



**PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN**  
**RSUD TAPAN**

Jalan Tapan - Padang Kec. Basa Ampek Balai Tapan (Kode Pos : 25673)  
Email : rsudtapan@gmail.com



**KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD TAPAN**  
**NOMOR : 445/092/RSUD Tapan - 2023**

**TENTANG**

**PENANGANAN KELUHAN PASIEN/KELUARGA**  
**DI RSUD TAPAN**

**DIREKTUR RSUD TAPAN,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam menampung semua keluhan dan pengaduan masyarakat terhadap kekurangan dan kelemahan dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Tapan terhadap pengguna layanan;  
b. bahwa pembentukan susunan tim tersebut perlu diatur dengan Surat Keputusan Direktur;
- Mengingat** : 1. Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;  
2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
3. Undang - Undang Nomor 36 tentang Kesehatan ;  
4. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit ;  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Pelayanan Minimal;  
6. Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi*;  
7. Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 20 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan** : **KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD TAPAN TENTANG PENANGANAN KELUHAN PASIEN/ KELUARGA DI RSUD TAPAN**

**KESATU** : Menunjuk Endri Patriadi, SKM sebagai petugas Penanganan Keluhan Pasien/ Keluarga RSUD Tapan.

**KEDUA** : Uraian tugas Penanganan Keluhan Pasien/ Keluarga antara lain:  
a. Menerima pengaduan keluhan pasien/ keluarga secara bebas aman dan nyaman yang bisa diampaikan secara langsung ke unit pengaduan masyarakat (UPM) dan melalui email

tapanrsud@gmail.com. SMS (no HP. 081270794462) dan kotak saran.

b. Memberikan laporan secara berkala kepada Direktur atas semua penyelesaian masalah dari pengaduan pengguna layanan.

- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran RSUD Tapan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tapan  
pada tanggal 03 April 2023

DIREKTUR RSUD TAPAN,



**Arg. IRMADEL PUTRA EMIRA**  
NIP. 19781111 201504 1 001