



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN KOTA PEKALONGAN

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN KOTA PEKALONGAN
NOMOR 445/08.1 TAHUN 2023

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN KELUHAN /KOMPLAIN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN KOTA PEKALONGAN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
KOTA PEKALONGAN,

Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan transparansi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berdaya guna dan berhasil guna kepada pasien serta dalam rangka mengantisipasi timbulnya keluhan, konflik dan perbedaan pendapat dalam pemberian pelayanan maka diperlukan adanya tim dalam menyelesaikan penanganan keluhan/komplain di Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Penanganan keluhan/komplain dan ditetapkan dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Perubahan Undang-Undang 16 dan 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota-kota Besar dan Kota-lota Ketjil di Djawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);



3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);

- Memperhatikan :
1. Undang-Undang No.14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 No.144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No.5063);
 2. Peraturan Walikota Nomor 3D Tahun 2022 Tentang Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital By Laws*) Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan (Berita Daerah Kota Pekalongan Tahun 2022 Nomor 3D);
 3. Keputusan Walikota Pekalongan Nomor 445/071 Tahun 2009 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan sebagai Badan layanan Umum (BLU);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN KOTA PEKALONGAN TENTANG TIM PENANGANAN KELUHAN/KOMPLAIN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN KOTA PEKALONGAN.
- KESATU : Membentuk Tim Penyelesaian Penanganan Keluhan/Komplain Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan.
- KEDUA : Ketua Tim Sekaligus Sebagai Pejabat Pengelola Informasi Publik (PIIP) Merupakan Pejabat yang Mengelola Penyelesaian Penanganan Keluhan/Komplain pada Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan.

- KETIGA : Segala Biaya yang Timbul Sebagai Akibat Ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran BLUD Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan.
- KEEMPAT : Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pekalongan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pekalongan
pada tanggal 2 Januari 2023

DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN



DWI HIR WIBAWA

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN
NOMOR : 445/08.1 TAHUN 2023
TENTANG :
TIM PENANGANAN KELUHAN/KOMPLAIN
DI RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN 2023

SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM PENANGANAN KELUHAN/KOMPLAIN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN KOTA PEKALONGAN

No.	Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1.	Direktur	Penanggung Jawab
2.	Kabag Tata Usaha	Ketua sekaligus PPIP (Pejabat Pengelola Informasi Publik)
3.	Kepala Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service	Sekretaris
4.	Kabid Pelayanan Keperawatan	Anggota
5.	Kabid Pengembangan & Penunjang Pelayanan	Anggota
6.	Kabid Pelayanan Medis	Anggota
7.	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Anggota
8.	Kasubag Keuangan	Anggota
9.	Kasubag Renval	Anggota
10.	Kasi Pengembangan dan Etika Keperawatan	Anggota
11.	Kasi Asuhan Pelayanan Keperawatan	Anggota
12.	Kasi Penunjang Pelayanan Medis	Anggota
13.	Kasi Penunjang Pelayanan Non Medis dan Pengembangan Pelayanan Penunjang	Anggota
14.	Kasi Pelayanan Medis dan Rekam Medis	Anggota
15.	Kasi Pengembangan Pelayanan Medis	Anggota
16.	Ketua Pokja HPK	Anggota
17.	Customer Service	Anggota

DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN



DWI HERI WIBAWA

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN
NOMOR : 445/08.1 TAHUN 2023
TENTANG :
TIM PENANGANAN KELUHAN/KOMPLAIN
DI RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN 2023

Uraian Tugas Tim Penanganan Keluhan/Komplain Pasien
Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan

1. Penanggung Jawab :

- a. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di RSUD Bendan Kota Pekalongan;
- b. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Perangkat Daerah berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- c. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.

2. Ketua :

- a. Memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pasien;
- b. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pasien;

3. Sekretaris :

- a. Merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan pasien;
- b. Melaksanakan pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pasien.

4. Anggota :

- a. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b. Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan pasien;
- c. Memberikan informasi pengaduan pasien kepada Perangkat Daerah dan Pasien;
- d. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada ketua;
- e. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh ketua.

DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN



DWI HERI WIBAWA