



PEMERINTAH DAERAH KOTA CIMAHI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT

Jalan Jenderal H. Amir Machmud Nomor 140 Cimahi,
Jawa Barat 40513, Telepon (022) 6652025, Faximile. (022) 6649112
Laman www.rsudcibabat.cimahikota.go.id, Pos-el rsudcibabat@cimahikota.go.id



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT KOTA CIMAHI
NOMOR : 800.05/Kep.1388-RSUD Cibabat/2026

TENTANG

TIM PENANGANAN PENGADUAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT KOTA CIMAHI

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT KOTA CIMAHI,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi, perlu dibentuk tim yang bertanggung jawab untuk mengendalikan dan menangani pengaduan masyarakat terkait pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Tim Penanganan Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Cimahi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4116);

3. 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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

2026 Nomor Tahun 2026 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);

4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2026 tentang Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 382);
8. Peraturan Wali Kota Cimahi Nomor 59 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Cimahi (Berita Daerah Kota Cimahi Tahun 2021 Tahun 2021 Nomor 641);
9. Keputusan Wali Kota Cimahi Nomor 900/Kep.201-Org/2009 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Cimahi sebagai Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT KOTA CIMAHI.

- KESATU : Mencabut dan menyatakan tidak berlaku Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi Nomor 800.05/Kep.1966-RSUD Cibabat/2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi.
- KEDUA : Menetapkan Tim Penanganan Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi.
- KETIGA : Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai susunan personel sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini.
- KEEMPAT : Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini.
- KELIMA : Menetapkan Kanal Internal Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi sebagai sarana resmi bagi pasien, keluarga pasien, pengunjung, masyarakat, dan pihak lain (Pengadu) untuk menyampaikan pengaduan/ komplain, saran, dan/atau masukan terkait penyelenggaraan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi sebagai mana berikut:
1. Pengaduan secara langsung.
 2. *WhatsApp* Pengaduan pada nomor 085136438119.
 3. Media sosial resmi RSUD Cibabat Kota Cimahi:
 - a) *Instagram* : @rscibabat; dan
 - b) *Facebook* : rscibabat.
 4. Email Pengaduan pada alamat rsudcibabat@cimahikota.go.id.
 5. Kotak Saran yang disediakan di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi.

6. Petugas Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan.

KEENAM : Keputusan Direktur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Cimahi
pada tanggal 31 Juli 2026

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
CIBABAT KOTA CIMAHI,



JEFFRY IMAN GURNADI

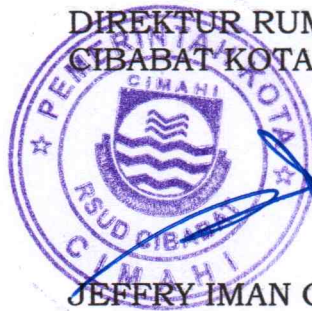
LAMPIRAN I : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
CIBABAT KOTA CIMAHI
NOMOR : 800.05/Kep.1388-RSUD Cibabat/2026
TANGGAL : 31 Juli 2026
TENTANG : TIM PENANGANAN PENGADUAN RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT KOTA
CIMAHI

SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN

Penanggung Jawab : Direktur
Ketua : 1. Wakil Direktur Administrasi Umum dan Keuangan
2. Wakil Direktur Pelayanan
Sekretaris : 1. Kepala Bagian Administrasi Umum
2. Kepala Bidang Pelayanan dan Penunjang
Anggota : 1. Kepala Bidang Keperawatan
2. Kepala Bagian Keuangan
3. Astiti Ambarukmi, S.T.
NIP. 1969092520000122001
4. Asep Kurnia, A.Md.
NIP. 197604152008011012
5. Alwin Fiqri Lafansyah, S.I.Kom.
NIP. 199706202025061007
6. Ridwan Hidayat, S.H.
NIP. 198611032025211043
7. Annisa Fadhilah, S.I.Kom.
NPP. 011419930621162001
8. Rudi Mulyana
NPP. 11419940406231029
9. Bembi Wahyu Meisal P
NPP. 21419970526201004
10. Didin Salman, S.Sos
NPP. 11419840117091004
11. Ifan Pradiansyah
NPP. 21419990601191004
12. Sanggra Irnandes, S.E
NPP. 11419931114231030

13. Alfyan Ramdhanny Akbar, A.Md.RMIK
NPP. 11020011123041045
14. Ahmad Zidan Nazili, A.Md.RMIK
11020010423041055

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
CIBABAT KOTA CIMAHI,



JEFFRY IMAN GURNADI

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
CIBABAT KOTA CIMAHI
NOMOR : 800.05/Kep.1388-RSUD Cibabat/2026
TANGGAL : 31 Juli 2026
TENTANG : TIM PENANGANAN PENGADUAN RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT KOTA
CIMAHI

TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN

- Penanggung Jawab :
1. memberikan arahan dan kebijakan umum dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan;
 2. menetapkan kebijakan dan mekanisme penanganan pengaduan;
 3. memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan untuk pelaksanaan penanganan pengaduan;
 4. menerima laporan berkala mengenai pelaksanaan penanganan pengaduan;
 5. memberikan keputusan terhadap pengaduan yang memerlukan kewenangan Direktur;
 6. memberikan persetujuan terhadap tindak lanjut pengaduan yang bersifat strategis atau berisiko tinggi;
 7. memastikan hasil evaluasi pengaduan digunakan sebagai bahan peningkatan mutu pelayanan; dan
 8. melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas Tim Penanganan Pengaduan.
- Ketua :
1. memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas Tim Penanganan Pengaduan;
 2. menyusun rencana kerja dan mekanisme operasional penanganan pengaduan;
 3. memastikan setiap pengaduan diterima, dicatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti;
 4. mengoordinasikan proses klarifikasi kepada unit/ Instalasi atau petugas yang terkait;

5. menentukan prioritas penanganan berdasarkan tingkat urgensi dan dampak pengaduan;
6. memastikan pengaduan yang membutuhkan penanganan khusus segera selesaikan;
7. memantau perkembangan penyelesaian setiap pengaduan;
8. memastikan komunikasi dengan Pengadu dilakukan secara baik dan profesional;
9. memimpin rapat atau pertemuan evaluasi penanganan pengaduan;
10. menelaah hasil analisis pengaduan dan menyusun rekomendasi perbaikan;
11. melakukan koordinasi dengan Tim Penanganan Pengaduan, Komite, unit, instalasi atau bagian lain yang berkaitan dengan substansi pengaduan;
12. menyampaikan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Penanggung Jawab/Direktur; dan
13. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Direktur.

Sekretaris

- :
1. membantu Ketua dalam pelaksanaan administrasi Tim Penanganan Pengaduan;
 2. menerima dan mencatat pengaduan yang masuk melalui saluran pengaduan yang telah ditetapkan;
 3. menyiapkan formulir, buku register, atau sistem elektronik pencatatan pengaduan;
 4. menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk proses klarifikasi dan tindak lanjut;
 5. membuat notulen rapat atau pertemuan Tim;
 6. mengarsipkan seluruh dokumen pengaduan secara tertib dan aman;
 7. melakukan pemutakhiran status setiap pengaduan;
 8. menyiapkan bahan laporan berkala kepada Ketua dan Direktur;

9. menyusun rekapitulasi jumlah, jenis, sumber, status, dan penyelesaian pengaduan;
10. menjaga keamanan dan kerahasiaan seluruh dokumen pengaduan; dan
11. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Ketua sepanjang berkaitan dengan administrasi penanganan pengaduan.

Anggota

- :
1. membantu Ketua dalam menerima dan menindaklanjuti pengaduan;
 2. melakukan verifikasi awal terhadap informasi yang disampaikan oleh pengadu;
 3. melakukan klarifikasi kepada unit, instalasi, petugas, pegawai rumah sakit, pasien, dan/atau pihak terkait sesuai kebutuhan;
 4. mengumpulkan data dan informasi yang relevan dengan substansi pengaduan;
 5. melakukan analisis terhadap permasalahan yang menjadi pokok pengaduan;
 6. membantu mengidentifikasi akar masalah dan faktor penyebab terjadinya pengaduan;
 7. memberikan masukan dan rekomendasi penyelesaian berdasarkan hasil verifikasi dan analisis;
 8. berkoordinasi dengan bagian terkait dalam pelaksanaan tindak lanjut;
 9. melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan tindak lanjut yang telah disepakati;
 10. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Ketua;
 11. memberikan informasi yang diperlukan untuk penyusunan laporan dan evaluasi;
 12. menjaga objektivitas dan menghindari konflik kepentingan dalam penanganan pengaduan;
 13. menjaga kerahasiaan seluruh informasi, dokumen, identitas, dan data pasien; dan

14. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Ketua.

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
CIBABAT KOTA CIMAHI,



JEFFRY IMAN GURNADI