



**KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD JENDERAL AHMAD YANI METRO**  
**NOMOR : 652/KPTS/LL-02/2024**

**TENTANG**  
**PERUBAHAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JENDERAL AHMAD YANI**  
**KOTA METRO**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**DIREKTUR RSUD JENDERAL AHMAD YANI METRO**

- Menimbang : a. bahwa sehubungan dengan pergantian pejabat struktural dan dalam rangka pengelola pelayanan public di RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro, perlu dilakukan penunjukan dan penetapan kembali Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Kota Metro;
- b. bahwa berkenaan dengan hal tersebut di atas, penunjukan dan penetapan kembali Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Dan Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Kota Metro.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1999, tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat Way Kanan, Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Timur, dan Kota Madya Daerah Tingkat II Metro (Lembaran
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 99
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang telah diubah beberapa kali dan terakhir dirubah menjadi Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014;
5. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Kesehatan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 99
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2023 tentang Pengelolaan
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
9. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 494/MENKES/SK/V/2008, tentang Peningkatan Kelas RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro dari Kelas C menjadi Kelas B;
10. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;

11. Peraturan Walikota Metro Nomor 08 Tahun 2020 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Kota Metro

**MEMUTUSKAN :**

- MENETAPKAN :** Perubahan penunjukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Kota Metro
- KESATU :** Menunjuk dan menetapkan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Kota Metro sebagaimana lampiran I Keputusan ini;
- KEDUA :** Mencabut Keputusan Direktur RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro Nomor 21/KPTS/LL-02/2023 tanggal 02 Januari 2023 tentang Penunjukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Kota Metro;
- KETIGA :** Tugas Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Kota Metro sebagaimana lampiran II Keputusan ini;
- KEEMPAT :** Pengaduan dari masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan sarana sebagai berikut:
- 1) Kotak Saran
  - 2) SMS
  - 3) E-mail
  - 4) Langsung
  - 5) Media Sosial
    - Website
    - Instagram
    - Whatsapp
    - Youtube
    - Tiktok
- KELIMA :** Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Metro  
Pada tanggal : 03 Januari 2024  
DIREKTUR



RUUD JENDERAL AHMAD YANI METRO

Dr. Feni Agustina, M.K.M

Pembina Tingkat I

NIP. 19810817 200902 2007

LAMPIRAN I Keputusan Direktur RSUD Jend. A Yani Metro

Nomor : 652/KPTS/LL-02/2024

Tanggal : 03 Januari 2024

---

**TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JENDERAL AHMAD YANI  
KOTA METRO**

**Penanggung Jawab** : Direktur  
**Ketua** : Wakil Direktur Pelayanan  
**Wakil Ketua** : Wakil Direktur Perencanaan Keuangan dan  
Tata Usaha  
**Sekretaris** : Kabag Perencanaan dan Humas  
**Bidang Pengelolaan Informasi** : 1. Kabid Medis  
2. Kabid Keperawatan  
3. Kabid Diklat  
4. Kabag Tata Usaha  
5. Kabag Keuangan

**Koordinator Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik :**

Ketua Tim Kerja Manajemen Humas dan Rekam Medis

Anggota :

1. Fikri Nabiihah, A.Md
2. Hapsari Febrian

Ditetapkan di : Metro  
Pada tanggal : 03 Januari 2024

DIREKTUR

RSUD JENDERAL AHMAD YANI  
KOTA METRO



**Tri Agustina, M.K.M**

Pembina Tingkat I

NIP. 19810817 200902 2007

LAMPIRAN II Keputusan Direktur RSUD Jend. A Yani Metro

Nomor : 652/KPTS/LL-02/2024

Tanggal : 03 Januari 2024

---

**TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JENDERAL AHMAD YANI  
KOTA METRO**

- Penanggung Jawab : 1. Bertanggung jawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka pelayanan pengaduan layanan masyarakat.  
2. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Kota Metro.  
3. Melakukan koordinasi dengan OPD lain yang terkait masalah yang diadukan masyarakat.
- Ketua : 1. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota tim.  
2. Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota.  
3. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan pengaduan RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro.
- Wakil Ketua : 1. Melaksanakan tugas ketua, apabila ketua tidak berada ditempat.  
2. Dalam melaksanakan tugas ketua, maka wakil ketua sebelumnya berkoordinasi terlebih dahulu dengan ketua.
- Sekretaris : 1. Menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan aduan masyarakat.  
2. Menyusun laporan atau jawaban terhadap aduan dari masyarakat.
- Bidang Pengelolaan Informasi : 1. Mengumpulkan dan bertanggung jawab atas informasi yang ada di RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro dan melakukan inventarisasi informasi publik menjadi beberapa kategori.  
2. Membantu ketua menyusun daftar informasi pengaduan pelayanan publik setiap bulan.  
3. Menyiapkan informasi yang akan diuji konsekuensi untuk disusun menjadi daftar informasi.  
4. Menyusun standar prosedur operasional dalam pengaduan pelayanan publik.  
5. Menyusun pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan dalam rangka memenuhi permohonan informasi.

6. Memberikan informasi/jawaban/tindak lanjut terhadap pengaduan yang disampiakan oleh koordinator pengelola pengaduan

Koordinator  
Pengelola  
Pengaduan

- : 1. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota tim.  
2. Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota.  
3. Menerima aduan masyarakat baik melalui kotak saran, sms, langsung maupun media sosial.  
4. Menyalurkan aduan dari masyarakat kepada bidang/bagian terkait.  
5. Mengajukan aduan masyarakat kepada ketua apabila tidak mampu menyelesaikan atau diluar batas kewenangannya.

Anggota

- : 1. Menerima aduan masyarakat baik melalui kotak saran, sms, langsung maupun media sosial.  
2. Menjawab aduan dari masyarakat sesuai tugas pokoknya masing-masing.  
3. Mengajukan aduan masyarakat kepada ketua apabila tidak mampu menyelesaikan atau diluar batas kewenangannya

Ditetapkan di : Metro  
Pada tanggal : 03 Januari 2024

DIREKTUR

ASUD JENDERAL AHMAD YANI

METRO



Tri Agustina, M.K.M

Pembina Tingkat I

NIP. 19810817 200902 20007