

**KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA  
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT PROF. DR. I. G. N. G. NGOERAH  
NOMOR: HK.02.03/D.XVII.4.3.1/7436/2024**

**T E N T A N G  
PENETAPAN PENUGASAN KHUSUS PENERIMA PENGADUAN  
DI LINGKUNGAN RSUP PROF. DR. I. G. N. G. NGOERAH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DIREKTUR UTAMA RSUP PROF. DR. I. G. N. G. NGOERAH

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan peraturan penyelenggaraan pemerintahan yang ada, dan guna mewujudkan kepastian tugas dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi;
  - b. bahwa dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau, maka perlu dibentuk petugas khusus penerima pengaduan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dan huruf b, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur Utama tentang Penetapan penugasan khusus penerima pengaduan di Lingkungan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah;
  - d. bahwa pegawai-pegawai yang namanya tercantum dalam Lampiran Keputusan ini ditetapkan sebagai petugas khusus penerima pengaduan di Lingkungan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah;

- Mengingat:
1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan tertanggal 8 Agustus 2023 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
  2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik

Indonesia Nomor 4502) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5340);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

#### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA TENTANG PENETAPAN PENUGASAN KHUSUS PENERIMA PENGADUAN DI LINGKUNGAN RUMAH SAKIT UMUM PUSAT SANGLAH**
- Kesatu : Menetapkan Petugas Khusus Penerima Pengaduan di Lingkungan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah, dengan Susunan sebagaiberikut;
1. Nyoman Antini, SH
  2. Luh Ayu Puspitadewi
- Kedua : Petugas Khusus Penerima Pengaduan di Lingkungan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah, mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Memberikan informasi, alur dan pelayanan yang ada di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah;
  - b. Menerima keluhan dan pengaduan terkait pelayanan yang ada di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah;

- c. Menindaklanjuti, mengkomunikasikan dan mengkoordinasikan keluhan tersebut ke unit terkait;
- d. Membuat laporan keluhan dan tindak lanjut keluhan;

Ketiga : Pemantauan tugas, petugas khusus penerima pengaduan di Lingkungan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngerah dilakukan oleh Manajer Hukum dan Hubungan Masyarakat melalui Asisten Manajer Hubungan Masyarakat untuk selanjutnya dilaporkan hasil kegiatannya kepada Direktur Utama melalui Direktur Umum Layanan Operasional;

Keempat : Keputusan ini berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan dan akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini;

DITETAPKAN DI : D E N P A S A  
PADA TANGGAL : 2 FEBRUARI 2024



DIREKTUR UTAMA, *ISh*

**I WAYAN SUDANA**