BUPATI LABUHANBATU UTARA
PROVINSI SUMATERA UTARA

KEPUTUSAN BUPATI LABUHANBATU UTARA
NOMOR :445/ 39 /RSUD-AK/IX/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF DEPARTEMEN PENGALAMAN PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AEK KANOPAN
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LABUHANBATU UTARA,

Menimbang : a. bahwa Rumah Sakit Umum Daerah yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berfokus pada kepuasan pasien, diperlukan langkah-langkah inovatif yang dapat meningkatkan pengalaman pasien selama menjalani perawatan;

b. bahwa perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat akan layanan kesehatan yang lebih baik menuntut adanya pendekatan yang lebih holistik terhadap pelayanan pasien, melibatkan aspek komunikasi yang efektif, empati, dan responsif terhadap kebutuhan pasien;

c. bahwa langkah strategis dalam memastikan bahwa setiap pasien merasa dihargai, mendapatkan perawatan yang terbaik, dan pengalaman positif selama berada di Rumah Sakit Umum Daerah perlu dibentuk Tim Efektif Departemen Pengalaman Pasien;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Bupati Labuhanbatu Utara tentang Pembentukan Tim Efektif Departemen Pengalaman Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan;

Mengingat : 1. 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua

Atas...

Dipindai dengan CamScanner

Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 148, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6374);

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 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5888);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);

8. 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);

9. Peraturan Bersama Menteri Negara Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor: 03 Tahun 2012 Nomor: 36 Tahun 2012 Tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 484);

10. Peraturan Bupati Labuhanbatu Utara Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Labuhanbatu Utara (Berita Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara Tahun 2021 Nomor 416);

11.Peraturan...

Dipindai dengan CamScanner

11. Peraturan Bupati Labuhanbatu Utara Nomor 9 Tahun 2022 tentang Inovasi Daerah (Berita Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara Tahun 2022 Nomor 464);

12. Peraturan Bupati Labuhanbatu Utara Nomor 22 Tahun 2024 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan (Berita Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara Tahun 2024 Nomor 555);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF DEPARTEMEN PENGALAMAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AEK KANOPAN KABUPATEN LABUHANBATU UTARA.

KESATU : Membentuk Tim Efektif Departemen Pengalaman Pasien di Rumah Sakit (DEPAN RS) Umum Daerah Aek Kanopan dengan tujuan utama meningkatkan kualitas pelayanan, komunikasi, empati, dan pengalaman pasien sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.

KEDUA : Tugas dan tanggung jawab Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi:
1. merancang dan mengimplementasikan program-program inovatif yang bertujuan meningkatkan pengalaman pasien selama perawatan;
2. memastikan komunikasi yang efektif antara pasien, keluarga, dan staf medis;
3. mengoordinasikan pelatihan untuk staf rumah sakit dalam aspek komunikasi, empati, dan keterampilan interaksi pasien;
4. mengumpulkan dan menganalisis data umpan balik pasien untuk perbaikan berkelanjutan.

KETIGA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

HIDA HARANI, SH
NIP. 19721124 200502 2 002

Ditetapkan di Aek Kanopan
pada tanggal 6 Januari 2025
BUPATI LABUHANBATU UTARA,

HENDRI YANTO SITORUS

Tembusan disampaikan kepada:
1. Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Labuhanbatu Utara, di Aek Kanopan.
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Labuhanbatu Utara, di Aek Kanopan.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara, di Aek Kanopan.
4. Dinas Kesehatan Labuhanbatu Utara, di Aek Kanopan.
5. Pertinggal.

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI LABUHANBATU UTARA
NOMOR :445/ 39 /RSUD-AK/IX/2025
TENTANG
PEMBENTUKAN DEPARTEMEN PENGALAMAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AEK KANOPAN (DEPAN RS) KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

TIM DEPARTEMEN PENGALAMAN PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AEK KANOPAN

No	Jabatan	Nama	Tugas dan Fungsi
I.	Pembina/Mentor	1. dr. Juri Freza	a. Memberikan arahan, bimbingan, dan pengawasan terhadap seluruh aktivitas Tim Efektif Departemen Pengalaman Pasien. b. Memastikan bahwa semua inisiatif dan program berjalan sesuai dengan visi dan misi rumah sakit serta standar pelayanan yang telah ditetapkan. c. Melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja tim untuk memastikan tujuan dan target yang telah ditetapkan tercapai. d. Memberikan umpan balik konstruktif dan mengarahkan tim dalam perbaikan kinerja jika diperlukan. e. Mengembangkan strategi jangka panjang untuk peningkatan pengalaman pasien berdasarkan tren dan kebutuhan yang ada. f. Mendorong inovasi dalam pelayanan pasien dengan
		2. Hj. Jannah, S.KM., MM	
		3. Timbul Jhon Wilson Harianja, S.STP, M.Si	
		4. Ardiansyah Siregar, S.STP., M.Si	
		5. Mahdalena Waty Siregar, ST., M. Si	
		6. Dewi Sartika Ritonga, SE., MM	

mengadopsi ...

Dipindai dengan CamScanner

			mengadopsi teknologi dan pendekatan baru yang relevan.
II.	Kepala Departemen Pengalaman Pasien/Project Leader	dr. Rifan Eka Putra Nasution	a. Bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan seluruh fungsi Departemen Pengalaman Pasien. b. Merancang, mengarahkan, dan mengimplementasikan strategi untuk meningkatkan pengalaman pasien. c. Koordinasi dengan manajemen rumah sakit untuk memastikan bahwa tujuan departemen selaras dengan visi dan misi organisasi.
III.	Manajer Komunikasi dan Umpan Balik Pasien (Tim Administrasi)	dr. Farrah Dina Tambunan	a. Mengoordinasikan komunikasi antara pasien, keluarga, dan staf medis. b. Menangani pengumpulan umpan balik pasien melalui survei, wawancara, dan saluran komunikasi lainnya. c. Menganalisis data umpan balik untuk mengidentifikasi tren, area perbaikan, dan keberhasilan program.
	Anggota	1. Hesti Fajarwati, Amd. Kep 2. Nenny Suprika, S.Kep Ns	a. Menangani pengumpulan umpan balik pasien melalui survei, wawancara, dan saluran komunikasi lainnya. b. Menganalisis data umpan balik untuk mengidentifikasi tren, area perbaikan, dan keberhasilan program.
IV.	Manager Program Peningkatan Pengalaman Pasien (Tim Substansi)	dr. Fachrul Ahyar Nasution, M.Ked (Psi), Sp.KJ	a. Merancang dan mengimplementasikan program-program inovatif yang bertujuan meningkatkan pengalaman pasien. b. Mengoordinasikan pelatihan staf dalam aspek komunikasi, empati, dan keterampilan interaksi pasien. c. Memastikan program berjalan sesuai jadwal dan memantau efektivitasnya.

Anggota ...

Dipindai dengan CamScanner

	Anggota	1. dr. Risna Wati, M.Ked (PD), SpPD 2. Vina Anggreni Barasa, AM. Keb 3. Maya Sari Sinaga, S. Kep 4. Maulida Sirait, AMK 5. Nurhayati S, AMK 6. Khaireza Desrianti Sitorus, S.Tr.Gz 7. dr. Riska Idha Saputri Damanik	a. Mengoordinasikan pelatihan staf dalam aspek komunikasi, empati, dan keterampilan interaksi pasien. b. Memastikan program berjalan sesuai jadwal dan memantau efektivitasnya.
V.	Manager Pengumpulan Data, Analisis, dan IT (Tim IT)	Agus Zulfikar, S.Pd, M.KM	a. Bertanggung jawab atas pengumpulan, pengelolaan, dan analisis data umpan balik pasien. b. Menganalisis data untuk mengidentifikasi tren, kebutuhan, dan perbaikan yang diperlukan. c. Mengasilkan laporan periodik mengenai kinerja pengalaman pasien untuk manajemen rumah sakit. d. Mengelola pengembangan dan pemeliharaan aplikasi, portal web, dan sistem manajemen informasi terkait pengalaman pasien. e. Memastikan teknologi yang digunakan mendukung komunikasi yang efektif dan pengumpulan data yang akurat. f. Memastikan teknologi yang digunakan mendukung komunikasi yang efektif dan pengumpulan data yang akurat.
	Anggota	1. Ilham Azhari, S.I.Kom 2. Khairul Aqmal Lubis, AMK 3. Adam Kurniawan Margolang, S.Kom	a. Bertanggung jawab atas pengumpulan, pengelolaan, dan analisis data umpan balik pasien. b. Menganalisis data untuk mengidentifikasi tren, kebutuhan, dan perbaikan yang diperlukan. c. Menghasilkan laporan periodik mengenai kinerja pengalaman pasien untuk manajemen rumah sakit.

23. Manager...

Dipindai dengan CamScanner

VI.	Manager Komunikasi Internal dan Eksternal	Ns. Julham Sihombing, S.Kep	a. Mengelola komunikasi internal dan eksternal terkait program dan inisiatif Departemen Pengalaman Pasien. b. Merancang kampanye komunikasi untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya pengalaman pasien. c. Menjalin kemitraan dengan komunitas dan pihak terkait dalam rangka meningkatkan hubungan dengan pasien.
	Anggota	1. dr. Jefri Togar Usianto Simarmata	a. Menyusun dan mengimplementasikan strategi komunikasi internal untuk memastikan informasi tentang program dan inisiatif Departemen Pengalaman Pasien tersebar dengan baik di kalangan staf rumah sakit. b. Mengelola alur komunikasi antara berbagai departemen dalam rangka meningkatkan kesadaran dan partisipasi.
		2. M Dahlia Lumbangaol, S.Kep.Ns	a. Mengembangkan dan mengelola strategi komunikasi eksternal untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang upaya dan inisiatif Departemen Pengalaman Pasien. b. Merancang kampanye komunikasi yang mengedepankan transparansi dan memberikan.

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

[illegible] SANI, SH
NIP. [illegible]124 200502 2 002

BUPATI LABUHANBATU UTARA,

HENDRI YANTO SITORUS

Dipindai dengan CamScanner