



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG  
NOMOR 62 / SK / RSUD / ~~XII~~ / 2012

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN  
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam pelaksanaan tugas dan pemberian pelayanan kepada pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang tidak terlepas dengan adanya keluhan dari pelanggan;
  - b. bahwa dalam rangka menindaklanjuti dan menyelesaikan keluhan pelanggan guna meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal pada Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang, perlu dibentuk Tim Penanganan Keluhan Pelanggan
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Pembentukan Tim Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang;

- Mengingat :
1. Undang - Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat;
  2. Undang - Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
  3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  5. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

6. Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
7. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kota Magelang;
12. Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah, Badan Layanan Perizinan Terpadu dan Satuan Polisi Pamong Praja;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;
14. Peraturan Walikota Magelang Nomor 40 Tahun 2008 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan dan Akuntansi Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang Sebagai Badan Layanan Umum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Magelang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Magelang Nomor 40 Tahun 2008 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan dan Akuntansi Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang Sebagai Badan Layanan Umum Daerah;
15. Peraturan Walikota Magelang Nomor 45 Tahun 2008 tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang;
16. Peraturan Walikota Magelang Nomor 46 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG.
- KESATU : Membentuk Tim Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU bertugas :
1. Menerima dan mendokumentasikan keluhan pelanggan;
  2. Mengidentifikasi keluhan pelanggan;
  3. Mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait guna penanganan keluhan pelanggan;
  4. Membuat rekomendasi penanganan keluhan pelanggan;
  5. Mengevaluasi hasil penanganan keluhan pelanggan;
  6. Melaporkan secara berkala penanganan keluhan pelanggan kepada Direktur;
- KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU bertanggung jawab kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.
- KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang Nomor 27/SK/RSUD/VI/2011 tentang Pembentukan dan Penunjukan Personalia Unit Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Magelang  
pada tanggal 29-12-2012

DIREKTUR  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR  
KOTA MAGELANG


SRI HARSO

LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM  
 DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG  
 NOMOR : 62 / SK / RSUD / 2012  
 TENTANG  
 PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN KELUHAN  
 PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT UMUM  
 DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN  
 PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG

NO	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	4
1.	Wakil Direktur Pelayanan	Ketua
2.	Wakil Direktur Umum dan Keuangan	Wakil Ketua
3.	Kepala Bagian Sekretariat	Sekretaris
4.	Ketua Komite Medik	Anggota
5.	Kepala Bidang Pelayanan Medik	Anggota
6.	Kepala Bidang Keperawatan	Anggota
7.	Kepala Bidang Penunjang	Anggota
8.	Kepala Bagian Keuangan	Anggota
9.	Kepala Bagian Perencanaan	Anggota
10.	Kepala Sub Bagian Hukum dan Humas	Anggota
11.	Kepala Sub Bagian Rumah Tangga	Anggota

DIREKTUR  
 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR  
 KOTA MAGELANG



SRI HARSO

