

# RSUD KAWALI PERKUAT LAYANAN PUBLIK LEWAT BIMTEK PENGELOLAAN PENGADUAN

Kamis, 31 Juli 2025 - jabar

KAB.CIAMIS, [jurnalisticara.com](http://jurnalisticara.com) - Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, RSUD Kawali Kabupaten Ciamis menyelenggarakan kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek) Penguatan Kapabilitas Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik. Kegiatan ini berlangsung selama dua hari, Rabu hingga Kamis (30-31 Juli 2025), bertempat di Aula Gedung Utama Lantai 2 RSUD Kawali.

Bimtek ini merupakan tindak lanjut dari Keputusan Bupati Ciamis terkait standar pelayanan publik dan pembentukan tim pengelola pengaduan di lingkungan RSUD Kawali. Acara dibuka secara resmi oleh Pelaksana Tugas Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis, Rudi, SE.

Dalam sambutannya, Rudi menegaskan bahwa penyelenggara layanan publik memiliki kewajiban menyediakan saluran pengaduan yang dikelola secara profesional, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

"Peningkatan kapasitas tim sangat penting untuk menjawab tantangan dalam transformasi layanan kesehatan. Diharapkan, Bimtek ini mampu memberikan pemahaman yang tepat mengenai mekanisme pengaduan serta meningkatkan kemampuan dalam menangannya secara sesuai regulasi," ujar Rudi.

Direktur RSUD Kawali, drg. Evie Triyanti, MM, dalam laporannya menyampaikan bahwa kegiatan ini diikuti oleh 42 peserta, yang terdiri dari tim pengelola pengaduan RSUD Kawali, perwakilan RSUD Ciamis, fasilitator pelayanan publik, serta unsur dari Dinas Kesehatan Ciamis. Metode pelaksanaan mencakup tatap muka, diskusi interaktif, dan bedah kasus.

"Bimtek ini bertujuan agar pengelolaan pengaduan dapat dilakukan secara tuntas, tepat sasaran, serta terbuka untuk publik," jelasnya.

Untuk memperkuat sistem yang ada, RSUD Kawali juga menghadirkan narasumber dari Ombudsman Republik Indonesia serta melibatkan perwakilan dari BPKD, Setda Ciamis, dan unsur media. Seluruh kegiatan ini didanai dari pendapatan BLUD RSUD Kawali sebagai bentuk komitmen nyata terhadap pelayanan yang transparan dan akuntabel.

"Melalui Bimtek ini, RSUD Kawali menegaskan langkah strategisnya dalam membangun sistem pengelolaan pengaduan yang lebih responsif, sekaligus menjamin setiap keluhan masyarakat ditangani dengan cepat, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan," pungkasnya.