



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT  
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH  
**RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG**

Jl. Raya Ulu Gadut Padang Telp. (0751) 72001, Fax (0751) 71379



**SURAT KEPUTUSAN**  
**DIREKTUR RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG**  
**NOMOR 800/234/HK-KP/IV-2019**

**TENTANG**

**PENETAPAN TIM PENGADUAN PELAYANAN**  
**RS JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG**

**DIREKTUR RS. JIWA PROF HB SAANIN PADANG**

- Menimbang** :
- bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, maka dibentuk TIM Pengaduan Pelayanan;
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf 'a' perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur RS Jiwa Prof HB Saanin Padang;
  - bahwa pegawai yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dianggap cakap dan mampu melaksanakan tugas tersebut.
- Mengingat** :
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;
  - Undang-undang Nomor 44 tahun 2009, tentang Rumah Sakit;
  - Peraturan Menteri PAN-RB RI Nomor: PER 05/M.PAN/04/2009, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
  - Peraturan Menteri PAN-RB Nomor: 13 tahun 2009, tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat;
  - Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  - Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat No. 8 tahun 2018, tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat;
  - Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 821/1041/BKD-2019, tanggal 20 Maret 2019, tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
- Memperhatikan** :
- Berdasarkan hasil rapat Direksi RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, tanggal 22 April 2019, perihal Penetapan Tim Pengaduan pada RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

## MEMUTUSKAN

- Kesatu** : Penetapan Tim Pengaduan Pelayanan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, dengan susunan keanggotaan Tim sebagaimana terdapat pada Lampiran Surat Keputusan ini;
- Kedua** : Tugas Tim Pengaduan Pelayanan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah mengelola, menangani dan menyelesaikan pengaduan pengguna layanan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang yang mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor: 13 tahun 2009, tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan;
- Ketiga** : Dengan berlakunya keputusan ini, maka SK Direktur No. 800/398/HK-KP/VIII-2018, tentang Penetapan Tim Pengaduan Pelayanan Tahun 2018, tanggal 10 Agustus 2018, tidak berlaku lagi;
- Keempat** : Segala biaya yang timbul akibat keputusan ini dibebankan kepada Rencana Bisnis Anggaran (RBA) BLUD RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Tahun Anggaran 2019 dan atau Anggaran Biaya lainnya yang sah menurut peraturan perundang-undangan;
- Kelima** : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, maka akan dilakukan peninjauan kembali.

Ditetapkan di : Padang  
Pada Tanggal : 22 April 2019

/ DIREKTUR, 

  
drg. Ernoviana, M. Kes  
Pembina Utama Muda/IV. c  
NIP. 19601118 198701 2 001


### Tembusan Disampaikan Kepada Yth:

1. Sekda Provinsi Sumatera Barat di Padang.
2. Ka. Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat di Padang.
3. Pejabat Esselon III dilingkungan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin di Padang.
4. Yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.
5. Peringgal

**SUSUNAN KEANGGOTAAN**  
**TIM PENGADUAN RS. Jiwa Prof. HB. SAANIN PADANG**

<b>Penasehat</b>	:	Direktur
<b>Ketua</b>	:	dr. Aklima, MPH
<b>Wakil Ketua</b>	:	Ibrarodes, SKM, M. Kes
<b>Sekretaris</b>	:	drg. Nurmarwani
<b>Anggota</b>	:	1. dr. Donna Susanti 2. drg. Nurmarwani 3. Ns. Netrida, M. Kep, Sp. Kep. J 4. Ns. Yulinofiarni, S. Kep 5. Ns. Desirianti, S. Kep 6. Uti Mekhza, SKM 7. Agus Purwanto, SKM 8. Ns. Titi Purwani, S. Kep 9. Ahmad Jais, S. ST, M.Kes 10. Junimar, SH, M. Sc 11. Wira Firmalinda, SKM, M. I. Kom
<b>Penerima Pengaduan</b>	:	1. Masriri, S. Sos (PIC) 2. Dwi Muthia, A. Md (PIC) 3. Ns. Fitra Ramadhani, S. Kep (Poliklinik dan Kantor) 4. Ns. Rahmi Fitdiawati, S. Kep (Poliklinik dan Kantor) 5. Perawat Pengawas (IGD) 6. Kepala Ruangan (Rawat Inap)
<b>Sekretariat</b>	:	1. Tia Ayu Muliana, S. Kom 2. Herlina Efendi, Amd. ARS

/ DIREKTUR, /

  
**drg. Ernoviana, M. Kes**  
Pembina Utama Muda/IV. c  
NIP. 19601118 198701 2 001

**URAIAN TUGAS TIM PENGADUAN PELAYANAN**  
**RS JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG**

1. **Penasehat** : Memberikan arah kebijakan, masukan, nasehat dan pertimbangan-pertimbangan untuk ide pengembangan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. **Ketua Wakil Ketua** :
  1. Mengkoordinir pelaksanaan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang;
  2. Membina tim penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang;
  3. Membuat laporan secara berkala kepada Direktur dan tembusan ke Para Wakil Direktur serta Kepala Bidang/Bagian;
  4. Monitoring dan evaluasi.
3. **Sekretaris** :
  1. Menginventarisir dan mengelola hasil penanganan pengaduan pelayanan dilingkungan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang;
  2. Meneliti kembali surat pengaduan yang masuk kemudian membuat Berita Acara Pembukaan Kotak Saran;
  3. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan pelayanan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;
  4. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan dilingkungan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang;
  5. Melaporkan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan dilingkungan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang kepada Direktur, baik secara periodik maupun insidental;
  6. Menyiapkan bahan laporan penanganan pengaduan pelayanan dilingkungan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang yang akan disampaikan kepada Direktur.
4. **Anggota** :
  1. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
  2. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor;
  3. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
5. **Penerima Pengaduan** :
  1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS;
  2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
6. **Sekretariat** : Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

/ DIREKTUR, A



**drg. Ernoviana, M. Kes**  
**Pembina Utama Muda/IV. c**  
**NIP. 19601118 198701 2 001**