



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUDHI ASIH
DINAS KESEHATAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUDHI ASIH

NOMOR e- 35 TAHUN 2026

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN PASIEN DI LINGKUNGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUDHI ASIH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUDHI ASIH

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan yang profesional, upaya memberikan kepercayaan serta kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih tentang Tim Pengelola Pengaduan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih.

Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan

2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakannya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E BSSN

4. Keputusan Menteri Kesehatan (KMK) Nomor HK.01.07/MENKES/1596/2024 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit;
5. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 93 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
6. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 39 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management;
7. Keputusan Direktur Nomor 5311 Tahun 2022 tentang Perubahan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih Dinas Kesehatan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD BUDHI ASIH TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN PASIEN DI LINGKUNGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUDHI ASIH.

KESATU : Menetapkan Susunan Tim Pengelola Pengaduan pasien di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih sebagaimana terlampir dalam keputusan ini.

KEDUA : Tugas dan Fungsi Tim Pengelola Pengaduan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih sebagaimana terlampir keputusan ini.

KETIGA : Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kekeliruan dalam keputusan ini, maka akan dilakukan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya;



KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada Tanggal 01 Juni 2026

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH BUDHI ASIH

%

Lampiran I : Keputusan Direktur Rumah Sakit
Umum Daerah Budhi Asih
Nomor : e – 35 Tahun 2026
Tanggal : 01 Juni 2026

**TIM PENGELOLA PENGADUAN PASIEN DI LINGKUNGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUDHI ASIH**

- | | |
|----------------------|---|
| I. Pengarah | : Direktur |
| II. Penanggung Jawab | : Kepala Bagian SDM, Umum dan Pemasaran |
| III. Pengurus | : |
| 1. Ketua | : Gina Fahaiyena, S.Si |
| 2. Sekretaris | : Dyah Purwitasari S.IKom |
| 3. Anggota | : 1. MPP |
| | 2. Stefany Meiriane , SKom |
| | 3. Sigit Sugiarto , S.Tr.MIK |
| | 4. Ns. Ina Suarsih , S.Kep., MARS |
| | 5. Ns. Junita Roida Panjaitan , S.Kep |
| | 6. Ns. Susinameri , S.Kep, MARS |
| | 7. Apt. Maipa Deapati , S.Farm |
| | 8. Nur Taufiq Arohman , Amd. Rad |
| | 9. Abdul Mulki , S.Si |
| | 10. dr. Loren Gabriella Tifani Purba |
| | 11. dr. Nazmun Lailah |
| | 12. Seluruh Staf Humas |

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH BUDHI ASIH

@



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakannya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE BSSN

Lampiran II : Keputusan Direktur Rumah Sakit
Umum Daerah Budhi Asih
Nomor : e – 35 Tahun 2026
Tanggal : 01 Juni 2026

**TUGAS DAN FUNGSI TIM PENGELOLA PENGADUAN PASIEN DI LINGKUNGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUDHI ASIH**

1. PIC Komplain Pasien

- CRM : Gina Fahaiyena, S.Si
- *Whatsapp* : Gina Fahaiyena, S.Si
- *Google Review* : Angga Fraditya, S.T
- Sosial Media
(IG, *facebook*, Tiktok) : Dyah Purwitasari, S.IKom
- Pojok Aduan : - Zumratul Hamidah, S.Sos
 - Arief Mahendra, S.Ikom

2. Tim Investigasi (pencarian informasi ke Unit Terkait)

- Rawat Inap : - Ns. Ina Suarsih, S.Kep., MARS
 - MPP
 - dr. Loren Gabriella Tifani Purba
- Rawat Khusus : - Ns. Junita Roida Panjaitan, S.Kep
 - MPP
 - dr. Loren Gabriella Tifani Purba
- IGD dan Rawat Jalan : - Ns. Susinameri, S.Kep., MARS
 - MPP
 - dr. Nazmun Lailah
- Data Dan Informasi : Stefany Meiriane, S.Kom
- Radiologi : Nur Taufiq Arohman, Amd. Rad
- Farmasi : Apt. Maipa Deapati, S.Farm
- Laboratorium : Abdul Mulki, S.Si
- *Medikal Record* : Sigit Sugiarto, S.Tr.MIK

3. Tim Rencana Tindak Lanjut permasalahan : seluruh tim pengelola pengaduan pasien di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih

4. PIC Laporan :

- Harian : Seluruh staf Humas;
- Bulanan : Dyah Purwitasari, S.IKom

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH BUDHI ASIH

^



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakannya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE BSSN

Lampiran III : Keputusan Direktur Rumah Sakit
Umum Daerah Budhi Asih
Nomor : e – 35 Tahun 2026
Tanggal : 01 Juni 2026

**URAIAN TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN PASIEN DI LINGKUNGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUDHI ASIH**

Pengarah:

1. Memberikan arahan strategis mengenai kebijakan dan pedoman kerja tim pengaduan masyarakat;
2. Mengawasi pelaksanaan tugas tim untuk memastikan sesuai dengan tujuan organisasi;
3. Memberikan solusi atas pengaduan yang kompleks dan bersifat strategis;
4. Mengarahkan tim dalam penanganan kasus lintas bidang atau kasus besar yang membutuhkan kebijakan khusus;
5. Menjamin pelaksanaan kerja tim secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Penanggung Jawab:

1. Memastikan semua pengaduan yang diterima ditindaklanjuti sesuai prosedur;
2. Menetapkan prioritas pengaduan yang harus segera ditangani;
3. Memberikan dukungan kepada Ketua Tim untuk kelancaran operasional;
4. Berkoordinasi dengan Pengarah terkait arahan kebijakan dan langkah strategis;
5. Menyusun laporan akhir mengenai hasil kerja tim untuk dilaporkan kepada Pengarah.

Ketua Tim:

1. Menyusun rencana kerja penanganan pengaduan masyarakat;
2. Menyusun panduan dan SPO penanganan pengaduan masyarakat;
3. Menyaring dan mengkoordinasikan penanganan pengaduan dengan pihak pihak terkait;
4. Melakukan pemantauan penanganan pengaduan termasuk yang dilimpahkan kepada unit kerja;
5. Melaporkan hasil penanganan pengaduan masyarakat secara berkala kepada Direktur.

Sekretaris:

1. Melakukan pengelolaan data dan informasi pengaduan;
2. Melakukan persuratan, pengarsipan dan perlengkapan;
3. Melakukan penyiapan bahan laporan penanganan pengaduan masyarakat secara



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakannya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE BSSN

keseluruhan;

4. Memberikan dukungan administrasi pada kegiatan perencanaan dan pelaporan penanganan pengaduan masyarakat;
5. Melaksanakan tugas - tugas lain yang diberikan Ketua Tim.

Anggota:

1. Melaksanakan audit investigasi sesuai dengan kewenangan dan standar prosedur yang ditetapkan;
2. Melakukan upaya-upaya preventif dan rehabilitatif terhadap pengaduan masyarakat sebagai bentuk tindak lanjut;
3. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Ketua Tim.

Petugas Penerima Pengaduan:

1. Melaksanakan kegiatan penerimaan pengaduan secara langsung sesuai dengan panduan;
2. Mengelola kegiatan penerimaan pengaduan secara tidak langsung sesuai panduan melalui *WhatsApp* Pengaduan, aplikasi CRM, *e-mail*, *website*, *google review* dan sosial media;
3. Mendokumentasikan penerimaan pengaduan masyarakat secara langsung dan tidak langsung;
4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Ketua Tim.

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH BUDHI ASIH

&



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakannya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE BSSN