



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANYUMAS
NOMOR 499 TAHUN 2019

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN PELANGGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANYUMAS

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANYUMAS,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengelola keluhan pelanggan yang terstruktur di RSUD Banyumas serta guna meningkatkan pelayanan dipandang perlu membentuk Tim Pengaduan Pelanggan di RSUD Banyumas;
- b. bahwa untuk maksud sebagaimana pada huruf a perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur RSUD Banyumas.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072) ;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657) ;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah ;
6. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANYUMAS TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN PELANGGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANYUMAS
- PERTAMA : Membentuk Tim Pengaduan Pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas dengan susunan keanggotaan sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Tim Pengaduan Pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas seperti tersebut pada diktum PERTAMA melaksanakan tugas sesuai dengan uraian tugas sebagaimana tersebut pada lampiran;
- KETIGA : Tim Pengaduan Pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Direktur RSUD Banyumas;
- KEEMPAT : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan kembali sebagaimana semestinya.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan Keputusan Direktur RSUD Banyumas Nomor 800/205/2014 tanggal 14 Maret 2014 tentang Penunjukan dan Penetapan Pegawai sebagai Tim Pengaduan Pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas dinyatakan tidak berlaku lagi.

Ditetapkan di : Banyumas
Pada tanggal : 18 November 2019



TEMBUSAN :

1. Para Wadir RSUD Banyumas
2. Para Kabid/Kabag RSUD Banyumas
3. Pegawai yang bersangkutan
4. Arsip (Umum dan Kepegawaian)

LAMPIRAN I KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD BANYUMAS
NOMOR 499 TAHUN 2019
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN PELANGGAN RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH BANYUMAS

SUSUNAN TIM PENGADUAN PELANGGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANYUMAS

NO	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
1.	Direktur	Penanggung Jawab
2.	Wakil Direktur Pelayanan	Ketua
3.	Ketua Komite Etik dan Hukum	Wakil Ketua
4.	Kepala Instalasi P2CSR	Sekretaris
5.	Kepala Bagian Administrasi	Anggota
6.	Kepala Bidang Pelayanan Penunjang	Anggota
7.	Kepala Bidang Pelayanan Medis	Anggota
8.	Kepala Bidang Keperawatan	Anggota
9.	Kepala Bagian Keuangan	Anggota
10.	Kepala Bagian Diklat, Litbang dan Peningkatan Mutu	Anggota
11.	Ketua Pokja HPK	Anggota
12.	Surveyor Akreditasi internal RSUD Banyumas	Anggota
13.	PIC Pengaduan Tim Pengaduan JKN	Anggota



DIREKTUR RSUD BANYUMAS

DANI ESTI NOVIA

LAMPIRAN II KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD BANYUMAS
NOMOR 499 TAHUN 2019
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN PELANGGAN RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH BANYUMAS

URAIAN TUGAS TIM PENGADUAN PELANGGAN RSUD BANYUMAS

1. Ketua
 - a. Menjadi penanggungjawab pengelolaan pengaduan pelanggan RSUD Banyumas
 - b. Melaksanakan manajemen mutu pengelolaan pengaduan pelanggan RSUD Banyumas
 - c. Melakukan sosialisasi pengelolaan pengaduan pelanggan RSUD Banyumas kepada seluruh karyawan RSUD Banyumas
 - d. Berkoordinasi secara intensif dengan seluruh pihak terkait pengelolaan pengaduan pelanggan RSUD Banyumas
2. Wakil Ketua
 - a. Membantu tupoksi ketua
 - b. Mewakilkkan kedudukan ketua bila ketua Tim Pengaduan pelanggan berhalangan hadir
 - c. Menindaklanjuti aduan yang menyangkut ranah hukum
3. Sekretaris
 - a. Mengagendakan rapat bila diperlukan
 - b. Mendokumentasikan kegiatan Tim pengaduan pelanggan
4. Penanggungjawab Pengadaan
 - a. Menerima Pengaduan dari petugas admin pengaduan yang tidak dapat diselesaikan oleh instalasi P2CSR
 - b. Mengadakan rapat dengan Tim pengaduan pelanggan untuk menjawab pengaduan tersebut. Bila pengaduan sudah menyangkut ranah hukum maka pengaduan tersebut ditindaklanjuti oleh Komite Etik dan Hukum
 - c. Memutuskan jawaban tim pengaduan atas pengaduan pelanggan tersebut
 - d. Menyampaikan jawaban tersebut kepada penyampai aduan
5. Anggota
 - a. Menyampaikan pendapat tentang jawaban pengaduan pelanggan sesuai bidangnya
 - b. Menindaklanjuti jawaban sesuai bidangnya.

