



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI**

Jalan Kolonel Sutarto No.132 Surakarta Kode Pos 57126 Telp. (0271) 634634,

Faximile (0271) 637 412, Email : [rsmoewardi@jatengprov.go.id](mailto:rsmoewardi@jatengprov.go.id)

Website : [rsmoewardi.jatengprov.go.id](http://rsmoewardi.jatengprov.go.id)

**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI**

Nomor : 188.4/ ~~850~~ /2017

**TENTANG**

**PENGELOLA PENGADUAN  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka optimalisasi pelayanan secara komprehensif dalam menyampaikan pengaduan/komplain, keluhan, kritik dan saran secara cepat, tepat, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan perlu adanya Penyelesaian Komplain, Keluhan, Konflik/Beda Pendapat di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi;
- b. bahwa Penyelesaian Komplain, Keluhan, Konflik/Beda Pendapat di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi dapat diakses dengan mudah dan di buka 24 jam;
- c. bahwa Keputusan Direktur Nomor 188.4/8130/2012 tentang Pengelola Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi, tidak sesuai dengan keadaan;
- d. bahwa personalia tersebut dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk menjadi Pengelola Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan pada butir (a), (b), (c) dan (d) tersebut di atas perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 659 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Kelas Dunia
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2012 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Di Lingkungan Kementerian Kesehatan;

**DOKUMEN MASTER**

14 JUL 2017 KODE :

8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dan Rumah Sakit Jiwa Daerah;
9. Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor : 821.2/086/2015 tanggal 31 Januari 2015 tentang Pengangkatan/ Penunjukkan Endang Agustinar, dr., M.Kes Dalam Jabatan Struktural Eselon II Sebagai Direktur RSUD Dr. Moewardi Surakarta di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
- KESATU** : PENGELOLA PENGADUAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI
- KEDUA** : Mencabut Keputusan Direktur Nomor 188.4/8130/2012 tentang Pengelola Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi.
- KETIGA** : Pengelola Pengaduan di RSUD Dr. Moewardi dilakukan oleh Ka Sub Bag. Hukum dan Humas.
- KEEMPAT** : Pengelola Pengaduan di RSUD Dr. Moewardi bertugas:
1. Menelaah Pengaduan-pengaduan yang masuk;
  2. Memeriksa Pengaduan yang masuk;
  3. Melakukan penyelidikan/investigasi secara komprehensif untuk mendapatkan alat bukti yang diperlukan;
  4. Memanggil pihak terkait baik internal maupun eksternal rumah sakit;
  5. Membuat laporan dan merekomendasikan kepada Direktur RSUD Dr. Moewardi.
- KELIMA** : Pengelola Pengaduan di RSUD Dr. Moewardi bertanggungjawab kepada Direktur RSUD Dr. Moewardi.
- KEENAM** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta  
Tanggal 14 Juli 2017

---

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
Dr. MOEWARDI  
PROVINSI JAWA TENGAH,


  
ENDANG AGUSTINAR

Lampiran : Keputusan Direktur  
RSUD Dr. Moewardi  
Nomor : 188.4/ ~~0500~~ /2017  
Tanggal : 14 Juli 2017  
Tentang : Pengelola Pengaduan  
Rumah Sakit Umum  
Daerah Dr. Moewardi

**KOORDINATOR YANG MENINDAKLANJUTI PENGADUAN  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI**

Pengaduan Tentang Medis	:	Ka. Bid. Pelayanan Medis
Pengaduan Tentang Keperawatan	:	Ka. Bid. Pelayanan Keperawatan
Pengaduan Tentang Penunjang	:	Ka. Bid. Pelayanan Penunjang
Pengaduan Tentang Anggaran & Perbendaharaan	:	Ka. Bid. Anggaran & Perbendaharaan
Pengaduan Tentang Keuangan	:	1. Ka. Bid. Anggaran & Perbendaharaan 2. Ka. Bid. Akuntansi & Verifikasi 3. Ka. Bid. Pengelolaan Pendapatan
Pengaduan Tentang Perencanaan	:	Ka. Bag. Perencanaan
Pengaduan Tentang Kesekretariatan	:	Ka. Bag. Sekretariat
Pengaduan Tentang Organisasi dan Kepegawaian	:	Ka. Bag. Organisasi dan Kepegawaian
Pengaduan Tentang Pendidikan dan Penelitian	:	Ka. Bag. Pendidikan dan Penelitian

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
Dr. MOEWARDI  
PROVINSI JAWA TENGAH,**

  
**ENDANG AGUSTINAR**