



PEMERINTAH KABUPATEN MERANGIN
RSUD KOLONEL ABUNDJANI BANGKO
TERAKREDITASI: PARIPURNA

Jln. Kesehatan No. 20 Kel. Pematang Kandis Bangko Telp. (0746) 21459, 21118



KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD KOLONEL ABUNDJANI BANGKO
NOMOR: 251/RSUD/I/ 2024

TENTANG

PENUNJUKAN TIM UNIT PENANGANAN KOMPLAIN
DI RSUD KOLONEL ABUNDJANI BANGKO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR RSUD KOLONEL ABUNDJANI BANGKO,

- Menimbang** : a. bahwa dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan serta menghormati hak-hak pasien perlu adanya penanganan komplain yang baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- b. bahwa agar pelaksanaan penanganan komplain di RSUD Kolonel Abundjani Bangko dapat terlaksana dengan baik, maka butuh suatu unit pelayanan untuk menindak lanjutinya ;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b, perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur RSUD Kolonel Abundjani Bangko;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5607);
7. Keputusan bupati Merangin nomor 215/BKPSDMD/2022 tanggal 27 April 2022 tentang Pemberhentian, Pengangkatan, dan Pemindahan PNS Dalam Jabatan Struktural di Jajaran Pemerintahan Kabupaten Merangin.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG PENUNJUKAN TIM UNIT PENANGANAN KOMPLAIN DI RSUD KOLONEL ABUNDJANI BANGKO.
- KESATU : Menunjuk nama-nama yang terlampir di keputusan ini sebagai tim unit penanganan komplain di RSUD Kolonel Abundjani Bangko.
- KEDUA : Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan Unit Penanganan Komplain dilaksanakan oleh Kabid Pelayanan.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : Di Bangko
Pada Tanggal : 22 Januari 2024

DIREKTUR
KOLONEL ABUNDJANI BANGKO



IRWAN KURNIAWAN

LAMPIRAN I KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD KOLONEL ABUNDJANI BANGKO
NOMOR : 251 /RSUD/I/2024
TANGGAL : 22 Januari 2024
TENTANG : Tim Unit Penanganan Komplain RSUD Kolonel Abundjani Bangko

Tim Unit Penanganan Komplain RSUD Kolonel Abundjani Bangko

No	Nama	Jabatan
1.	Tuthy Meilina, Am.keb	Ketua Tim Unit Komplain
2.	Siti Zubaidah, SH	Anggota Tim Unit Komplain

Ditetapkan : Di Bangko
Pada Tanggal : 22 Januari 2024

DIREKTUR
RSUD KOLONEL ABUNDJANI BANGKO



IRWAN KURNIAWAN

LAMPIRAN I KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD KOLONEL ABUNDJANI BANGKO
NOMOR : /RSUD/VIII/2025
TANGGAL : 01 Agustus 2025
TENTANG : Tim Unit Penanganan Komplain RSUD Kolonel Abundjani Bangko

Tim Unit Penanganan Komplain RSUD Kolonel Abundjani Bangko

No	Nama	Jabatan
1.	Tuthy Meilina, S.Keb	Ketua Tim Unit Komplain
2.	Maharani Yusuf	Anggota Tim Unit Komplain

Ditetapkan : Di Bangko
Pada Tanggal : 01 Agustus 2025

DIREKTUR
RSUD KOLONEL ABUNDJANI BANGKO

IRWAN KURNIAWAN

LAMPIRAN II KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD KOLONEL ABUNDJANI BANGKO
NOMOR : 251/RSUD/I/2024
TANGGAL : 22 Januari 2024
TENTANG : Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Tim Unit Komplain RSUD Kolonel
Abundjani Bangko

Uraian Jabatan Tim Unit Penangan Komplain

1. Nama Jabatan : Ketua Tim Unit Penanganan Komplain
Tugas pokok : Mengkoordinasikan semua pelaksanaan Penanganan Komplain di RSUD
Kolonel Abundjani Bangko

Uraian Tugas

- 1) Menerima dan melakukan pemeriksaan substansi komplain.
- 2) Melakukan koordinasi dan pendelegasian tugas dengan anggota tim..
- 3) Melakukan koordinasi dengan instalasi terkait.
- 4) Menyampaikan informasi jawaban/keputusan atas komplain yang diajukan kepada pengadu/ orang yang komplain.
- 5) Memimpin rapat penyelesaian permasalahan complain.
- 6) Melakukan evaluasi penyelesaian complain.
- 7) Melaporkan perkembangan penanganan komplain kepada pimpinan.

Wewenang

- 1) Merumuskan program kerja Tim Penanganan Komplain.
- 2) Memberikan rekomendasi tindak lanjut terhadap penanganan komplain ke Direktur untuk di buat kebijakan.

Hasil Kerja

- 1) Program kerja Tim Penanganan Komplain
- 2) Laporan penanganan komplain di RSUD Kolonel Abundjani Bangko.

Tanggung Jawab : Terlaksananya program tim unit penanganan komplain di RSUD Kolonel
Abundjani Bangko.

2. Nama Jabatan : Pelaksana / Anggota Tim Unit Penanganan Komplain
Tugas Pokok : Ikut berperan serta dalam penanganan complain di RSUD Kolonel
Abundjani Bangko

Uraian Tugas

- 1) Memberi masukan kepada ketu tim unit penanganan komplain.
- 2) Menerima laporan komplain baik secara lisan maupun tertulis yang dapat dipertanggungjawabkan dari pasien atau keluarga.

- 3) Mengidentifikasi komplain.
- 4) Melakukan konfirmasi dan klarifikasi kepada pihak-pihak yang terkait.
- 5) Melakukan koordinasi dengan instalasi terkait.
- 6) Mengikuti rapat-rapat koordinasi.
- 7) Menyampaikan informasi jawaban / keputusan atas pengaduan yang diajukan kepada pengadu/ orang yang komplain.
- 8) Melaksanakan tugas tambahan dari ketua tim unit penanganan komplain.

Wewenang : Meminta informasi dan arahan dari Ketua Tim Penanganan Komplain di RSUD Kolonel Abundjani Bangko.

Hasil Kerja : Dokumentasi penanganan komplain.

Tanggung Jawab : Terlaksananya program pelaporan komplain pasien dan keluarga di RSUD Kolonel Abundjani Bangko.

Ditetapkan : Di Bangko
Pada Tanggal : 22 Januari 2024

DIREKTUR

RSUD KOLONEL ABUNDJANI BANGKO



IRWAN KURNIAWAN