



PEMERINTAH KOTA SALATIGA
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jalan Osamaliki Nomor 19 Salatiga Kode Pos 50721 Telp. (0298) 324074
Faks. (0298) 321925 Situs <https://rsud.salatiga.go.id>
Surat Elektronik rsud@salatiga.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA SALATIGA
NOMOR 445/KE/005/II/2026

TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN (*COMPLAINT HANDLING TEAM*)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA SALATIGA

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA SALATIGA,

- Membaca : Nota Dinas dari Ketua Tim Akreditasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga Nomor 445/018/Akreditasi/II/2026 tanggal 2 Februari 2026 perihal Pengajuan Dokumen Regulasi Berkaitan dengan Pokja/Prognas.
- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu ditangani secara terkoordinasi, cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan maka dibutuhkan tim penanganan pengaduan di Rumah Sakit Umum daerah Kota Salatiga;
- b. bahwa tim sebagaimana dimaksud pada huruf a, agar pelaksanaannya memenuhi tertib administrasi, berdaya guna dan berhasil guna perlu ditetapkan Keputusan Direktur tentang Tim Penanganan Pengaduan (*Complaint Handling Team*) Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;
11. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1596/2024 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit;
12. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/D/47104/2024 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Rumah Sakit;
13. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 13 Tahun 2016 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah (*Hospital by Law*) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 28 Tahun 2017;
14. Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 29 Tahun 2024 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah.

Memperhatikan : Keputusan Walikota Salatiga Nomor 060/356/2008 tentang Badan Pengelolaan Rumah Sakit Umum Daerah (BPRSUD) Kota Salatiga sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
KESATU : Tim Penanganan Pengaduan (*Complaint Handling Team*) Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga.
- KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan (*Complaint Handling Team*) Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA : Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai uraian tugas:
1. Menerima dan mengadministrasi pengaduan yang diterima dari unit kerja/instalasi/petugas *customer servise/supervisi/Manager on Duty/Admin* media sosial dan telepon;
 2. Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima;
 3. Melakukan koordinasi dengan bidang terkait guna memperoleh jawaban dan solusi;
 4. Menyiapkan jawaban atau respon pengaduan;

5. Menyampaikan jawaban atas aduan yang diterima kepada pelanggan secara langsung atau melalui petugas *customer service*/admin media sosial;
6. Melakukan tindak lanjut atas aduan yang diterima;
7. Melaksanakan monitoring dan evaluasi aduan yang diterima;
8. Membuat laporan kegiatan penanganan pengaduan secara berkala dan dilaporkan kepada Direktur.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Badan layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga.

KELIMA : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Nomor 445/0130.1/I/2024 tentang Tim Penanganan Pengaduan (*Handling Complaints Team*) Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diubah sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kota Salatiga
pada tanggal 2 Februari 2026

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA SALATIGA,



ITA RIMA RAHMAWATI

LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KOTA SALATIGA
NOMOR : 445/AKP/006/II/2026
TANGGAL : 2 Februari 2026

TIM PENANGANAN PENGADUAN (COMPLAINT HANDLING TEAM)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA SALATIGA

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
1.	dr. Ita Rima Rahmawati Sp.Rad.	Direktur	PenanggungJawab
2.	Mulyadi, S.Sos., M.Si	Wakil Direktur Administrasi dan Keuangan	Koordinator Bidang Administrasi dan Keuangan
3.	dr. Widodo.,Sp.PD	Wakil Direktur Pelayanan	Koordinator Bidang Pelayanan
4.	Sandra Mas Malinta, S.T	Kepala Bagian Umum, Administrasi dan Barang Milik Daerah	Anggota
5.	Ryan Hutomo, SIP., M.M	Kepala Bagian Bina Program dan Diklat	Anggota
6.	Jumiyati Zaen, SKM	Kepala Bidang Pelayanan Medik	Anggota
7.	dr. Tasfiah Sri Prihati	Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan	Anggota
8.	Nurchalif Wrief W.,S.T, M.T	Kepala Bidang Pelayanan Penunjang	Anggota
9.	Erwin Pamungkas.,S.T	Sub Koordinator Pemasaran dan Hubungan Masyarakat	Anggota
10.	dr. Eka Setiawan	Case Manager	Anggota
11.	dr. Markus Rohadi	Case Manager	Anggota
12.	Nur Hafni Kurniawati., SST.,Bdn, M.H	Case Manager	Anggota
13.	dr. Senoajiyuniar Sasmito	Case Manager	Anggota
14.	Winarno.,S.Kep.,M.Kes	Case Manager	Anggota
15.	Hendra Andriano., S.E	Staf Pemasaran dan Hubungan Masyarakat	Administrasi
16.	Ayub Andika	Staf Pemasaran dan Hubungan Masyarakat	Administrasi
17.	Andi Prasetyo., S.H	Staf Pemasaran dan Hubungan Masyarakat	Administrasi
18.	Gervasius Onky k, S.Kom	Staf Pemasaran dan Hubungan Masyarakat	Administrasi
19.	Kristina Dwi Lestari Widi N., S.Kep	Staf Pemasaran dan Hubungan Masyarakat	Administrasi

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA SALATIGA,

ITA RIMA RAHMAWATI