



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT  
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH  
**RSUD MOHAMMAD NATSIR**

Jl.Simpang Rumbio Kota Solok Telp.(0755) 20003 Faks: (0755) 20003  
: www.rsudmnatsir.sumbarprov.go.id email: rsud.mnatsir@sumbarprov.go.id



KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD M. NATSIR

Nomor : 189/74 /HPK-/2019

TENTANG

PENANGANAN PENGADUAN PASIEN/KELUARGA  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MOHAMMAD NATSIR

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MOHAMMAD NATSIR

- Menimbang :
- bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan dirumah sakit terhadap pasien, baik rawat jalan maupun rawat inap perlu adanya penanganan pengaduan pasien / keluarga atas ketidak puasan dalam menerima pekayanan.
  - bahwa untuk tercapainya mutu pelayanan yang baik terhadap pasien perlu adanya penanganan pengaduan pasien / keluarga
  - bahwa sehubungan dengan butir a dan b tersebut diatas, maka perlu ditetapkan Keputusan Direktur RSUD M. NATSIR tentang penanganan pengaduan pasien / keluarga Pasien
- Mengingat :
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
  - Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Kesatu : Memberikan pelayanan pengaduan kepada pasien dan keluarga yang berobat ke RSUD M. NATSIR apabila diraskan kurang memuaskan
- Kedua : Pengaduan diterima oleh petugas yang telah dibentuk atau petugas lainnya baik secara tertulis ,media elektronik dan lainnya.
- Ketiga : Pengaduan yang telah diterima untuk dapat di proses sesuai ketentuan yang berkaku
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, maka akan diroboh/diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.



: Solok  
: 05 Januari 2019

Direktur RSUD M. NATSIR,  
M. NATSIR  
ERNOVIANA, M.Kes  
NIP. 19601118 198701 2 001