



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

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. ZAINOEL ABIDIN,

ISRA FIRMANSYAH