



PEMERINTAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA
RSUD. RATU AJI PUTRI BOTUNG

Jalan Propinsi Km. 09 Kelurahan Nipah-nipah Penajam 76141
Telepon (0542) 7211361 Faksimili 7211419 rsudrapb.ppu@gmail.com

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
RATU AJI PUTRI BOTUNG
NOMOR: 445/ 498 /RAPB/ XI /2025

TENTANG

PENETAPAN TIM PENANGANAN KELUHAN / KOMPLIAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RATU AJI PUTRI BOTUNG
TAHUN 2025

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RATU AJI PUTRI BOTUNG,

- Menimbang** : a. bahwa untuk mewujudkan transparansi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien serta dalam rangka mengantisipasi timbulnya keluhan, konflik dan perbedaan pendapat dalam pemberian pelayanan maka diperlukan adanya tim dalam menyelesaikan penanganan keluhan / complain di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlunya ditetapkan dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung Tahun 2025;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Keputusan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 821/328/Sk-Bup/XII/2020 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator dan Pengawas;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :** KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RATU AJI PUTRI BOTUNG TENTANG TIM PENANGANAN KELUHAN / KOMPLAIN DIRUMAH SAKIT UMUM DAERAH RATU AJI PUTRI BOTUNG.
- Kesatu :** Menunjuk dan Menetapkan Tim Penanganan Keluhan / Komplain Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung Kabupaten Penajam Paser Utara dengan susunan keanggotaan sebagaimana yang tercantum dalam lampiran 1 surat keputusan ini.
- Kedua :** Uraian Tugas dan Wewenang Tim Penanganan Keluhan / Komplain Pasien sebagaimana terdapat dalam Lampiran II Surat Keputusan ini.
- Ketiga :** Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya.

Ditetapkan di : Penajam

Pada tanggal : 26 November 2025



Dm. P. S. Eddy Saputro, M.M

Nip. 19780311 200502 1 005

Lampiran I : Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung
 Nomor : 445/408 /RAPB/ XI / 2025
 Tanggal : 26 November 2025

**SUSUNAN TIM PENANGANAN KELUHAN / KOMPLAIN PASIEN
 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RATU AJI PUTRI BOTUNG
 TAHUN 2025**

Penanggung Jawab	:	Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung	dr. Lukasiwan Eddy Saputro, M.M
Ketua	:	Kasubbag. Hukum, Humas & Pemasaran	Nurdin, A.Md.Kep
Sekretaris	:	Pranata Humas Ahli Pertama	Anilia Hidayati, SS
Anggota	:	1. Kepala Bidang Pelayanan Medik	Mariat1, S.Kep.Ns., M.M.Kes
		2. Plt.Kepala Bidang Keperawatan	Anita, S.Kep
		3. Kepala Bidang Perencanaan, Medik dan SIMRS	Surat1, S.ST, Bdn
		4. Kasubbag. Keuangan	Muhammad Muslaini, ST., M.H
		5. Kasubbag. Umum dan Kepegawaian	Elia Mawarni, SE
		6. Kasi. Mutu Etika Keperawatan	Anita, S.Kep
		7. Kasi. Asuhan Keperawatan	Tutut Purwant1, S.ST., M.S1
		8. Kepala Seksi Rekam Medik dan SIM RS	Mamik Hidayati, S.ST.Bdn
		9. Kasi Penyusunan Program, Pelaporan dan Evaluasi	Muh. Arsyad Arifin, S.KM
		10. Kasi Pelayanan & Penunjang Medik, Rawat Jalan, Inap & Rawat Darurat	dr. Alexander HM Sinaga, MARS

	11. Kas1 Pengawasan Pengendalian Fasilitas Medik, Penunjang Medik, Penerimaan & Pemulangan Pasien	Wawan Suharsono, S.Kom
	12. Staff Hukum, Humas & Pemasaran	Giman, S.Sos

Ditetapkan di : Penajam

Pada tanggal : 26 November 2025

Direktur,



dr. Lukasiwan Eddy Saputro, M.M

Nip. 19780311 200502 1 005

**URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN KELUHAN / KOMPLAIN PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RATU AJI PUTRI BOTUNG
TAHUN 2025**

1. Penanggung jawab:

- a. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan public di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung;
- b. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan berdasarkan indicator dan target yang ditetapkan;
- c. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.

2. Ketua :

- a. Memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pasien;
- b. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pasien;

3. Sekretaris :

- a. Merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan pasien;
- b. Melaksanakan pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pasien.

4. Anggota :

- a. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indicator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b. Merencanakan. Mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan pasien;
- c. Memberikan informasi pengaduan pasien kepada Perangkat Daerah dan Region.

- d. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada ketua;
- e. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh ketua.

Ditetapkan di : Penajam

Pada tanggal : 26 November 2025

Direktur,



Siwan Eddy Saputro, M.M

Nip. 19780311 200502 1 005