



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jalan Gajah Mada Nomor 1A Temanggung Kode Pos 56219

Telepon 0293 491119 Faximili 0293 493423

Surat Elektronik : rsud_temanggung@yahoo.co.id, Laman rsud.temanggungkab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN TEMANGGUNG

NOMOR 445/283 TAHUN 2025

TENTANG

TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN PELANGGAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung, perlu dibangun mekanisme penanganan pengaduan yang cepat, tepat, dan terintegrasi;
- b. bahwa untuk menjamin kepastian dan ketertiban administrasi dalam pengelolaan pengaduan, penanganan keluhan, serta penyelesaian masukan dari pengguna layanan, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung tentang Tim Penanganan Pengaduan dan Keluhan Pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali 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;
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;

9. Peraturan Bupati Kabupaten Temanggung Nomor 57 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Temanggung;
10. Peraturan Bupati Temanggung Nomor 3 Tahun 2025 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Tim Penanganan Pengaduan dan Keluhan Pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. menampung, mencatat, dan mendokumentasikan seluruh pengaduan, masukan, kritik, dan saran dari masyarakat/pasien melalui media tatap muka, kotak saran, panggilan telepon, WhatsApp, maupun media sosial,
 - b. melakukan klarifikasi, verifikasi, dan verifikasi lapangan (apabila diperlukan) terkait materi pengaduan kepada unit kerja terkait.
 - c. mengoordinasikan penanganan dan penyelesaian pengaduan bersama unit kerja/instalasi terkait secara cepat dan proporsional.
 - d. menyusun draft jawaban atau tindak lanjut atas pengaduan dan menyampaikan kepada pengadu secara santun dan transparan.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Penanganan Pengaduan dan Keluhan Pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung bertanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan kepada Direktur.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Temanggung
pada tanggal 31 Desember 2025

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN TEMANGGUNG,



dr. HETTY KURNIAWATI, Sp. S., M. Kes
Pembina Tingkat I
NIP. 19660401 200312 2 010

LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD
KABUPATEN TEMANGGUNG
NOMOR : 445/283 TAHUN 2025
TANGGAL : 31 DESEMBER 2025

TIM PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN PELANGGAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG

No.	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3
1.	Direktur RSUD Kabupaten Temanggung	Pembina/Pengarah
2.	Wakil Direktur Umum dan Keuangan	Ketua
3.	Wakil Direktur Pelayanan	Wakil Ketua
4.	Humas RSUD	Sekretaris
5.	Kepala Bidang Pelayanan Medis	Anggota Tim Operasional
6.	Kepala Bagian Umum dan Perlengkapan	Anggota Tim Operasional
7.	Kepala Bidang Penunjang Medis dan Non Medis	Anggota Tim Operasional
8.	Kepala Bidang Keperawatan	Anggota Tim Operasional
9.	Kepala Bagian Perencanaan, Pendidikan dan Pelatihan.	Anggota Tim Operasional
10.	Kasi Pelayanan Medis	Anggota Tim Operasional
11.	Kasi Pelayanan Penunjang	Anggota Tim Operasional
12.	Kasi Penunjang Non Medis	Anggota Tim Operasional
13.	Kasi Penunjang Medis	Anggota Tim Operasional
14.	Kasubag. Umum dan Kepegawaian	Anggota Tim Operasional
15.	Kasubag. Rumah Tangga dan Perlengkapan	Anggota Tim Operasional
16.	Kasi Keperawatan Rawat Inap	Anggota Tim Operasional
17.	Kasi Keperawatan Rawat Jalan	Anggota Tim Operasional
18.	Kasubag. Perencanaan Program, Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan	Anggota Tim Operasional
19.	Pengelola Media Sosial & Admin	Bidang Tehnologi Informatika dan Admin Media
20.	Ketua Komite Etik dan Hukum / Satuan Pemeriksa Internal (SPI)	Tim Etik & Hukum

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN TEMANGGUNG,



dr. TETTY KURNIAWATI, Sp. S., M. Kes
Pembina Tingkat I
NIP. 19760401 200312 2 010