

**PEDOMAN
PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT**



RSST

**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN
TAHUN 2022**



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO
Jalan KRT. dr. Soeradji Tirtonegoro Nomor 1 Klaten
Telp : (0272) 321020 Fax : (0272) 321104 E-mail : rsupsoeradji_klaten@yahoo.com



KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DR. SOERADJI TIRTONEGORO
NOMOR : HK.02.03/III.3.1/ 1345 /2022

TENTANG

**PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR UTAMA RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DR. SOERADJI TIRTONEGORO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang prima untuk menangani ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit, maka perlu adanya pedoman penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten sebagai acuan dalam penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa sehubungan dengan adanya perubahan struktur organisasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro yang mengakibatkan perubahan dalam penanganan pengaduan masyarakat, maka Keputusan Direktur Utama Nomor HK.02.03/II.1/20234/2018 tentang Panduan Penanganan Komplain Pelanggan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro perlu dilakukan evaluasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan huruf b, perlu Menetapkan Keputusan Direktur Utama RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5053);
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
5. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
8. Peraturan Pemerintah