



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH
DINAS KESEHATAN
UPT. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA

Jl. R.E. Martadinata Kel. Talise Kec. Mantikulore Palu - 94116
Telp. (0451) 4131446 Fax. (0451) 4012995 Email : uptrsudundata@gmail.com

KEPUTUSAN DIREKTUR UPT. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA
PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR: 188.4/11707/RSUD UNDATA / 2025

TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA


- Menimbang :
- a. bahwa telah terjadi perubahan struktur organisasi di lingkungan Rumah Sakit UNDATA perlu dilakukan perubahan terhadap nama-nama anggota tim penanganan pengaduan dengan Nomor: 188.4/11707/RSUD UNDATA/2022;
 - b. 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;
 - c. bahwa pasien memiliki hak untuk menyatakan keluhan atau mengajukan pengaduan ketika mereka merasa tidak puas dengan pelayanan/pengobatan yang diberikan tersebut dan rumah sakit harus memiliki prosedur yang berlaku untuk menangani keluhan tersebut dalam waktu yang secepatnya;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud dalam huruf a,b dan c tersebut diatas dipandang perlu ditetapkan Tim Penangan Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah Undata dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah;
- Mengingat :
1. Undang-Undang No.29 tahun 2024 tentan Praktik Kedokteran.
 2. Undang-Undang 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 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072).
 4. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
 5. Undang-Undang No.14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi (Lembaran Negara Republik tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 5038).
 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.49 tahun 2012 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan.

7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 49 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 : **PERUBAHAN SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN UPT. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2025**
- Kedua : Susunan keanggotaan Tim Penanganan Pengaduan UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini.
- Ketiga : Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana disebutkan pada diktum kedua diatas tim penangan pengaduan mempunyai tugas sebagai berikut:
1. Menerima/menampung pengadun 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 mulai 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 2025.
- 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 : 22 Agustus 2025
**DIREKTUR RSUD UNDATA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**


Dr. Herri, M. Kes
Pembina Tingkat I
NIP. 19661214 1999031 002

Lampiran Surat Keputusan Direktur RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah
Nomor: 188-3 /1682/r/RSUD UNDATA

**SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN RSUD UNDATA
PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2025**

Penasehat : Direktur RSUD Undata
Pengarah : Wadir Program dan Diklit RSUD Undata
Ketua : Kabid Rekam Medik dan Informasi
Sekretaris : Koordinator Seksi Informasi
Anggota :
1. Shinta Kusumadewi, SKM
2. Nurul Amaliah A.Natsir, S.K.M.
3. Suhardiman, SKM
4. Angga Dandi Prasetya Lolong, S.Kom
5. Vadih Syahrani, SKM
6. Indri Faradita, MPH
7. Nureni, S.K.M
8. Julianti, SKM

**DIREKTUR RSUD UNDATA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**


Dr. Herri M. Kes
Pembina Tingkat I
NIP. 19661214 1999031 002