



MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA YOGYAKARTA TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA YOGYAKARTA

KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta dengan susunan keanggotaan, tugas, fungsi dan tanggung jawab sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini.

KEDUA : Keputusan Direktur ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan diubah dan dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan.

Ditetapkan di : Yogyakarta  
Pada tanggal 3 Januari 2024

DIREKTUR,  
  
dr. Ariyudi Yunita, MMR  

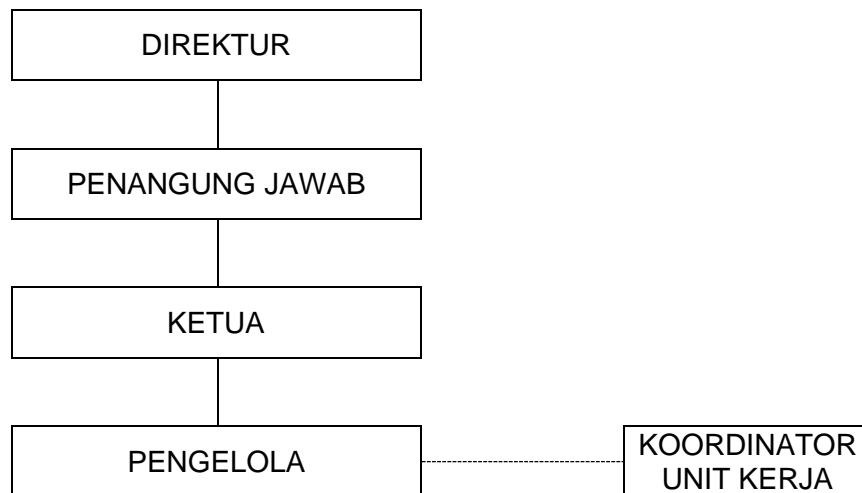

Lampiran : Keputusan Direktur tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta  
Nomor : 52/KPTS/RSUD/I/2024  
Tanggal : 3 Januari 2024

---

#### A. SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA PENGADUAN

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 1. Penanggung jawab 1             | : Wakil Direktur Umum dan Keuangan        |
| 2. Penanggung jawab 2             | : Wakil Direktur Pelayanan                |
| 3. Ketua                          | : Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat |
| 4. Pengelola                      | : Pengelola Pengaduan Publik              |
| 5. Koordinator                    |   |
| a. Unit Kerja Pelayanan Medis     | : Kepala Bidang Pelayanan Medis           |
| b. Unit Kerja Pelayanan penunjang | : kepala Bidang Pelayanan Penunjang       |
| c. Unit Kerja Keperawatan         | : Kepala Bidang Keperawatan               |
| d. Unit Kerja Keuangan            | : Kepala Bidang Keuangan dan PEP          |
| e. Unit Kerja Umum                | : Kepala Bagian Umum                      |

#### B. STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA HUBUNGAN KERJA TIM PENGELOLA PENGADUAN



Keterangan:

- \_\_\_\_\_ : garis komando  
----- : garis koordinasi

#### C. TUGAS, FUNGSI DAN TANGGUNG JAWAB

1. Penanggung jawab
  - a. Tugas  
melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan
  - b. Fungsi
    - 1) melakukan pengoordinasian pengelolaan pengaduan;
    - 2) melakukan pengoordinasian penyelesaian pengaduan; dan
    - 3) melakukan pengoordinasian evaluasi pengelolaan dan penyelesaian pengaduan.
  - c. Tanggung Jawab
    - 1) menyelesaikan pengaduan bersama dengan Tim Pengelolaan Pengaduan;
    - 2) membina Tim Pengelolaan Pengaduan;

2. Ketua
  - a. Tugas
    - 1) memimpin rapat koordinasi penyelesaian pengaduan;
    - 2) menyelenggarakan rapat koordinasi penyelesaian pengaduan; dan
    - 3) memberikan masukan penyelesaian pengaduan;
  - b. Fungsi
    - 1) Melakukan pengoordinasian rapat penyelesaian pengaduan; dan
    - 2) Melakukan pengoordinasian tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
  - c. Tanggung jawab
    - 1) menerima laporan pengaduan dari Pengelola;
    - 2) menghimpun masukan dari anggota unit kerja lain yang terkena pengaduan;
    - 3) melakukan penelaahan dan pengklasifikasian bersama Tim Pengelola Pengaduan; dan
    - 4) menerima rekapitulasi pengaduan dari Pengelola
3. Pengelola
  - a. Tugas
    - 1) melakukan pencatatan setiap pengaduan;
    - 2) meneruskan pengaduan kepada anggota unit kerja terkait yang terkena pengaduan; dan
    - 3) melaporkan pengaduan kepada Ketua Tim untuk dilakukan koordinasi pengelolaan pengaduan;
  - b. Fungsi
    - 1) melakukan pengoordinasian rapat penyelesaian pengaduan; dan
    - 2) melakukan pengoordinasian tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
  - c. Tanggung jawab
    - 1) menerima pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan secara langsung melalui tatap muka, dan secara tidak langsung melalui kotak saran, surat atau email, SMS/WA, website, media sosial atau media lainnya;
    - 2) Memberikan respon kepada pengguna layanan yang melakukan pengaduan berupa:
      - a) menanggapi langsung dengan memberikan jawaban atau solusi; atau
      - b) memberikan informasi bahwa pengaduan yang disampaikan membutuhkan koordinasi dengan Tim Pengelola Pengaduan dan akan menghubungi kembali melalui telepon/surat jika dibutuhkan kehadirannya.
    - 3) Membuat rekapitulasi pengaduan yang kemudian dilaporkan kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan.

Ditetapkan di : Yogyakarta  
Pada tanggal : 3 Januari 2024

