



**RUMAH SAKIT MATA UNDAAN**

Jl. Undaan Kulon 19, Surabaya - 60247  
Telp. (031) 5343806, 5319619 Fax. (031) 5317503

**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN  
NOMOR : 065/RSMU/III/2010  
TANGGAL : 24 MARET 2010  
TENTANG  
UNIT PENGADUAN UNTUK MASYARAKAT  
DI RUMAH SAKIT MATA UNDAAN**

**MENIMBANG :**

- a) Bahwa guna meningkatkan kesehatan masyarakat Kota Surabaya, diperlukan kesadaran, kemauan, dan kemampuan masyarakat untuk senantiasa membiasakan hidup sehat;
- b) Bahwa dalam rangka melaksanakan Surat Edaran tentang Unit Pengaduan untuk Masyarakat di RS Mata Undaan Surabaya
- c) Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Unit Pengaduan untuk Masyarakat di RS Mata Undaan Surabaya.

**MENINGGAT :**

1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
3. Surat Edaran Nomor : HK 05.01/1.4/1022/2010 tentang Pengaduan Masyarakat
4. Keputusan Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata (P4M) Nomor : 01/P4M-RSMU/SK/IV/2008 tentang Pengangkatan Direktur Penanggung Jawab Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

**PERTAMA** : Membentuk Unit Pengaduan untuk Masyarakat di RS Mata Undaan sbb :

Pelindung : Dr. Herminati HB, MARS  
Penanggung Jawab : Nikmatul Fadlilawati, SKM  
Anggota-anggota :

1. Koordinator Unit Rawat Jalan / Poliklinik
2. Koordinator Unit Rawat Inap & UGD
3. Koordiantor Unit Kamar Operasi
4. Koordinator Unit Penunjang Medis
5. Koordinator Unit Rekam Medik / Registrasi

**KEDUA** : Tugas Unit Pengaduan untuk Masyarakat di RS Mata Undaan sbb :

1. Memberikan bimbingan dan penyuluhan serta menyebarluaskan informasi tentang pelayanan RS Mata Undaan Surabaya kepada masyarakat/pasien yang berobat di RS Mata Undaan Surabaya.
2. Menerima dan menanggapi baik langsung maupun tidak langsung pengaduan masyarakat tentang pelayanan RS Mata Undaan Surabaya baik yang secara langsung maupun yang melalui Hotline.
3. Melaksanakan pencatatan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan RS Mata Undaan Surabaya
4. Menyampaikan Laporan hasil pengaduan masyarakat terhadap pelayanan RS Mata Undaan kepada Direktur RS Mata Undaan Surabaya.

**KETIGA** : Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal 24 Maret 2010.

**KEEMPAT** : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan diadakan perbaikan kembali sebagai mana mestinya

**PETIKANNYA** : kepada yang berkepentingan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

DITETAPKAN DI : SURABAYA  
PADA TANGGAL : 24 MARET 2010  
DIREKTUR  
RUMAH SAKIT MATA UNDAAN

Dr. HERMINIATI HB, MARS