



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
RSUD Dr. SOEDIRMAN

Jl. Kebumen Raya Nomor 232, Muktisari Kebumen, Kode Pos 54351

Telepon (0287) 3873318, 381101 Faksimile (0287) 385274

Laman <https://rsuddrsoedirman.kebumenkab.go.id> Pos-el rsud@kebumenkab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN
NOMOR 400.7.18/19 TAHUN 2025

TENTANG

TENTANG PEMBENTUKAN UNIT PELAYANAN PENGADUAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN,

- Menimbang :
- a. bahwa adanya pengaduan/keluhan sebagai salah satu bentuk partisipasi pasien dan keluarga dalam pelayanan, perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. bahwa untuk penanganan pengaduan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas yang berorientasi pada kepuasan pasien/pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedirman Kebumen, perlu membentuk Unit Pelayanan Pengaduan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Pembentukan Unit Pelayanan Pengaduan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedirman Kebumen;
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
 - 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 - 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 352);
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 416);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 127) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 2 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2024 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 211);
11. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 134 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2021 Nomor 134);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Unit Pelayanan Pengaduan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedirman Kebumen dengan susunan personil sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA : Unit sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai uraian tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KETIGA : Unit sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedirman Kebumen.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedirman Kebumen.

- KELIMA : Pada saat Keputusan Direktur ini mulai berlaku, Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedirman Kebumen Nomor 445/210 Tahun 2024 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Pengaduan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedirman Kebumen sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedirman Kebumen Nomor 445/ 543 TAHUN 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedirman Kebumen Nomor Nomor 445/210 Tahun 2024 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Pengaduan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedirman Kebumen dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEENAM : Keputusan Direktur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kebumen

pada tanggal 2 Januari 2025

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN,



ARIF KOMEDI

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
 SAKIT UMUM DAERAH
 Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN
 NOMOR 400.7.18/19 TAHUN 2025
 TENTANG
 PEMBENTUKAN UNIT PELAYANAN
 PENGADUAN PADA RUMAH SAKIT
 UMUM DAERAH Dr.
 SOEDIRMAN KEBUMEN

SUSUNAN PERSONIL UNIT PELAYANAN PENGADUAN
 PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM UNIT
1	dr. H Arif Komedi, M.Sc.	Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedirman Kebumen	Pembina
2	dr. Tri Hastuti Hendrayani, M.Kes.,Sp.S.,MMR.,FISQua	Kepala Bidang Pelayanan	Penasehat I
3	Binmas Catur Wibowo, S.E.,M.M	Kepala Bidang Penunjang Medis dan Non Medis	Penasehat II
4	drg. Sri Purwitasari, M.M	Kepala Bidang Keuangan	Penasehat III
5	Indri Yulianto, S.E.,M.Sc.,Dev	Kepala Bagian Tata Usaha	Penanggung Jawab
6	Nurkhotimah, S.H.,M.H	Kepala Sub Bagian Umum pada Bagian Tata Usaha	Wakil Penanggung Jawab
7	Ns. Hari Cahyono, S.Kep.M.A.R.S	Perawat Muda	Kepala
8	dr. Diah Ayu Putriyanti	Kepala Seksi Medis pada Bidang Pelayanan	Sekretaris
9	Sri Wisnu Munawaroh, S.Kep.Ns	Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi pada Bagian Tata Usaha	Koordinator Pengaduan Langsung
10	Ns. Mutholib, S.Kep.,M.A.R.S	Perawat Madya	Anggota
11	Winarni, SST	Bidan Muda	Anggota
12	Setyo Hermawan, A.Md	Perekam Medis	Anggota
13	Miftahul Anam	Pengadministrasi Umum pada Bidang Pelayanan	Anggota
14	Ns. Joko Mardiyono, S.Kep.M.A.R.S	Kepala Seksi Keperawatan pada Bidang Pelayanan	Koordinator Pengaduan Tidak Langsung
15	Riyanto, S.Kep	Kepala Seksi Penunjang Medis pada Bidang Penunjang Medis dan Non Medis	Anggota
16	Nur Endah Agustina	Pengadministrasi Umum pada Bagian Tata Usaha	Anggota
17	Raditya Nugroho, A.Md	Pengadministrasi Rekam Medis dan Informasi	Anggota

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM UNIT
18	Sujarwo, A.Md.Kep	Perawat	Anggota
19	Wiji Asih, A.Md.Kep	Perawat	Anggota
20	Teguh Susiana, A.Md.Keb	Bidan	Anggota
21	Andrian Arifin	Pramusaji	Anggota
22	Foska Risiani Adiningrum	Pengadministrasi Umum	Anggota
23	Juriyah	Pramusaji	Anggota
24	Sobir Abdul Mukti	Pengadministrasi Umum	Anggota
25	Sugeng Karyanto	Pengadministrasi Umum	Anggota
26	Yuliana Kurniawati	Pengadministrasi Umum	Anggota
27	Yunita Nur Aini, A.Md	Pengadministrasi Umum	Anggota
28	Puji Purwanto	Binatu	Anggota
29	Panti Retnosari	Penata Boga	Anggota
30	Slamet Mungawin	Teknisi	Anggota
31	Muhibun	Teknisi	Anggota
32	Agus Sudiyono S.Tr.Kes	Perawat	Anggota

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN,



ARIF KOMEDI

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH
Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN
NOMOR 400.7.18/19 TAHUN 2025
TENTANG
PEMBENTUKAN UNIT PELAYANAN
PENGADUAN PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH Dr.
SOEDIRMAN KEBUMEN

URAIAN TUGAS UNIT PELAYANAN PENGADUAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN

[13.49, 15/10/2026] Alonalon: Tugas Tim Pengaduan

- A. Penasehat
1. Memberikan arahan strategis terkait kebijakan penanganan pengaduan.
 2. Memberikan nasihat atau pertimbangan hukum/teknis kepada ketua tim dalam menghadapi kasus pengaduan yang kompleks.
 3. Memantau kinerja tim secara keseluruhan agar tetap berjalan sesuai koridor hukum dan kode etik.
- B. Ketua
1. Memimpin dan mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional tim pengaduan.
 2. Mengambil keputusan akhir terkait rekomendasi penyelesaian atau tindak lanjut dari suatu pengaduan.
 3. Menandatangani dokumen resmi, laporan berkala, atau surat keluar yang ditujukan kepada pelapor maupun pihak eksternal.
 4. Melaporkan hasil kerja tim secara berkala kepada pihak penasehat atau pimpinan tertinggi organisasi.
- C. Sekretaris
1. Mengelola administrasi pengaduan, termasuk mencatat, meregistrasi, dan mengarsipkan setiap berkas laporan yang masuk.
 2. Menyusun jadwal rapat tim, menyiapkan nota dinas, dan membuat notulen hasil rapat koordinasi.
 3. Menyusun draf laporan berkala (bulanan/tahunan) mengenai progres penanganan pengaduan.
 4. Menghubungi para pihak terkait (pelapor/terlapor) untuk keperluan pemanggilan, klarifikasi, atau penyampaian informasi
 5. Menghubungi para pihak terkait (pelapor/terlapor) untuk keperluan pemanggilan, klarifikasi, atau penyampaian informasi.
- D. Anggota
1. Melakukan verifikasi dan telaah awal terhadap materi pengaduan untuk menentukan apakah laporan tersebut valid atau memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti.
 2. Melakukan investigasi lapangan, pengumpulan data, bukti, serta meminta keterangan dari pihak-pihak terkait.
 3. Menyusun draf rekomendasi teknis penyelesaian kasus berdasarkan hasil pemeriksaan dan aturan yang berlaku.
 4. Menjalankan tugas khusus lain yang diberikan oleh ketua tim sesuai keahlian masing-masi

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN,



ARIF KOMEDI