



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEMBANGAN  
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEMBANGAN

NOMOR 807 TAHUN 2024

TENTANG

TIM PENANGANAN PENGADUAN / KOMPLAIN  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEMBANGAN  
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

Menimbang:

- a. bahwa dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan, maka diperlukan pelayanan komplain pelanggan di RSUD Kembangan;
- b. bahwa untuk menghadapi komplain dari pelanggan maka dibentuk tim Penanganan Komplain Pelanggan RSUD Kembangan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan.

Mengingat

- :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
  2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan;
  3. Peraturan Menteri Kesehatan No. 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
  4. Permenkes Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien.

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

Menetapkan :

- Kesatu : Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan Tentang Pelayanan Komplain Pasien;
- Kedua : Membentuk Tim Penanganan Komplain Pasien sebagaimana dalam lampiran surat keputusan ini.;
- Ketiga : Menugaskan kepada Tim untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya dan mempertaggung jawabkan segala hasil pelaksanaan yang berhubungan dengan tugas dan kegiatan tersebut di atas kepada Direktur RSUD Kembangan.
- Kelima : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, bila kemudian hari ditemukan kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 1 Juli 2024



Lampiran I : Keputusan Direktur RSUD Kembangan  
Nomor : 807 Tahun 2024  
Tanggal : 1 Juli 2024

**SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN/KOMPLAIN**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEMBANGAN**

Ketua	:	Ridwan Fauzi, S.Kom
Pengelola Kanal Pengaduan	:	Jaenudin, A.Md
		Kharisma Salbani
		Megariasih, S.Kep, Ners
Anggota	:	dr. Eska Perdini Suhendi
		dr. Parulian Thomas Habuktian
		dr. Melissa Hutauryuk
		drg. Lia Wijayanti
		Ade Lukman Zen, A.Md.Kep
		Apt. Dyah Retnaningrum, M.Farm
		Bd. Suzi Alawiyah
		Mediati Sarira, S.Kep, Ners
		Fachdian, A.Md.Kep
		Dennys Fitrian, AMK.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 1 Juli 2024



**URAIAN TUGAS, FUNGSI DAN TANGGUNG JAWAB**

**TIM PENANGANAN PENGADUAN/KOMPLAIN**

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEMBANGAN**

1. Ketua :
  - Mengkoordinir pelaksanaan pengaduan pelanggan di RSUD Kembangan.
  - Membina tim penanganan pengaduan pelanggan.
  - Monitor dan evaluasi.
2. Pengelola Kanal Aduan :
  - Melakukan pemeriksaan berkala terhadap kanal pengaduan dan mengidentifikasi keluhan atau pengaduan yang masuk
  - Meneruskan pengaduan yang masuk dari masing-masing kanal ke pengelola pengaduan
  - Menjawab hasil koordinasi pengaduan ke pengguna layanan melalui kanal masing-masing
  - Melakukan tindak lanjut terhadap keluhan pelanggan melalui CRM selama (1 x 6 Jam) dan Whatsapp, Facebook, Instagram, Youtobe, Google Review
  - Melakukan pencatatan dan pelaporan pengaduan tiap bulannya.
3. Anggota :
  - Menerima pengaduan yang disampaikan melalui kanal
  - Melakukan koordinasi dengan unit layanan terkait kronologis pengaduan
  - Melakukan koordinasi dengan ketua pengelola pengaduan dan manajemen terkait hasil kronologis pengaduan.
  - Menginisiasi mediasi dengan pengguna layanan yang melakukan pengaduan jika diperlukan.
  - Menjawab dan melakukan penyelesaian pengaduan.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 1 Juli 2024

