



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 / 193 / 2026

T E N T A N G

**PENUNJUKAN PETUGAS UNIT LAYANAN PENGADUAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA
KOTA BANDA ACEH TAHUN 2026**

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA KOTA BANDA ACEH,

Menimbang : a. bahwa guna memberikan pelayanan prima diperlukan pelayanan prima diperlukan partisipasi masyarakat terhadap pelayanan publik sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh;

b. bahwa untuk mewujudkan partisipasi masyarakat dalam bentuk pelayanan publik, dipandang perlu menetapkan Petugas Unit Layanan Pengaduan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2026;

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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana;

3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;

4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;

6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/ SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;

7. Peraturan

7. 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;
8. 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 PENUNJUKAN PETUGAS UNIT LAYANAN PENGADUAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA KOTA BANDA ACEH TAHUN 2026.

KESATU : Menetapkan Petugas Unit Layanan Pengaduan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh dengan susunan Struktur tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Petugas Unit Layanan Pengaduan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, mempunyai tugas sebagai berikut :

1. menerima pengaduan dari masyarakat melalui tatap muka, WhatsApp, Google Review atau media lainnya;
2. mencatat dan mendokumentasikan pengaduan secara lengkap dan sistematis;
3. memverifikasi informasi serta mengidentifikasi permasalahan yang disampaikan;
4. memberikan informasi dan penjelasan kepada pelapor mengenai proses penanganan pengaduan;
5. meneruskan pengaduan kepada unit atau pejabat yang berwenang menindaklanjuti;
6. memantau proses penyelesaian pengaduan agar ditangani sesuai ketentuan dan batas waktu;
7. memberikan tanggapan atau informasi hasil tindak lanjut kepada pelapor;
8. menjaga kerahasiaan data dan identitas pelapor sesuai ketentuan yang berlaku;
9. menyusun laporan dan rekapitulasi pengaduan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan; dan
10. mengidentifikasi pengaduan yang berulang dan memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

KETIGA : Petugas Unit Layanan Pengaduan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur.

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,



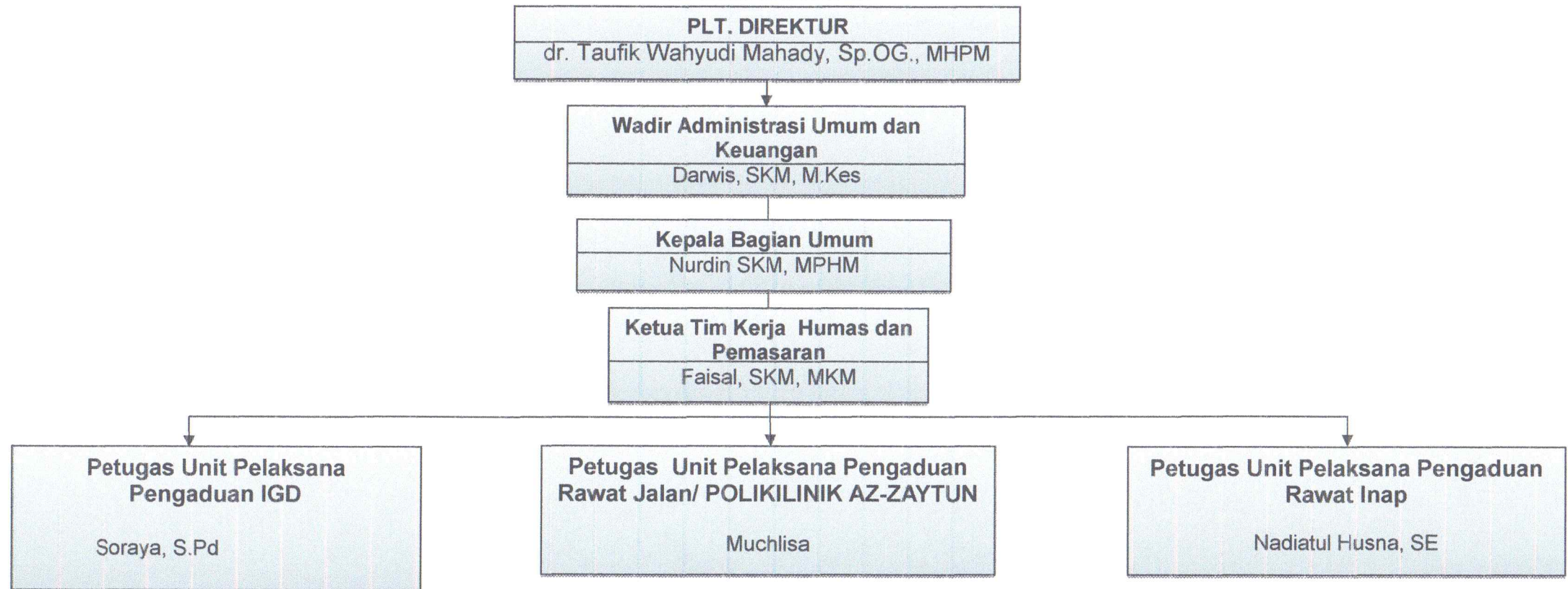
dr. Taufik Wahyudi Mahady, Sp. OG., MHPM

Pembina Tk.I /IVb

NIP. 19730301 200803 1 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR
RSUD MEURAXA KOTA
BANDA ACEH
NOMOR : 445 / 193 / 2026
TANGGAL : 12 Januari 2026 M
23 Rajab 1447 H

**STRUKTUR PETUGAS UNIT LAYANAN PENGADUAN PUBLIK PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA
KOTA BANDA ACEH**



Plt. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa
Kota Banda Aceh, *[Signature]*

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