



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH  
DINAS KESEHATAN  
**UPT. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA**  
Jln. RE Martadinata Kel.Talise Kec.Mantikulore Palu-94116 Telp (0451)4131445-4131446  
Faxmile (0451) - 4012995 Email : uptrsudundata@gmail.com

**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UPT. UNDATA  
PROVINSI SULAWESI TENGAH  
NOMOR : 188.4/37/3 /RSUD UNDATA**

**TENTANG  
TIM PENANGANAN PENGADUAN**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA**

- Menimbang** :
- Bahwa meningkatnya tuntutan akan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang bersifat *patient centered care*, dan *patient safety* maka proses identifikasi/pemetaan, antisipasi dan merespon terhadap *feedback* pelayanan dari pasien menjadi salah satu pengaduan penting dalam program manajemen resiko.
  - Bahwa pasien memiliki hak untuk menyatakan keluhan atau mengajukan pengaduan ketika mereka merasa tidak puas dengan pelayanan/pengobatan yang di berikan tersebut dan rumah sakit harus memiliki prosedur yang berlaku untuk menangani keluhan tersebut dalam waktu yang secepatnya.
  - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Direktur UPT. RSUD Undata tentang tim pengelola pengaduan.
- Mengingat** :
- Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.
  - Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
  - Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
  - Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 5038).
  - Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi (Lembaran Negara Republik tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4846).
  - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 49 tahun 2012 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat Terpadu Di Lingkungan Kementerian Kesehatan.
  - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149).

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN :

- Kesatu : Membentuk/menunjuk Tim penanganan pengaduan di UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah;
- Kedua : Menunjuk mereka yang nama dan jabatan tercantum dalam lampiran keputusan ini sebagai Tim penanganan pengaduan;
- Ketiga : Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana disebutkan pada dictum kedua diatas, Tim penanganan pengaduan mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Menerima/menampung pengaduan yang berasal dari pasien/ masyarakat yang berobat di UPT. RSUD Undata.
  2. Menganalisa, memetakan dan mengklasifikasikan pengaduan.
  3. Memfasilitasi/mengkoordinasikan setiap pengaduan yang masuk dengan unit, Instalasi, seksi, bidang yang terkait.
  4. Melakukan evaluasi / memantau setiap unit pelayanan, Instalasi, seksi, dan bidang dalam mengatasi pelayanan pengaduan.
  5. Membuat laporan penanganan pengaduan yang belum, sedang atau sudah terselesaikan.
  6. Publikasi muai dari perencanaan, proses sampai dengan penyelesaian pengaduan.
- Keempat : Dalam melaksanakan tugasnya Tim penanganan pengaduan bertanggung jawab kepada Direktur;
- Kelima : Segala biaya yang timbul akibat diterbitkan Surat Keputusan ini, dibebankan pada APBD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah Tahun Anggaran 2023;
- Keenam : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palu  
Pada tanggal :

Direktur UPT. RSUD Undata  
Provinsi Sulawesi Tengah



**drg. Herri, M. Kes**  
Pembina Tingkat I

NIP. 196612141999031002

Lampiran : Surat Keputusan Direktur UPT BPD D/120000-Peraturan Gubernur  
Nomor :

**MEMORANDUM KEPALA BUREAU PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN  
OPERASIONAL DAERAH (BUPRO) KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2020**

Pembina : Direktur BPD/120000  
Pegawai : Wakil Gubernur & Wakil BPD/120000  
Kantor : Kepala Bidang Sistem Staff dan Informasi  
Subyek : Kepala Sub Bidang Informasi dan Komunikasi  
Anggota :

1. Firdausy, S.Si
2. Eka Murti, S.Si
3. Mubandji P. Satrio, S.Pi
4. Dimpud

Direktur UPT BPD D/120000  
Peraturan Gubernur  
  
Eka Murti, S.Si  
Kabupaten Tangerang  
NIP. 198212141990011001