PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA
Jl. Soekarno-Hatta, Banda Raya, Banda Aceh (23238)
Telp./Faks. (0651) 43097/ 43095 Email: rsum@bandaacehkota.go.id
Website: http://rsum.bandaacehkota.go.id
RSUD MEURAXA
BANDA ACEH

BISMILLAAHIRRAHMAANIRRAHIIM

KEPUTUSAN
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA
KOTA BANDA ACEH

NOMOR : 445 / 043 / 2025

T E N T A N G

MEKANISME PENYELESAIAN KELUHAN, KONFLIK, ATAU PERBEDAAN PENDAPAT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA KOTA BANDA ACEH

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA KOTA BANDA ACEH,

Menimbang :

a. bahwa untuk mewujudkan keserasian, keseragaman dan keterpaduan dalam pemberian pelayanan prima sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh;

b. bahwa untuk kelancaran penatalaksanaan kegiatan pengaduan yang datangnya dari pasien, keluarga pasien dan masyarakat di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa diperlukan mekanisme Penyelesaian Keluhan, Konflik, atau Perbedaan Pendapat pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan dalam suatu Keputusan.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. 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;
3. Undang-Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/ SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;

8. Peraturan .....

8. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pola Tata Kelola RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 83 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 9 Tahun 2024 tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh;
9. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 7 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 16 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 7 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh;
10. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 71 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA KOTA BANDA ACEH TENTANG MEKANISME PENYELESAIAN KELUHAN, KONFLIK, ATAU PERBEDAAN PENDAPAT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA KOTA BANDA ACEH.**

KESATU : Memberlakukan Mekanisme Penyelesaian Keluhan, Konflik, atau Perbedaan Pendapat di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh sebagaimana tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini;

KEDUA : Pemberlakuan Mekanisme Penyelesaian Keluhan, Konflik, atau Perbedaan Pendapat di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu harus dijadikan acuan dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa

KETIGA .....

KETIGA : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka akan ditinjau kembali untuk diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 03 Januari 2025 M
03 Rajab 1446 H

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa
Kota Banda Aceh,



dr. Riza Mulyadi, Sp.An.FIPM
Pembina Tk.I /IVb
NIP. 19741023 200312 1 004