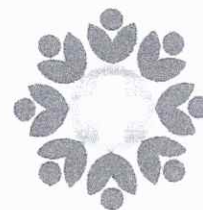




ບົຍນິຮຸງ ງຽບນິຮຸງ ຕາມີ
PEMERINTAH PROVINSI BALI
ຂໍ້ຄວາມ ສຳລັບ ທາງສາທາລະນະ
DINAS KESEHATAN
ໂຮງໝໍ ທາງສາທາລະນະ ຍາລຸກ
RSUD BALI MANDARA



ຕາມທີ່ຕັ້ງຢູ່ ທາງສາທາລະນະ ທາງສາທາລະນະ ທາງສາທາລະນະ (ບໍ່ຕາມ) ທາງສາທາລະນະ (ບໍ່ຕາມ) ໑໓໓໐໑໔໔
JALAN BY PASS NGURAH RAI NOMOR 548 SANUR - DENPASAR, BALI (80227), TELEPON (0361)
4490566

EMAIL : rsud.balimandara@gmail.com, WEBSITE : <https://rsbm.baliprov.go.id>

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALI MANDARA
PROVINSI BALI

NOMOR 12081 TAHUN 2026

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALI MANDARA
PROVINSI BALI

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALI MANDARA
PROVINSI BALI,

- Menimbang :
- bahwa sesuai dengan Pasal 276 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan bahwa pasien berhak mendapatkan informasi terhadap kesehatan dirinya dan mendapatkan penjelasan yang memadai mengenai pelayanan kesehatan yang diterimanya;
 - bahwa sebagaimana dimaksud dalam huruf a maka rumah sakit perlu membentuk tim untuk mengelola pengaduan dari pasien atau keluarga pasien yang menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali;
 - bahwa sehubungan dengan adanya perubahan dalam susunan keanggotaan maka Keputusan Direktur Nomor 25841 Tahun 2024 sudah tidak sesuai dengan kondisi dan kebutuhan hukum saat ini;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali;

- 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 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 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Neagara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);
3. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871);
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6687);
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 Presiden Nomor 13 Tahun 2026 tentang Pengelolaan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 25);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);

9. Peraturan Gubernur Bali Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 74) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 17);
10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2025 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 25);
11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 59 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 62);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

- KESATU : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali.
- KEDUA : 1. Ketua Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali mempunyai tugas secara umum yaitu memberikan keputusan terkait permasalahan yang membutuhkan persetujuan direktur dalam penyelesaian pengaduan masyarakat, seperti berkaitan dengan hal yang dapat menimbulkan kerugian materiil dan inmateriil terhadap rumah sakit.
2. Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali mempunyai tugas secara umum sebagai berikut :
- a. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan.
 - b. Menyediakan formulir pengaduan yang terdiri atas identitas pengadu, uraian keluhan atas pelayanan, tempat dan waktu penyampaian pengaduan, tanda tangan.

- c. Menerima dan mencatat laporan pengaduan baik lisan maupun tertulis dari penerima layanan.
 - d. Memproses dan menyelesaikan pengaduan kepada pihak terkait.
 - e. Memberikan jawaban atas pengaduan kepada pelapor.
 - f. Merekapitulasi dan membuat laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada Ketua Tim Kerja Hukum Dan Humas.
3. Petugas *Front Office* mempunyai tugas secara umum sebagai berikut :
- a. Pemberi layanan informasi kepada masyarakat umum.
 - b. Menerima keluhan/ pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
 - c. Melaporkan keluhan/pengaduan masyarakat kepada staf Humas selama jam kerja manajemen rumah sakit.
4. Peranan di masing-masing unit layanan mempunyai tugas secara umum :
- a. Menerima keluhan/pengaduan masyarakat yang terjadi di unit layanan masing-masing.
 - b. Memberikan jawaban atas keluhan/pengaduan masyarakat yang terjadi di masing-masing unit layanan dan menyelesaikannya.
 - c. Apabila pihak pasien/keluarga pasien tidak menerima jawaban yang disampaikan petugas di ruangan dapat diteruskan kepada staf humas atau manajemen untuk diselesaikan secara berjenjang.

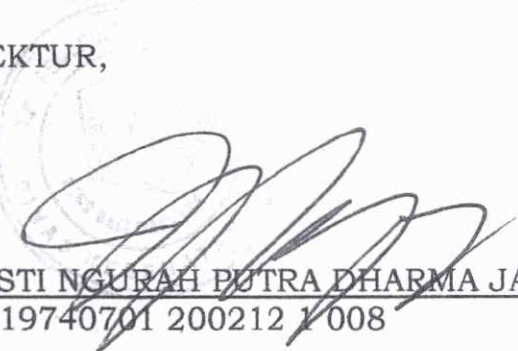
KETIGA : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab secara struktural kepada Wakil Direktur Administrasi dan Sumber Daya.

KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini berlaku maka Keputusan Direktur 25841 Tahun 2024 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Denpasar
Pada tanggal 1 April 2026

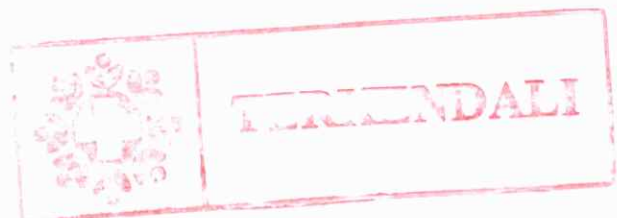
DIREKTUR,



I GUSTI NGURAH PUTRA DHARMA JAYA
NIP. 19740701 200212 1 008

Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Para Wadir RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.
2. Para Kepala Bagian/Bidang RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.
3. Para Ketua Tim Kerja RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.
4. Kepala SPI RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.
5. Para Ketua Komite RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.
6. Para Kepala Instalasi RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.
7. Arsip.



LAMPIRAN


KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALI MANDARA
PROVINSI BALI
TANGGAL 1 APRIL 2026
NOMOR 12081 TAHUN 2026
TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALI
MANDARA PROVINSI BALI

Susunan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit
Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali

Ketua : Ketua Tim Kerja Hukum dan Humas
Anggota :

No.	Nama	Jabatan
1.	Ngakan Ketut Putra Yasa, S.Par	Staf Humas
2.	Cokorda Istri Krisnanda Widani, SE	Staf Humas
3.	Sagung Alit Satyari, S.IP.,M.A	Staf Humas IAU
4.	Komang Ambarawati Utami Dewi, S.ST, MM	Staf Humas IAU
5.	Citra Paramitta. S, S.Kep (Koordinator)	Staf <i>Front Office</i> (Koordinator)
6.	Bdn. Ni Wayan Feby Wahyu Rai Pertiwi., S.Tr.,Keb	Staf <i>Front Office</i>
7.	I.G.A. Dewi Janur Jayanti., A.Md.Keb	Staf <i>Front Office</i>
8.	G.A. Miryanthi., S.Kep	Staf <i>Front Office</i>
9.	Arya Agung Ratih Anjaswari., A.Md.Keb	Staf <i>Front Office</i>
10.	Ni Putu Dita Adiyanti, A.Md.Keb	Staf <i>Front Office</i>
11.	Nita Aprilia Hardiyono, SKM	Staf <i>Front Office</i>
12.	Eka Pudji Astuti,S.Pd	Staf <i>Front Office</i>

DIREKTUR,


I GUSTI NGURAH PUTRA DHARMA JAYA
NIP. 19740701 200212 1 008

