



PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG
RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO



Jl. Kartini No. 101 Ambarawa 50611 Telp.(0298) 591020 Fax. (0298) 591866

email : ambarawa_rsud@yahoo.co.id website : rsudambarawa.semarangkab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO
NOMOR : 00.8.3.4 / 001 / 2024

TENTANG

PENETAPAN TIM PENGADUAN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO
KABUPATEN SEMARANG,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Gunawan Mangunkusumo, maka diperlukan penyelenggaraan pelayanan yang bermutu tinggi;
 - b. bahwa agar pelayanan di RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo Kabupaten Semarang dapat terlaksana dengan baik, perlu adanya Keputusan Direktur tentang Penetapan Tim Pengaduan di RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo Kabupaten Semarang;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo Kabupaten Semarang.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 - 2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659);
 - 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 352);
 - 4. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
 - 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
7. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 586);
10. Peraturan Bupati Semarang Nomor 71 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 106 Tahun 2020 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum dr. Gunawan Mangunkusumo Kelas C Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Semarang;
11. Peraturan Bupati Semarang Nomor 53 Tahun 2019 tentang Tarif Praktik, Magang, Penelitian dan Studi Banding Pada Badan Layanan
12. Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO TENTANG PENETAPAN TIM PENGADUAN

KESATU : Menetapkan Keputusan Direktur tentang Penetapan Tim Pengaduan di RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo Kabupaten Semarang sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Anggota Tim Pengaduan di RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut :

- a. melaporkan kegiatan penanganan keluhan dan pengaduan
- b. melakukan koordinasi tentang pengaduan dengan unit kerja
- c. memberikan solusi dan menindaklanjuti komplain/pengaduan yang masuk baik secara langsung maupun tidak langsung

- d. bertanggungjawab terhadap penanganan komplain/pengaduan baik secara langsung dan tidak langsung
- e. bertanggungjawab terhadap pelaporan penanganan komplain/pengaduan kepada direktur

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran : Belanja RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo Kabupaten Semarang.

KELIMA : Dengan berlakunya Surat Keputusan ini, maka Keputusan Direktur RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo Kabupaten Semarang dengan nomor 445/164/2022 sudah tidak berlaku dan Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ambarawa
pada tanggal 2 Januari 2024

DIREKTUR
RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO
KABUPATEN SEMARANG,



HAISTI WULANDARI ↓

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD
 dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO
 KABUPATEN SEMARANG
 NOMOR : 00.8.3.4 / 001 / 2024
 TENTANG
 PENETAPAN TIM PENGADUAN

TIM PENGADUAN
 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr GUNAWAN MANGUNKUSUMO

NO	JABATAN	NAMA	TUPOKSI
1.	Pelindung	dr. Hasti Wulandari, M.K.M	a. Pelindung terhadap semua pelaksanaan pengaduan layanan dari pasien dan atau keluarga b. Melakukan koordinasi dengan seluruh Anggota TIM PENGADUAN c. Melakukan koordinasi dengan OPD Lain
2.	Penanggung Jawab	dr. RR. Gita Febri Irianti	a. Penanggung jawab terhadap semua pelaksanaan pengaduan layanan b. Melakukan koordinasi lintas bidang
3.	Ketua	dr. Niken Agustinah, M.K.M	a. Bertanggung jawab atas : <ul style="list-style-type: none"> • Terselenggaranya dan evaluasi tim pengaduan • Penyusunan pedoman tim pengaduan • Tersedianya SPO tim pengaduan • Penyusunan dan penetapan serta mengevaluasi kebijakan tim pengaduan • Terselenggaranya Pelatihan/Workshop/ seminar untuk tim pengaduan. • Terselenggaranya pertemuan berkala. b. Melaporkan Pengaduan kepada Direktur melalui penanggung jawab.
4.	Sekretaris	Nur Afitria Cika Handayani, S.I.Kom Indira Dewi Septiani	a. Memfasilitasi tugas Ketua tim pengaduan b. Mengagendakan kegiatan tim pengaduan c. Membuat rekapan dokumen pengaduan

NO	JABATAN	NAMA	TUPOKSI
5.	Koordinator Penerimaan dan penyelesaian Pengaduan	dr. Rakheyrma Lembayung Puri Sudrisman, S.Kep., Ns	a. Mengkoordinir penerimaan dan penyelesaian pengaduan b. Mengkoordinir petugas terhadap respon komplain yang masuk c. Mengkoordinir pendistribusian pengaduan kepada unit terkait untuk mendapatkan penyelesaian. d. Mendokumentasikan semua penyelesaian pengaduan e. Melaporkan kepada Ketua Tim Pengaduan
	Anggota	Hamida Rahmawati, S.Kep.,Ns Asnawi, S.Kep. Nur Wulandari, S.ST.Keb. Soesilowati Oetami, S.Kep., Ns.	
6.	Koordinator Penerimaan pengaduan dari Kotak Saran , Whatsapp Center dan Kesan	Chotijah, S.Kep., Ns.	Menerima dan menyelesaikan pengaduan dari masyarakat baik melalui kotak saran dan WA serta Kesan. Kotak saran diambil setiap hari
		Anggota	Indira Dewi Septiani
		Fitri Asri Purnamasari, S.Gz.	Kotak saran Area I (Cempaka, Cendana, Seruni, Nusa Indah, HD, ICU, Bugenvil I dan Bugenvil II)
		Deni Riana, S.Kep,Ns	Kotak saran Area II (Asoka, Dahlia, WK, Mawar, Anyelir)
		Sri Sunarti, A.MK	Kotak saran Area III (IRJ, Rehab Medik, Farmasi, Laboratorium, IGD, Radiologi, dan IBS)
		Sumariyah, SKM	Kesan JKN Mobbile
7.	Koordinator Penerimaan pengaduan dari Sosial Media (Instagram,E saran dan ulasan <i>google</i>)	Dhanang Hendrix, S.Kom	Menerima pengaduan dari masyarakat melalui social media (Instagram, ulasan <i>google</i>) untuk diteruskan kepada unit terkait. Apabila diperlukan dapat konsul kepada ketua atau manajemen RS lainnya
8.	Koordinator Penerimaan pengaduan	Agung Susanto, S.Kom	Menerima pengaduan dari masyarakat baik melalui Email

NO	JABATAN	NAMA	TUPOKSI
	dari Email, LaporGub		dan laporGub untuk diteruskan kepada unit terkait. Apabila diperlukan dapat konsul kepada ketua atau manajemen RS lainnya
10.	Koordinator Penerimaan dan penyelesaian Pengaduan Secara Langsung	<ul style="list-style-type: none"> - Semua Kepala Instalasi - Semua Manager Ruang - Sarwono - Koordinator Satpam - Petugas Informasi - Petugas PIPP dan SIPP 	Menerima dan menyelesaikan pengaduan dari masyarakat secara langsung, apabila perlu konsul kepada ketua atau manajemen rumah sakit lainnya

DIREKTUR
 RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO
 KABUPATEN SEMARANG,



HASTI WULANDARI