



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR**  
**RUMAH SAKIT UMUM "HAJI" PROVINSI JAWA TIMUR**

Jalan Manyar Kertoadi Telp. ( 031 ) 5924000 Fax. ( 031 ) 5947890 Surabaya 60117

**KEPUTUSAN**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI PROVINSI JAWA TIMUR**

**NOMOR : 445/ 904 /102.10/2023**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

**BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI PROVINSI JAWA TIMUR**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur, perlu dilakukan penanganan pengaduan pelayanan publik yang efektif dan terkoordinasi;
  - b. bahwa agar pengaduan dapat ditindaklanjuti secara efektif dan terkoordinasi, perlu adanya kebijakan Direktur sebagai landasan bagi petugas penanganan pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian jo. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974;
  2. Undang-undang nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran;
  3. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaga Negara Nomor 4846);
  4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
  5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
  6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;

8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/Menkes/Per/III/2008 Tahun 2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2011 tentang Panduan Umum Infrastruktur Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 81 Tahun 2015 tentang Pedoman Umum Kehumasan Bidang Kesehatan;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Dokter Gigi;
14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
16. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenkes;
17. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit;
18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024
19. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah;
20. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit;
21. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan

Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 TAHUN 2011  
Tentang Pelayanan Publik;

22. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 87 Tahun 2011 tentang Kode Etik Pelaksana Pelayanan Publik;
23. Peraturan Gubernur No 25 Tahun 2021 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Haji;
24. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 77 Tahun 2022 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur.

## M E M U T U S K A N

Menetapkan :

KESATU : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG TIM PENANGANAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

KEDUA : Susunan Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan  
Publik sebagaimana tercantum dalam lampiran dan  
merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari  
Keputusan Direktur ini.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

DITETAPKAN DI : S U R A B A Y A  
PADA TANGGAL : 01 AGUSTUS 2023

DIREKTUR



**DR. dr. HERLIN FERLIANA, M.Kes**

Pembina Utama Madya

NIP. 19640621 199011 2 001

Salinan Peraturan ini disampaikan kepada

- Yth. :
1. Semua Wakil Direktur
  2. Ketua Komite Medik, Komite Keperawatan
  3. Ketua Satuan Pengawas Internal
  4. Kepala Bagian, Bidang, Sub Bagian, Seksi dan Instalasi

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD HAJI  
 PROVINSI JAWA TIMUR  
 NOMOR : 445/ 909 /102.10/2023  
 TENTANG PEMBENTUKAN TIM  
 PENANGANAN PENGADUAN  
 PELAYANAN PUBLIK

SUSUNAN KEANGGOTAAN  
 TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

NO.	JABATAN DALAM TIM	NAMA/JABATAN DALAM INSTANSI	KETERANGAN
1	2	3	4
1.	PEMBINA	DIREKTUR	a. Penanggung jawab atas: organisasi dan laporan b. Memberikan pembinaan kebijakan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur
2.	PENASEHAT	WAKIL DIREKTUR	a. memberikan nasehat, petunjuk dan bimbingan yang dianggap perlu atas pengelolaan penanganan pengaduan; b. memberikan saran-saran perbaikan terhadap organisasi;
3.	PETUGAS PENGELOLA Anggota:	1. Masrur, SHI, MH 2. Dra. Lydia Katharina	a. Melakukan pengelolaan Pengaduan untuk ditindaklanjuti (konfirmasi, klarifikasi dan dokumentasi) b. Menyalurkan pengaduan kepada unit terkait/yang diadakan c. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala d. Melakukan klarifikasi kepada pihak yang melakukan pengaduan e. Fasilitasi penanganan pengaduan

NO.	JABATAN DALAM TIM	NAMA/JABATAN DALAM INSTANSI	KETERANGAN
1	2	3	4
4.	PETUGAS PELAYANAN Anggota:	1. Noppy Mintarsa, AMd 2. Nurul nurkhasana 3. Eka Pratnasari Dewi	a. Menerima pengaduan langsung/lisan dan tidak langsung/tertulis b. Mengumpulkan pengaduan dari beberapa akses (kotak saran, website, media online) c. Melaporkan/menyampaikan pengaduan kepada pengelola

DIREKTUR



**DR/dr. HERLIN FERLIANA, M.Kes**

Pembina Utama Madya  
NIP. 19640621 199011 2 001