sebagai	Kualifikasi Pendidikan	Pengalaman
1.	Ketua Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik	S1/Diploma	Pelatihan Service Exelent, Pelatihan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan, Pelatihan Resiko Tindak Pengendalian
2.	Sekretaris	S1/Diploma	Memiliki pengalamam sebagai tenaga administrasi dan pembuatan laporan
3.	Koordinator Lapangan	S1/Diploma	Pelatihan Service Exelent, Pelatihan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan, Pelatihan Resiko Tindak Pengendalian
4.	Anggota Koordinator Lapangan	S1/Diploma	Pelatihan Service Exelent
5.	Koordinator Unit Komplain	S1/Diploma	Pelatihan Service Exelent, Pelatihan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan, Pelatihan Resiko Tindak Pengendalian
6.	Anggota Koordinator Unit Komplain	S1/Diploma	Pelatihan Service Exelent

B. DISTRIBUSI KETENAGAAN

- a. Karena Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik terkait dengan semua unit pelayanan yang ada di RSUD Batang, maka seluruh anggota Tim harus merepresentasikan semua profesi yang ada di RSUD Batang yaitu:
 - 1) Tenaga Medis (Dokter)
 - 2) Tenaga Keperawatan dan Bidan)
 - 3) Tenaga Penunjang (Apoteker, Analis, Radiografer, Ahli Gizi, RM, Fisioterapi)
 - 4) Tenaga Non Medis (Umum)
- b. Jam kerja Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik adalah sesuai adanya pengaduan yang masuk.

BAB IX

PROGRAM ORIENTASI

A. Pengertian

Orientasi adalah masa yang harus dijalani oleh seorang anggota Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik baru agar siap dan mampu melaksanakan tugas di Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik sesuai dengan uraian tugasnya.

B. Tujuan orientasi

- 1. Mempersiapkan anggota Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik baru untuk mengenal struktur organisasi Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik dan bagian yang terkait dengan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang.
- 2. Mempersiapkan anggota Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik baru untuk memahami dan mengetahui apa tugas pokoknya, cara melaksanakan tugas, menggunakan fasilitas kerja, kepada siapa bertanggung jawab dan laporan yang harus dikerjakan.

C. Jenis Orientasi

Untuk Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik hanya ada 1 macam orientasi saja.

Waktu	Materi	Sumber
1-2 hari	1. Struktur organisasi dan tugas di Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Uraian tugas di Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Mengenal bagian-bagian yang terkait dengan Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Cara melaksanakan tugas (SPO, Form) 5. Cara membuat Laporan	Ketua/ Sekretaris/ Koordinator Lapangan , Koordinator Unit Komplain

BAB X

PERTEMUAN / RAPAT

Dalam rangka mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan promosi kesehatan melalui PKRS, Instalasi PKRS RSUD melakukan beberapa pertemuan rutin, di antaranya:

1. Rapat Rutin Bulanan

Rapat bulanan merupakan rapat rutin Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik dengan manajemen terkait dan beberapa unit terkait untuk membahas dan mengevaluasi penanganan pengaduan yang telah dan akan dilaksanakan.

2. Rapat Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Insidentil

Rapat ini hanya dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik pada saat ada pengaduan tertentu yang membutuhkan koordinasi antar unit dan atau dengan manajemen untuk membahas pengaduan yang masuk.

Pada setiap rapat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik, dilakukan dokumentasi berupa undangan, materi, notulen, daftar hadir dan foto kegiatan.

BAB XI

PENCATATAN DAN PELAPORAN

1. PENCATATAN

- 1. Pencatatan dilakukan setiap ada pengaduan 1 yang harus didokumentasi sebagai bukti.
- 2. Pencatatan dilakukan oleh Sekretaris.
- 3. Pencatatan yang harus dilakukan adalah
 - 1) Hasil Pengaduan dari tiap unit kerja setiap bulan
 - 2) Hasil Monitoring dan Evaluasi Tri wulan
 - 3) Hasil penanganan pengaduan yang sudah di selesaikan
 - 4) Notulen Rapat

2. PELAPORAN

No	Laporan	Waktu	Dilaporkan ke
1.	Laporan Monitoring Evaluasi Tri Wulan Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik	3 bulan	Direktur
2.	Laporan Monitoring Evaluasi Tahunan Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik	1 Tahun	Direktur
3.	Laporan Evaluasi Program Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik	1 Tahun	Direktur

BAB XII

PENUTUP

Demikian Pedoman pengorganisasian Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik ini disusun untuk menjadi Pedoman pelaksanaan semua anggota Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik serta Unit Pelayanan yang terkait. Hal-hal yang belum diatur dalam Pedoman ini akan dilaksanakan berdasarkan kebijakan dari Direktur sampai dengan adanya ketentuan yang mengaturnya.

Semoga Pedoman Pengorganisasian ini bermanfaat dalam mengorganisasikan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di RSUD Batang

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BATANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jl. Dr. Sutomo No. 42 Batang 51215

Telp. (0285) 391033, 4493033, 4493034, 449035 Fax. (0285)391206

Email : rsudkabbatang@yahoo.co.id, Web : rsudbatangkab.com