



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG

Jalan Ahmad Yani Lawang, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65208

Telepon (0341) 426015, 429067 Faksimile (0341) 423785

Laman www.rsjlawang.com Surat Elektronik rsjlawang@yahoo.com



KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG NOMOR: HK.02.03/XXVII/2774/2021

TENTANG

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG DIREKTUR UTAMA RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG

- Menimbang :**
- bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang, diperlukan pengelolaan penanganan pengaduan pelayanan atas ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan;
 - bahwa kebijakan penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana diatur dalam Keputusan Direktur Utama No. HK.02.03/I/1139/2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat sudah tidak sesuai lagi dengan kondisi saat ini;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu penyesuaian dan ditetapkan dalam suatu keputusan;

- Mengingat :**
- Undang-Undang RI No.36 Tahun 2009, tentang Kesehatan;
 - Undang-Undang RI No.44 Tahun 2009, tentang Rumah Sakit;
 - Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
 - Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 49 Tahun 2012 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
 - Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 29 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penanganan Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) Dugaan Tindak Pidana Korupsi;
 - Peraturan Menteri Kesehatan RI No.72/MenKes/Per/III/2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang;
 - Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: KP.03.03/Menkes/7096/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan dari dan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di lingkungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG**

Kesatu : Mencabut Keputusan Direktur Utama Nomor: HK.02.03/I/1139/2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang;

Kedua : Penanganan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan sebagai berikut :

- Setiap pengaduan masyarakat harus diberikan penanganan dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan, melalui kegiatan pencatatan, penelaahan, penanganan lebih lanjut, monev, tindak lanjut hasil monev dan pelaporan secara berkala.



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG

Jalan Ahmad Yani Lawang, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65208

Telepon (0341) 426015, 429067 Faksimile (0341) 423785

Laman www.rsjlawang.com Surat Elektronik rsjlawang@yahoo.com



- b. Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan yaitu pengaduan yang mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pegawai RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang yang mengakibatkan kerugian Negara, penanganannya dilakukan oleh Satuan Pemeriksaan Intern (SPI);
- c. Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan yaitu pengaduan yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya sehingga bermanfaat bagi perbaikan pelayanan masyarakat penanganannya dikoordinasikan oleh Sub Koordinator Hukum, Organisasi dan Hubungan Masyarakat;

Ketiga

- : Keputusan ini **berlaku sejak tanggal ditetapkan** dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Lawang

Pada Tanggal : 4 Mei 2021

DIREKTUR UTAMA

