



**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN KABUPATEN
CIANJUR**

NOMOR : 036.1/KEP.01-DIR/IV/2025

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN DAN
ADMINISTRATOR SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL (SP4N-LAPORI) DI LINGKUNGAN RSUD CIMACAN KABUPATEN
CIANJUR**

TAHUN 2025

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN

- Menimbang** :
- Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menjamin pengelolaan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel, perlu dibentuk tim pengelola pengaduan pelayanan;
 - Bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan di rsud perlu diintegrasikan dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (sp4n-lapori);
 - Bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut perlu menetapkan keputusan direktur rsud tentang pembentukan tim pengelola pengaduan pelayanan dan administrator sp4n-lapori.

- Mengingat** :
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 - Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPORI);
 - Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map SP4N-LAPORI;
 - Peraturan daerah/peraturan kepala daerah mengenai pembentukan RSUD (disesuaikan).



PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN

Jalan Raya Cimacan No. 17 Cipanas Cianjur Jawa Barat 43253

Website: www.rsudcimacan.com | RSUD Cimacan | [rsud_cimacan](https://www.instagram.com/rsud_cimacan) | [RCimacan](https://www.facebook.com/RCimacan)



MEMUTUSKAN

- Menetapkan :** KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD CIMACAN TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN DAN ADMINISTRATOR SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N-LAPORI) DI LINGKUNGAN RSUD CIMACAN KABUPATEN CIANJUR
- KESATU :** Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan dan Administrator SP4N-LAPORI di lingkungan RSUD CIMACAN sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA :** Tim bertugas mengelola seluruh pengaduan masyarakat baik yang diterima secara langsung maupun melalui media elektronik, termasuk pengaduan yang masuk melalui SP4N-LAPORI.
- KETIGA :** Administrator SP4N-LAPORI mempunyai tugas :
- Mengakses aplikasi SP4N-LAPORI setiap hari kerja.
 - Melakukan verifikasi awal pengaduan.
 - Meneruskan pengaduan kepada unit terkait.
 - Memantau tindak lanjut.
 - Mengunggah jawaban ke aplikasi SP4N-LAPORI sesuai batas waktu.
 - Menyusun laporan bulanan pengelolaan pengaduan.
- KEEMPAT :** Seluruh Kepala Instalasi, Kepala Ruangan, Kepala SMF, dan unit terkait wajib memberikan klarifikasi dan tindak lanjut atas pengaduan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya disposisi Tim Pengelola Pengaduan.
- KELIMA :** Tim wajib melakukan monitoring, evaluasi, serta melaporkan hasil pengelolaan pengaduan kepada Direktur secara berkala paling sedikit setiap triwulan.
- KEENAM :** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : CIANJUR
Pada tanggal : 25 April 2025

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN


dr. Cok Gd Agung Dharma Putra
NIP. 19830410 201001 1 019



PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN

Jalan Raya Cimacan No. 17 Cipanas Cianjur Jawa Barat 43253

Website: www.rsudcimacan.com RSUD Cimacan rsud_cimacan RCimacan



LAMPIRAN

KEPUTUSAN DIREKTUR

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN
KABUPATEN CIANJUR**

NOMOR

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
PELAYANAN DAN ADMINISTRATOR SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL (SP4N-LAPORI) DI LINGKUNGAN RSUD
CIMACAN KABUPATEN CIANJUR**

**SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN DAN ADMINISTRATOR
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N-
LAPORI) DI LINGKUNGAN RSUD CIMACAN KABUPATEN CIANJUR**

Penanggung Jawab : dr. Cok Gd Agung Dharma Putra, MMRS
(Direktur RSUD Cimacan)

Ketua : Kepala Bidang Pelayanan Medik

Sekretaris : Kepala Humas

Administrator SP4N-LAPORI : Ajeng Ayu Pratiwi

PIPP : Lidya Agustina

Anggota :

- Kepala Bidang Penunjang
- Kepala Bidang Keperawatan
- Kepala Subbagian Keuangan
- Kepala Subbagian Kepegawaian
- Kepala Seksi Pelayanan Medis
- Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan
- Kepala Seksi Penunjang Medis
- Kepala Seksi Penunjang Non Medis
- Kepala Instalasi Rawat Jalan



PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN

Jalan Raya Cimaan No. 17 Cipanas Cianjur Jawa Barat 43253

Website: www.rsudcimaan.com RSUD Cimaan rsud_cimaan RCimaan



- Kepala Instalasi Rawat Inap
- Kepala Instalasi Gawat Darurat
- Kepala Instalasi Rekam Medis
- Kepala Instalasi Dialisis
- Kepala Instalasi Rehabilitasi Medik
- Kepala Instalasi Laboratorium
- Kepala Instalasi Radiologi
- Kepala Instalasi Farmasi
- Kepala Instalasi Gizi
- Kepala Instalasi Pemulasaran Jenazah
- Kepala Unit Ambulans
- Kepala Unit Costumer Service
- Staff Unit Costumer Service
- Bagian Hukum
- Bagian Humas
- Tim PKRS
- Tim PMKP
- Tim Mutu
- Tim Keselamatan Pasien
- Tim IT/SIMRS

Ditetapkan di : CIANJUR
Pada tanggal : 25 April 2025

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN

dr. Cok Gd Agung Dharma Putra
NIP. 19830410 201001 1 019



PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN

Jalan Raya Ciamacan No. 17 Cipanas Cianjur Jawa Barat 43253

Website: www.rsudciamacan.com RSUD Ciamacan rsud_ciamacan RCiamacan



LAMPIRAN

KEPUTUSAN DIREKTUR

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN
KABUPATEN CIANJUR**

NOMOR

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
PELAYANAN DAN ADMINISTRATOR SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL (SP4N-LAPORI) DI LINGKUNGAN RSUD
CIMACAN KABUPATEN CIANJUR**

**URAIAN TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN DAN
ADMINISTRATOR SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL (SP4N-LAPORI) DI LINGKUNGAN RSUD CIMACAN KABUPATEN
CIANJUR**

1. Ketua

- Memimpin pengelolaan pengaduan.
- Menetapkan disposisi penyelesaian.
- Melaporkan kepada Direktur.

2. Sekretaris

- Administrasi dan dokumentasi.
- Menyusun laporan berkala.

3. Administrator SP4N-LAPORI

- Login dan memonitor aplikasi setiap hari kerja.
- Memverifikasi laporan.
- Mendistribusikan kepada unit terkait.
- Mengunggah tindak lanjut.
- Menutup laporan setelah selesai.

4. Customer Service

- Menerima seluruh pengaduan melalui berbagai kanal.



PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN

Jalan Raya Cimaan No. 17 Cipanas Cianjur Jawa Barat 43253

Website: www.rsudcimaan.com RSUD Cimaan rsud_cimaan RCimaan



- Menginput pengaduan ke sistem internal.
- Meneruskan kepada Admin SP4N apabila berasal dari SP4N atau perlu dilaporkan.

5. Unit Terkait

- Menindaklanjuti pengaduan.
- Memberikan klarifikasi.
- Melaksanakan perbaikan pelayanan.
- Menyampaikan bukti tindak lanjut.

Ditetapkan di : CIANJUR
Pada tanggal : 25 April 2025

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN

dr. Cok Gd Agung Dharma Putra

NIP. 19830410 201001 1 019