



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>



BISMILLAAHIRRAHMAANIRRAHIIM

**KEPUTUSAN
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA
KOTA BANDA ACEH**

NOMOR : 445 / 192 / 2026

T E N T A N G

**PEMBENTUKAN UNIT PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK
PADA 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 pembentukan unit pelayanan pengaduan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh;
- c. bahwa untuk maksud sebagaimana tersebut pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dalam suatu keputusan.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana;
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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;

7. Keputusan

7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/ SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
8. 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;
9. 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 PEMBENTUKAN UNIT PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA KOTA BANDA ACEH.

KESATU : Membentuk Unit Pelayanan Pengaduan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh yang selanjutnya disebut "UNIT PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK".

KEDUA : Unit Pelayanan Pengaduan Publik dipimpin oleh seorang Penanggung Jawab dalam jabatan Non Struktural yang diangkat dan diberhentikan oleh Direktur.

KETIGA : Unit Pelayanan Pengaduan Publik bertugas menerima, mencatat, memverifikasi dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Unit ini juga memantau proses penyelesaian pengaduan, memberikan informasi kepada pelapor, serta menyusun laporan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

KEEMPAT

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh

Pada tanggal : 12 Januari 2026 M
23 Rajab 1447 H

Plt. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa
Kota Banda Aceh, *ke*



ke
dr. Taufik Wahyudi Mahady, Sp. OG., MHPM
Pembina Tk. I / IVb
NIP. 19730301 200803 1 001