



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
DINAS KESEHATAN  
**RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR**

Jln. Ketintang Baru Selatan I No 1, Telp : (031) 82010000, Kodepos (60231)  
Website : [www.rsmm.jatimprov.go.id](http://www.rsmm.jatimprov.go.id), Email : [rsmmjawatimur@gmail.com](mailto:rsmmjawatimur@gmail.com)  
SURABAYA

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR  
NOMOR 100.3/465 /KPTS/102.11/2024

TENTANG

TIM PENANGANAN PENGADUAN DI RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT  
JAWA TIMUR

DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan yang cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur maka perlu membentuk Tim Penanganan Pengaduan;
- b. bahwa Keputusan Direktur Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur Nomor 188/1965/KPTS/102.11/2022 tentang Tim Penanganan Pengaduan di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur sudah tidak sesuai, sehingga perlu dilakukan perubahan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Tim Penanganan Pengaduan di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6039);
2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6887);
1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 17 Tahun 2021 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur;

Memperhatikan ...

- Memperhatikan : 1. Keputusan Direktur Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur Nomor 188/455/KPTS/102.11/2023 tentang Pedoman Pengelolaan *Whistleblowing System* (WBS) di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur.
2. Keputusan Direktur Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur Nomor 188/1965/KPTS/102.11/2022 tentang Tim Penanganan Pengaduan di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN DI RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR.
- KESATU : Menetapkan Tim Penanganan Pengaduan di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur;
- KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU tersebut dalam lampiran I keputusan ini;
- KETIGA : Tugas Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA terdapat dalam lampiran II keputusan ini;
- KEEMPAT : **MENCABUT** dan Menyatakan **TIDAK BERLAKU**: Keputusan Direktur Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur Nomor 188/1965/KPTS/102.11/2022 tentang Tim Penanganan Pengaduan di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya

pada tanggal 1 Maret 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT  
JAWA TIMUR



dr. EKA BASUKI RACHMAD

Pembina

NIP. 19700115 200801 1 023

Lampiran I : Keputusan Direktur Rumah Sakit  
Mata Masyarakat Jawa Timur  
Nomor : 100.3/ 406 /KPTS/102.11/2024  
Tanggal : 1 Maret 2024  
Tentang : Tim Penanganan Pengaduan di Rumah  
Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur

**TIM PENANGANAN PENGADUAN  
RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR**

No	Jabatan	Nama NIP/NIPTT-PK
1	Penasihat	Direktur
2	Penanggung Jawab	Kepala Bagian Tata Usaha
3.	Ketua	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
4.	Sekretaris	Vanrista Prima Nanggala, S.H 102.11-18111988-122014-0223
5.	Anggota	1. Kepala Bidang Pelayanan Medik 2. Kepala Seksi Pelayanan Medik dan Keperawatan 3. Silfa Pernika Reskhy, S.I.Kom 102.11-25031986-012016-7836

DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT  
JAWA TIMUR

  
**Pt. EKA BASUKI RACHMAD**  
Pembina  
NIP. 019700115 200801 1 023

Lampiran II : Keputusan Direktur Rumah Sakit  
Mata Masyarakat Jawa Timur  
Nomor : 100.3/ 405 /KPTS/102.11/2024  
Tanggal : 1 Maret 2024  
Tentang : Tim Penanganan Pengaduan di Rumah  
Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur

**TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN  
RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR**

1. Menerima pengaduan dari masyarakat dan karyawan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur;
2. Mencatat, mendokumentasikan, dan melaporkan pengaduan untuk ditindaklanjuti;
3. Memberikan informasi pendahuluan kepada pengadu baik secara lisan maupun tertulis bahwa pengaduan akan segera ditindaklanjuti;
4. Memproses dan menyelesaikan pengaduan melalui koordinasi dengan pihak terkait;
5. Memberikan jawaban atas pengaduan;
6. Merekapitulasi dan membuat laporan pengelolaan pengaduan secara berkala untuk disampaikan kepada Kepala Bagian Tata Usaha;
7. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT  
JAWA TIMUR

  
Dr. EKA BASUKI RACHMAD  
Pembina  
NIP. 19700115 200801 1 023