



**PEMERINTAH ACEH**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN**

**KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. ZAINOEL ABIDIN**  
**NOMOR : PEG. 814.1/ 12669 / 2023**

**TENTANG**

**PENGANGKATAN DAN PENUNJUKAN COMPLAIN MANAGER**  
**PADA RUANG RAWAT RSUD dr. ZAINOEL ABIDIN**

**DIREKTUR RSUD dr. ZAINOEL ABIDIN**

- MENIMBANG :**
- a. bahwa dalam rangka mendukung kelancaran dan meningkatkan mutu pelayanan serta memenuhi hak pasien pada RSUD dr. Zainoel Abidin, maka untuk kepentingan dinas dipandang perlu mengangkat dan Menunjuk Pegawai Negeri Sipil yang namanya tersebut pada lajur 2 (dua) dari jabatan sebagaimana tersebut pada lajur 4 (empat) untuk selanjutnya ditunjuk/diangkat dalam jabatan sebagaimana tersebut pada lajur 5 (lima) daftar lampiran keputusan ini;
  - b. bahwa Pegawai Negeri Sipil yang diangkat dalam jabatan sebagaimana tercantum pada lajur 5 (lima) daftar lampiran keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi persyaratan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a dan b perlu menetapkan dalam suatu keputusan.

- MENGINGAT :**
1. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 1956, tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atjeh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatra Utara;
  2. Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian;
  3. Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh;
  4. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
  5. Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
  6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit;
  10. Qanun Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 11 Tahun 2002 tentang Pelaksanaan Syariat Islam Bidang Aqidah, Ibadah dan Syi'ar Islam;
  11. Qanun Aceh Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Aceh;
  12. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 67 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Aceh Nomor 4 Tahun 2010 tentang Status Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin menjalankan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU);
  13. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2011 tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Aceh Nomor 66 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2011 tentang Pola Kelola Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin.

14. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 140 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin.
15. Fatwa Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia Nomor 107/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit berdasarkan Prinsip Syariah

MEMPERHATI- : Keputusan Gubernur Aceh Nomor : Peg.821.22/050/2021 tanggal 23 Maret 2021 M / 9 Sya'ban 1442 H tentang Pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama (Eselon II) di lingkungan Pemerintah Aceh.

### **M E M U T U S K A N**

MENETAPKAN :

- KESATU : Mengangkat Pegawai Negeri Sipil yang namanya tersebut pada lajur 2 (dua) dalam jabatan sebagaimana tersebut pada lajur 5 (lima) daftar lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Complain Manager mempunyai uraian tugas sebagai berikut:
1. Mengelola complain secara langsung, tidak langsung (media sosial, cetak) diseluruh unit RSUD dr. Zainoel Abidin.
  2. Membuat laporan complain secara periodik (bulanan, triwulan, tahunan).
  3. Melaksanakan follow up terkait komplain berat sehingga terselesaikan dengan baik.
  4. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Complain Manager bertanggung jawab kepada Direktur RSUD dr. Zainoel Abidin melalui Wakil Direktur terkait
- KEEMPAT : Surat Keputusan Direktur RSUD dr. Zainoel Abidin tentang Pengangkatan Dan Penunjukan Complain Manager Pada Ruang Rawat RSUD dr. Zainoel Abidin sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini akan dilakukan evaluasi setiap tahun.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada tanggal : 11 September 2023 M  
25 Shafar 1445 H

**/DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**  
**dr. ZAINOEL ABIDIN**



**ISRA FIRMANSYAH**

TEMBUSAN - Keputusan ini disampaikan kepada :



DAFTAR - LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. ZAINOEL ABIDIN

NOMOR 814.1/12669 / 2023

TENTANG PENGANGKATAN DAN PENUNJUKAN COMPLAIN MANAGER

PADA RUANG RAWAT RSUD dr. ZAINOEL ABIDIN -----

No	N a m a / N I P	Pangkat / Gol. Ruang	J a b a t a n		Ket
			L a m a	B a r u	
1	2	3	4	5	6
1.	Ners. KURNIATI, SST, S.Kep 19631231 198512 2 001	Pembina Utama Muda, IV/c	Perawat Ahli Madya, Bed Manager Area 1 RSUD dr. Zainoel Abidin	Perawat Ahli Madya, Complain Manager Area 1 RSUD dr. Zainoel Abidin	
2.	Ners. AINAL MARDHIAH, SST, S.Kep 19670525 198803 2 001	Pembina Utama Muda, IV/c	Perawat Ahli Madya, Bed Manager Area 2 RSUD dr. Zainoel Abidin	Perawat Ahli Madya, Complain Manager Area 2 RSUD dr. Zainoel Abidin	

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**  
dr. ZAINOEL ABIDIN

 **ISRA FIRMANSYAH**



**PEMERINTAH ACEH**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN**

**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**  
**dr. ZAINOEL ABIDIN**  
**NOMOR : 400.7.3.5 / 306 / 2024**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM MANAJEMEN KOMPLAIN**  
**PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN,**

**Menimbang :** a. bahwa dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit, maka perlu membentuk tim manajemen komplain pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan keputusan tentang pembentukan tim manajemen komplain pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin.

**Mengingat :** 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atjeh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara;

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah 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;

5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;

6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;

7. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan;

9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Teknologi Kesehatan;

/ 11. Peraturan.... / 2



11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah;
12. Qanun Aceh Nomor 4 Tahun 2010 tentang Kesehatan;
13. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2011 tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Aceh Nomor 66 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2011 tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin;
14. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 1 Tahun 2024 tentang Kedudukan dan Tata Kerja Satuan Kerja Perangkat Aceh, Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah;
15. Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Nomor : 107/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah;
16. Surat Keputusan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 017.74.09/DSN.MUI/XII/2018 tentang Sertifikat Kesesuaian Syariah RSUD dr. Zainoel Abidin.

Memperhatikan: Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Nomor 443.24/262/2023 tentang Kebijakan Penyelesaian Penanganan Pengaduan/Komplain Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin

### **MEMUTUSKAN**

#### **Menetapkan :**

- KESATU** : Membentuk tim manajemen komplain pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Tim Manajemen Komplain mempunyai tugas menerima dan memproses keluhan pasien/keluarga sesuai dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Nomor 443.24/262/2023 tentang Kebijakan Penyelesaian Penanganan Pengaduan/Komplain Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
- KETIGA** : Dalam melaksanakan tugasnya tim manajemen komplain pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin bertanggung jawab kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin melalui Wakil Direktur Administrasi dan Umum.

**KEEMPAT :** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banda Aceh

Pada tanggal, 13 Agustus 2024 M

8 Shafar 1446 H

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
dr. ZAINOEL ABIDIN,

**ISRA FIRMANSYAH**

Lampiran Keputusan Direktur Rumah Sakit  
Umum Daerah dr. Zainoel Abidin  
Nomor : 400.7.3.5 /306/2024  
tentang pembentukan tim manajemen komplain  
pada Rumah Sakit Umum Daerah  
dr. Zainoel Abidin

**SUSUNAN PERSONALIA TIM MANAJEMEN KOMPLAIN  
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN**

Pengarah : Direktur RSUD dr. Zainoel Abidin  
Penanggung Jawab : Wakil Direktur Administrasi dan Umum  
Ketua : Rahmady, SKM  
Anggota :

1. Ners. Ainal Mardhiah, SST, S.Kep/MPP Rawat Jalan
2. Risni Arista, S.Pd
3. MPP Ruang Raudhah 3, Raudhah 6, Arafah 2 dan Arafah 3
4. MPP Instalasi Gawat Darurat
5. MPP Ruang ICU 1, Ruang ICU 2, Ruang ICCU, dan Ruang PICU
6. MPP Ruang Raudhah 1, Raudhah 2, dan Arafah 1 dan NICU
7. Mpp Ruang HCU Surgical, HCU Medical, Ruang Zamzam 3 dan Zamzam 4
8. MPP Ruang Bedah Sentral, Ruang Hybrid, Ruang Penata Anestesi, Ruang Endoskopi dan Cath Lab
9. MPP Ruang Mina 1, Mina 2, Zamzam 1, Zamzam 2 dan Ruang Bersalin
10. MPP Ruang Aqsha 1, Aqsha 2, Aqsha 3 dan Ruang Hemodialisa
11. MPP Ruang Thursina 1, Ruang Thursina 2, Ruang Marwah/PTT, Ruang RICU, dan Ruang Quba
12. MPP Ruang Raudhah 4, Ruang Raudhah 5, Ruang Raudhah 7, Ruang Nabawi dan Ruang Shafa
13. Para Kepala Poliklinik

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
dr. ZAINOEL ABIDIN,

**ISRA FIRMANSYAH**

