



PEMERINTAH KOTA SURABAYA  
**RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA**

Jalan Kendung No. 115 - 117 Surabaya 60198  
Telepon. (031) 7409135 Faksimile. (031) 7409135  
Laman surabaya.go.id, Pos-el:rsud\_bd@surabaya.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
BHAKTI DHARMA HUSADA KOTA SURABAYA  
NOMOR 155 TAHUN 2025

TENTANG

KEBIJAKAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BHAKTI DHARMA HUSADA  
KOTA SURABAYA

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
BHAKTI DHARMA HUSADA KOTA SURABAYA,

- Menimbang : a. bahwa memperhatikan Pasal 78 ayat (1) huruf f Peraturan Walikota Surabaya Nomor 122 Tahun 2023 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya, pasien berhak mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan;
- b. bahwa untuk mendukung hak pasien sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu adanya kebijakan penanganan pengaduan masyarakat, serta untuk menjamin peran masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Kebijakan Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia

Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6887);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
7. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
9. 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);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/5/MENPAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor);
14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 21);
15. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 10) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 3);
16. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 96 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 96) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 137 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 96 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2023 Nomor 136);
17. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 122 Tahun 2023 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2023 Nomor 122);
18. Keputusan Walikota Surabaya Nomor 800.1.3.1/18759/436.8.4/2025 tentang Pelaksanaan Tugas (Plt.) Direktur RSUD Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG KEBIJAKAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BHAKTI DHARMA HUSADA KOTA SURABAYA.
- KESATU : Kebijakan Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya sebagaimana tercantum dalam Lampiran I merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini.
- KEDUA : Susunan keanggotaan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya beserta tugasnya sebagaimana tercantum dalam Lampiran II merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini.
- KETIGA : Alur Pengaduan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya sebagaimana tercantum dalam Lampiran III merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini.
- KETIGA : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Direktur Nomor 463 Tahun 2022 tentang Kebijakan Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETIGA : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan/atau perubahan dalam Surat Keputusan ini maka diadakan perubahan atau perbaikan sebagaimana mestinya.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya  
Pada tanggal 26 September 2025

Plt. DIREKTUR  
RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA  
KOTA SURABAYA,



dr. Arif Setiawan, M.Kes  
Pembina/IV/a  
NIP 19820109201101107

LAMPIRAN I KEPUTUSAN DIREKTUR

NOMOR : 155 TAHUN 2025  
TANGGAL : 26 September 2025

**Kebijakan Penanganan Pengaduan Masyarakat  
Di Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada  
Kota Surabaya**

**I. Pengertian**

Kebijakan penanganan pengaduan masyarakat adalah proses pelayanan pengaduan dan penanganan keluhan pasien yang di berikan kepada pelanggan rumah sakit yaitu pasien dan keluarga, pengunjung, serta pegawai rumah sakit.

**II. Tujuan**

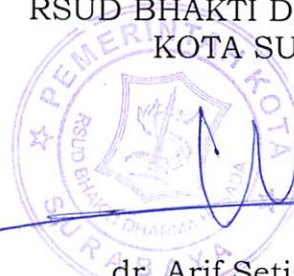
1. terwujudnya kenyamanan kepada masyarakat rumah sakit dalam menerima pelayanan dan memberikan sarana kepada masyarakat dalam melaporkan keluhannya secara sistematis.
2. terwujudnya penanganan pengaduan masyarakat terpadu yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
3. terwujudnya koordinasi penanganan pengaduan masyarakat terpadu di lingkungan Kementerian Kesehatan sehingga menghindari terjadinya tumpang tindih dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
4. meningkatnya kualitas pelayanan publik.

**III. Kebijakan**

1. Setiap pengaduan yang dikeluhkan oleh masyarakat di laporkan ke Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat baik secara lisan maupun tulisan, melalui media maupun secara langsung.
2. Pengaduan
  - a. Langsung melalui:
    - i. Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat yang tercatat dalam Dokumen Keluhan
    - ii. Telepon lobby yaitu 031-7409135
  - b. Tidak Langsung melalui:
    - i. Kotak Saran yang tersedia di lingkungan rumah sakit
    - ii. Email rumah sakit yaitu rsud\_bdh@surabaya.go.id
    - iii. Aplikasi Wargaku
    - iv. Google+
3. Setiap pengaduan yang di terima di telaah untuk di beri Nomor Tiket Keluhan.
4. Mengidentifikasi permasalahan berdasarkan 3 (tiga) kategori, sebagai berikut:

- a. Merah: jika keluhan cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
  - b. Kuning: jika keluhan cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian inmaterial, dan lain-lain.
  - c. Hijau: jika keluhan tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun inmaterial.
5. Setelah mengidentifikasi permasalahan sebagaimana dimaksud pada angka 4 disampaikan ke Bagian atau Bidang terkait untuk mendapat jawaban dan tindak lanjut dalam waktu 1x24 jam.
  6. Menyampaikan jawaban kepada Masyarakat/Pelanggan/Pasien yang menyampaikan keluhan.
  7. Melakukan pencatatan dan dokumentasi hasilnya.

Plt. DIREKTUR  
RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA  
KOTA SURABAYA,



dr. Arif Setiawan, M.Kes  
Pembina/IV/a  
NIP 19820109201101107

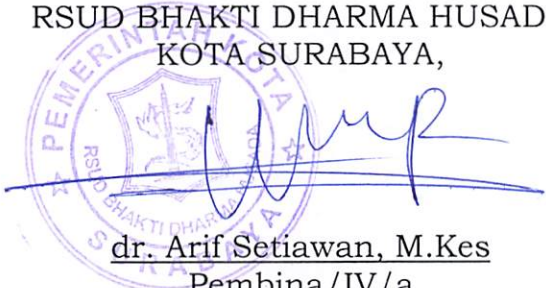
Susunan Keanggotaan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat  
Di Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya

Penasehat : Direktur  
Ketua : Wakil Direktur Umum  
Wakil Ketua : Wakil Direktur Pelayanan dan Penunjang  
Sekretaris : Dewi Mayasari, S.Sos

Anggota Dan Deskripsi Tugas :

| NO | NAMA                                                   | DESKRIPSI TUGAS                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kepala Bagian Umum Dan Keuangan                        | menangani dan menyelesaikan keluhan masyarakat terkait keuangan                                                                  |
| 2  | Ketua Tim Kerja Keuangan                               | menangani dan menyelesaikan keluhan masyarakat terkait sarana prasarana umum dan keuangan                                        |
| 3  | Ketua Tim Kerja Umum Dan Kepegawaian                   | menangani dan menyelesaikan keluhan masyarakat terkait sarana prasana umum dan kebersihan                                        |
| 4  | Kepala Bidang Penunjang                                | menangani dan menyelesaikan keluhan masyarakat terkait kefarmasian                                                               |
| 5  | Ketua Tim Kerja Penunjang Medik                        | menangani dan menyelesaikan keluhan masyarakat terkait alat kesehatan/penunjang medik                                            |
| 6  | Ketua Tim Kerja Pelayanan Medik                        | menangani dan menyelesaikan keluhan masyarakat terkait pelayanan medik, dan rekam medis                                          |
| 7  | Ketua Tim Kerja Keperawatan, Pendidikan dan Penelitian | menangani dan menyelesaikan keluhan masyarakat terkait pelayanan keperawatan                                                     |
| 8  | Hubungan Masyarakat (Humas) RSUD BDH                   | menerima keluhan masyarakat langsung, mengentri keluhan masyarakat, memberikan respon awal yang masuk dan memberi laporan harian |
| 10 | Tenaga promosi kesehatan dan ilmu perilaku             | membantu menangani dan menyelesaikan keluhan masyarakat serta sebagai petugas penyuluh                                           |

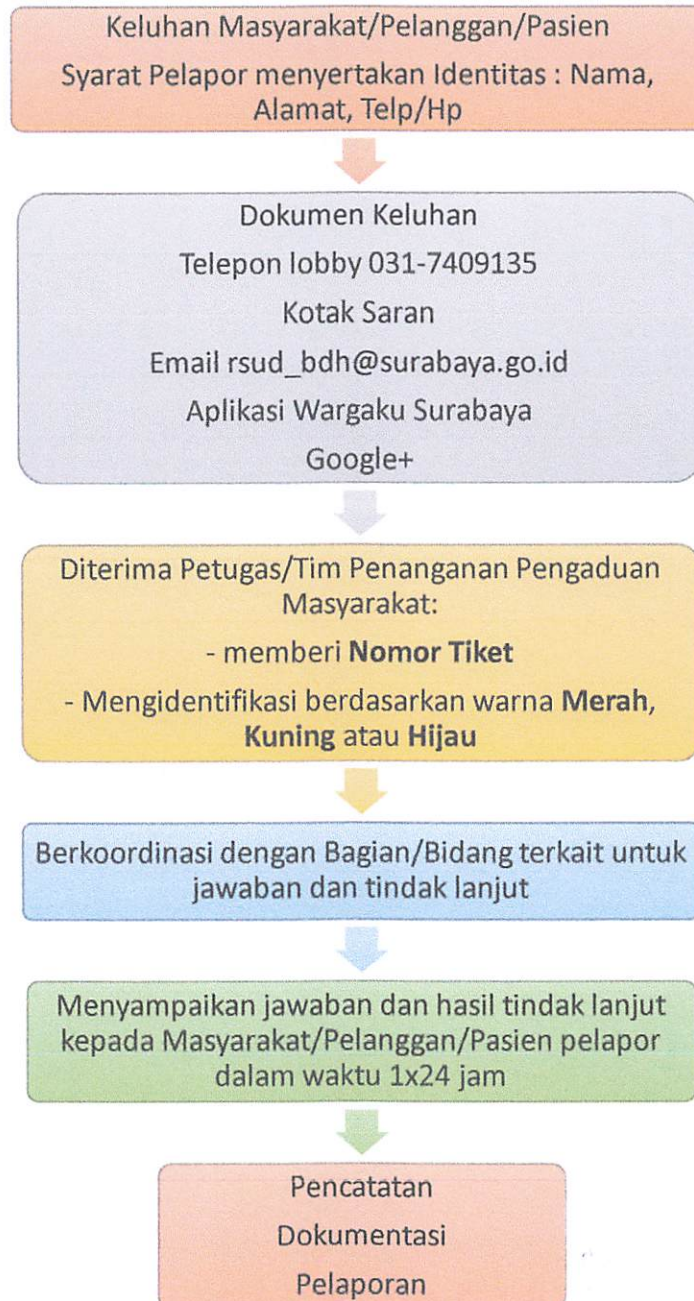
Plt. DIREKTUR  
RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA  
KOTA SURABAYA,



dr. Arif Setiawan, M.Kes  
Pembina/IV/a  
NIP 19820109201101107

NOMOR : 155 TAHUN 2025  
TANGGAL : 26 September 2025

**Alur Pengaduan Masyarakat  
Di Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada  
Kota Surabaya**



Plt. DIREKTUR  
RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA  
KOTA SURABAYA,

dr. Arif Setiawan, M.Kes  
Pembina/IV/a  
NIP 19820109201101107