



PEMERINTAH PROPINSI SUMATERA BARAT  
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH  
**RS. Jiwa Prof. HB. SA'ANIN PADANG**



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

**KEPUTUSAN DIREKTUR RS Jiwa Prof HB SA'ANIN PADANG**

**NOMOR : 800/465-KP/III-2016**

**TENTANG**

**PENETAPAN TIM PENGADUAN PELAYANAN  
RUMAH SAKIT Jiwa Prof HB SA'ANIN PADANG**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT Jiwa Prof HB SA'ANIN PADANG**

- Menimbang** :
- bahwa sehubungan dengan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor:13 tahun 2009, tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat 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 Sa'anin Padang;
  - bahwa pegawai yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dianggap cakap dan mampu melaksanakan tugas tersebut;
- Mengingat** :
- Undang-undang No.43 tahun 1999 tentang Pokok –Pokok Kepegawaian
  - Undang-undang No.32 tahun 2004, tentang Pemerintah Daerah
  - Undang-Undang No.25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik
  - Undang-undang No.36 tahun 2009, tentang Kesehatan
  - Undang-undang No.44 tahun 2009, tentang Rumah Sakit
  - Peraturan Pemerintah No.41 tahun 2007, tentang Organisasi Perangkat Daerah
  - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor:61 tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah(BLUD)
  - Peraturan Menteri PAN-RB Nomor: 13 tahun 2009, tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat
  - Peraturan Menteri PAN-RB RI Nomor: PER 05/M.PAN/04/2009, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
  - Peraturan Menteri Negara PAN dan Reformasi Birokrasi RI, Nomor:7 tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
  - Peraturan Menteri PAN-RB RI, Nomor : 38 tahun 2012, tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
  - Peraturan Daerah Propinsi Sumatera Barat No. 7 tahun 2010, tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rs. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang
  - Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor: 6 tahun 2011, tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa prof. HB. Saanin Padang
  - Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor: 440-538-2011 tentang Penetapan PPK-BLUD RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang
  - Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor : 29 tahun 2011, tentang Pola Tata Kelola RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang
  - Keputusan Gubernur Sumatera Barat No.821/4201/BKD-2014, tanggal 31 Desember 2014, tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam Jabatan Struktural

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** :  
**Pertama** : Penetapan Tim Pengaduan Pelayanan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, dengan susunan keanggotaan sebagai berikut :

Penasehat : D i r e k s i  
K e t u a : Ibrarodes, SKM, M. Kes  
Wakil Ketua : Bentoniwarman, SKM  
Sekretaris : Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom  
Anggota :  
1. dr. Donna Susanti  
2. drg. Nurmarwani  
3. Ns. Syafrizal, S. Kep  
4. Ns. Yulinofiarni, S. Kep  
5. Ns. Desirianti, S. Kep  
6. Zulfa Emna, S.Pd  
7. Perawat Pengawas (sore dan malam)



PEMERINTAH PROPINSI SUMATERA BARAT  
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH  
**RS. Jiwa Prof. HB. SA'ANIN PADANG**



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

- 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** : Semua biaya yang ditimbulkan akibat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran BLUD RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dan anggaran lainnya yang sah
- Keempat** : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan sampai dengan 31 Desember 2016 dengan catatan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Penetapan ini maka akan dilakukan peninjauan dan perbaikan kembali

Ditetapaka di : Padang  
Pada tanggal : 29 Maret 2016  
Direktur RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

**dr. Lily Gracediani, M. Kes**  
Pembina Tk I/Nip.19640728 199101 2 002

**Tembusan, disampaikan Kepada Yth :**

1. Sekda Propinsi Sumatera Barat di Padang
2. Ka.Dinas Kesehatan Propinsi Sumatera Barat di Padang
3. Pejabat Esselon III RSJ. Prof. HB.Saanin Padang
4. Yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya
5. Pertinggal