



PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN

Jalan. Raya Sukowati No. 534 Telp. (0271) 891068 Sragen 57215
Website <http://www.rsspsragen.com> dan E-mail : rsudsragen1958@gmail.com

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN

NOMOR : 400.7.3.5/1780 / 05.1.1 / 2025

TENTANG

PENUNJUKAN TIM MANAJEMEN KOMPLAIN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH dr.SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO

Menimbang : a. bahwa dalam rangka menyelesaikan keluhan pelanggan secara efektif untuk memulihkan kepuasan, mencegah kerugian, dan menjadikan masukan tersebut sebagai data evaluasi perbaikan kualitas pelayanan secara menyeluruh di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Soehadi Prijonegoro Sragen;

b. bahwa sesuai dengan huruf a di atas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur tentang Penunjukan Tim Manajemen Komplain di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Soehadi Prijonegoro Sragen.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105);

4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 755/menkes/per/IV/2011 tentang Penyelenggaraan Komite Medik di Rumah Sakit;

5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit;

6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;
8. Peraturan Bupati Sragen Nomor 66 Tahun 2021 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah dr.Soehadi Prijonegoro Sragen Kelas B (Berita Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2021 Nomor 66);
9. Peraturan Bupati Sragen Nomor 71 Tahun 2023 tentang Pola Tata Kelola Bdan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr.Soehadi Prijonegoro Sragen;
10. Keputusan Bupati Sragen Tanggal 31 Mei 2022 Nomor 821.22/3635/24/2022 tentang Pengangkatan Dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama Perangkat Daerah Kabupaten Sragen.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : Penunjukan Tim Manajemen Komplain di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Soehadi Prijonegoro Sragen dengan keanggotaan sebagaimana tersebut dalam lampiran I Keputusan Direktur ini.
- KEDUA** : Tugas Pelaksana Tim di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Soehadi Prijonegoro Sragen sebagaimana tersebut dalam lampiran II Keputusan Direktur ini.
- KETIGA** : Dalam melaksanakan kegiatan tersebut sesuai diktum KESATU bertanggungjawab kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr.Soehadi Prijonegoro Sragen.
- KEEMPAT** : Biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan atau pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sragen
pada tanggal 02. Agustus 2025

DIREKTUR RSUD
dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN



LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. SOEHADI
 PRIJONEGORO SRAGEN
 NOMOR : 400.7.3.5/ 1780/05.1.1 /2025
 TENTANG
 PENUNJUKAN TIM MANAJEMEN KOMPLAIN
 DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 dr.SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM MANAJEMEN KOMPLAIN DI RUMAH SAKIT
 UMUM DAERAH dr.SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM	KET
1	2	3	4	5
1.	dr.Joko Haryono,M.Kes	Direktur	Pelindung	
2.	dr. Haris Almacca	Wakil Direktur Pelayanan dan Mutu	Penasehat 1	
3.	Josafat Novianto,S.E,M.M	Wakil Direktur Umum	Penasehat 2	
4.	dr. Agus Trijono, M.Kes	Kabid Pelayanan	Ketua Tim Manajemen Komplain	
5.	dr. Ana Yuliani,Sp.KJ.,M.Kes	Ketua Tim Kerja Unsur Pelayanan Medis dan Rujukan	Koordinator Tim Manajemen Komplain bidang Pelayanan	
6.	Herwahyuning, SST.Bdn.	Ketua Tim Kerja Unsur Pelayanan dan Asuhan Keperawatan	Koordinator Tim Manajemen Komplain bidang Keperawatan	
7.	Suteja, S.Sos	Kasubag Umum dan Rumah Tangga	Koordinator Tim Manajemen Komplain bidang Umum dan RT	
8.	Ichwanuddin, S.Si.,Apt., M.P.H.	Ketua Tim Kerja Unsur Pelayanan Penunjang	Koordinator Tim Manajemen Komplain bidang Penunjang	
9.	Ira Basuki, S.Tr.RMIK	Ketua Tim Unsur Rekam Medis	Koordinator Tim Manajemen Komplain bidang Rekam Medis	
10.	Sartono, A.Md	Kepala IPSRS	Anggota Tim Manajemen Komplain	
11.	Eko Hariyono, A.Md	Pengadministrasian Keuangan	Anggota Tim Manajemen Komplain bidang keuangan	
12.	Parjiyanto	Pelaksana Umum dan Rumah Tangga	Petugas Penerima komplain	
13.	Rizki Hapsari, S.Sos	Pelaksana Humas	Petugas Penerima komplain	
14.	Monita Sheilla Andiani,S.I.Kom	Pelaksana Humas	Petugas Penerima komplain	

DIREKTUR RSUD
 dr.SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN


 JOKO HARYONO

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. SOEHADI
 PRIJONEGORO SRAGEN
 NOMOR : 400.7.3.5/1780/05.1.1 /2025
 TENTANG
 PENUNJUKAN TIM MANAJEMEN KOMPLAIN
 DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 dr.SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN

URAIAN TUGAS TIM MANAJEMEN KOMPLAIN DI RUMAH SAKIT UMUM
 DAERAH dr.SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN

No	Kedudukan dalam Tim	Uraian Tugas
1.	Ketua Tim Manajemen Komplain	- Mengkoordinasikan seluruh kegiatan pengelolaan complain - Memastikan complain ditangani sesuai SOP yang berlaku - Melakukan koordinasi dengan bidang terkait supaya complain terselesaian dengan baik - Memastikan complain terselesaikan dengan baik kepada pengadu - Melakukan perbaikan berdasarkan analisis complain
2.	Koordinator Tim Manajemen Komplain bidang Pelayanan	- Menangani complain terkait bidang pelayanan - Berkoordinasi dengan unit pelayanan terkait penyelesaian complain - Melakukan tindak lanjut terkait penyelesaian complain - Menyampaikan hasil tindak lanjut complain kepada Tim Manajemen Komplain
3.	Koordinator Tim Manajemen Komplain bidang Keperawatan	- Menangani complain terkait bidang perawatan - Berkoordinasi dengan unit pelayanan terkait penyelesaian complain - Melakukan tindak lanjut terkait penyelesaian complain - Menyampaikan hasil tindak lanjut complain kepada Tim Manajemen Komplain
4.	Koordinator Tim Manajemen Komplain bidang Umum dan RT	- Menangani complain terkait bidang Umum dan RT - Berkoordinasi dengan unit pelayanan terkait penyelesaian complain - Melakukan tindak lanjut terkait penyelesaian complain - Menyampaikan hasil tindak lanjut complain kepada Tim Manajemen Komplain
5.	Koordinator Tim Manajemen Komplain bidang Penunjang	- Menangani complain terkait bidang Penunjang - Berkoordinasi dengan unit pelayanan terkait penyelesaian complain - Melakukan tindak lanjut terkait penyelesaian complain - Menyampaikan hasil tindak lanjut complain kepada Tim Manajemen Komplain

No	Kedudukan dalam Tim	Uraian Tugas
6.	Koordinator Tim Manajemen Komplain bidang Rekam Medis	- Menangani complain terkait pelayanan peserta BPJS Kesehatan - Berkoordinasi dengan unit pelayanan terkait penyelesaian complain - Melakukan tindak lanjut terkait penyelesaian complain - Menyampaikan hasil tindak lanjut complain kepada Tim Manajemen Komplain
7.	Anggota Tim Manajemen Komplain bidang keuangan	- Menangani complain terkait administrasi keuangan, pembayaran - Memberikan penjelasan terkait permasalahan keuangan, pembayaran
8.	Petugas Penerima komplain	- Menerima complain secara langsung dari pasien, keluarga pasien - Menerima complain melalui media pengaduan RS (website, Whatsapp, Media sosial dan kanal lainnya) - Memberikan respon awal kepada pengadu - Melakukan verifikasi dan pencatatan complain - Menyampaikan complain kepada Tim Manajemen Komplain - Menyampaikan penyelesaian tindak lanjut complain kepada pengadu - Menyusun Laporan Tindak Lanjut complain pertriwulan

DIREKTUR RSUD
dr.SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN



JOKO HARYONO