



PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR
RSUD OKU TIMUR

Jalan Raya Belitang-Rasuan No. 1 Desa Tulus Ayu Kecamatan Belitang Madang Raya Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur
Website: www.rsudokutimur.co.id, email: kab.rsudokutimur@gmail.com Telp. (0735)-4531.945



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH OKU TIMUR
NOMOR : 445/4036 /RSUD/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM LAYANAN KONCO (CONFLICT ACCOMODATION)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH OKU TIMUR

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH OKU TIMUR

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan upaya pelayanan terintegrasi Layanan KONCO yang terdiri dari pengelolaan penyampaian informasi, konsultasi, edukasi dan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan serta untuk meningkatkan dan mengembangkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah OKU Timur.
- b. Bahwa agar pelaksanaan Layanan KONCO dan upaya peningkatan mutu Layanan KONCO dapat terlaksana dengan optimal, perlu dilakukan pembentukan Tim Layanan KONCO Rumah Sakit Umum Daerah OKU Timur yang diatur dan ditetapkan melalui Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah OKU Timur
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah OKU Timur tentang pembentukan Tim Layanan KONCO Rumah Sakit Umum Daerah OKU Timur.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846)
 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112)
 3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5063)
 4. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5072)
 5. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan, Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
8. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIMUR TENTANG PEMBENTUKAN TIM LAYANAN KONCO RUMAH SAKIT UMUM DAERAH OKU TIMUR

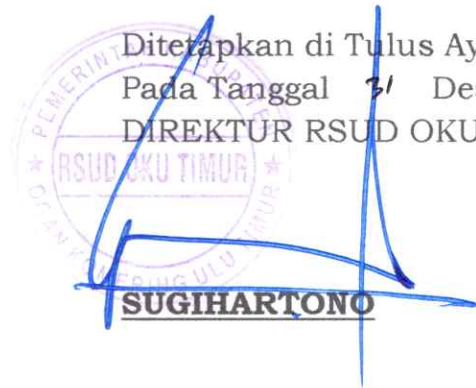
KESATU : Membentuk Tim Layanan KONCO Rumah Sakit Umum Daerah OKU TIMUR dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini ;

KEDUA : Tim Layanan KONCO Rumah Sakit Umum Daerah OKU TIMUR sebagaimana yang dimaksud dalam dictum Kesatu mempunyai tugas :

- a. Mengkoordinasikan, mengkonsolidasikan dan memverifikasi pengumpulan bahan informasi public, materi edukasi dan konsultasi yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah OKU TIMUR
- b. Melakukan pemutakhiran bahan informasi public, materi edukasi dan konsultasi yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah OKU TIMUR
- c. Menyediakan, mengklasifikasikan bahan public, materi edukasi dan konsultasi yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah OKU TIMUR
- d. Menerima dan mengkoordinasikan pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung atau pengaduan masyarakat yang diperoleh melalui telepon, kotak saran, email, website, sms online amupun media social Rumah Sakit Umum Daerah OKU TIMUR
- e. Melakukan telaah terhadap pengaduan yang diterima
- f. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan bagian /bidang/unit terkait
- g. Menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan dan menyampaikan jawaban pengaduan masyarakat melalui admin pengaduan
- h. Melakukan tindaklanjut atas pengaduan masyarakat

- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Layanan Rumah Sakit Umum Daerah OKU TIMUR berpedoman pada peraturan yang berlaku
- KEEMPAT : Seluruh biaya untuk keperluan pelaksanaan tugas Tim Layanan KONCO Rumah Sakit Umum Daerah OKU TIMUR dibebankan pada kegiatan yang bersangkutan sesuai dengan Dana Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah OKU TIMUR
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tulus Ayu
Pada Tanggal 31 Desember 2025
DIREKTUR RSUD OKU TIMUR



SUGIHARTONO

ALUR PENGADUAN LAYANAN KONCO RSUD OKU TIMUR

