



# RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MAKASSAR

## STANDAR PELAYANAN

### PENGADUAN PUBLIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	SK Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar No.112/RSUD-MKS/I/2017 tentang Penetapan Standar Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar
2.	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengadu adalah warga negara Indonesia (WNI) atau warga negara asing (WNA) dengan identitas yang jelas.</li> <li>2. Pengadu menyampaikan tujuan permintaan narasumber dengan jelas, sopan dan santun.</li> <li>3. Pengadu adalah masyarakat/LSM/instansi pemerintah non pemerintah.</li> <li>4. Pengadu wajib mengisi buku tamu</li> </ol>
3.	Prosedur atau mekanisme Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengadu dapat langsung mengunjungi bagian pelayanan masyarakat RSUD Kota Makassar di Jl. P. Kemerdekaan KM 14 Makassar, Sul-Sel dengan bertanya langsung atau dengan surat resmi.</li> <li>b. Pengadu akan diterima dengan baik oleh kepala bagian pelayanan umum atau yang berkompeten.</li> <li>c. Pengadu diminta menjelaskan secara jelas bentuk, jenis dan isi aduan dengan tenang dan kooperatif</li> <li>d. Kepala bagian pelayanan masyarakat akan memeriksa substansi aduan, mengklarifikasi dengan mengedepankan bukti lalu kemudian merespon dengan cepat sesuai dengan kewenangan yang dimiliki.</li> <li>e. Kepala bagian pelayanan Masyarakat akan meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, apabila substansi masalah tidak dapat diselesaikan dan bukan menjadi kewenangannya, seperti Direktur RSUD Kota Makassar sebagai pengambil keputusan tertinggi.</li> <li>f. Keputusan direktur akan disampaikan langsung oleh direktur atau diwakilkan kepada kepala bagian pelayanan masyarakat untuk meneruskan kepada pengadu.</li> <li>g. Jika aduan ini belum dapat diselesaikan dalam waktu yang dekat maka pengadu diharapkan bisa kembali kerumah dulu dan dipersilahkan kembali kerumah sakit setelah dikonfirmasi oleh Kepala bagian pelayanan Masyarakat.</li> <li>h. Pemohon juga bisa menghubungi secara personal melalui sosial media FB Rsud Makassar <a href="https://www.facebook.com/rsud.makassar?ref=br_rs">https://www.facebook.com/rsud.makassar?ref=br_rs</a>.</li> <li>i. Pemohon dapat mengunjungi website <a href="http://www.rsudkotamakassar.or.id/">http://www.rsudkotamakassar.or.id/</a>.</li> <li>j. Pemohon juga bisa menghubungi email RSUD Kota Makassar: <a href="mailto:rsudkotamakassar@yahoo.co.id">rsudkotamakassar@yahoo.co.id</a></li> <li>k. Pemohon juga bisa menghubungi pesawat Telepon atau faximale ☎ 0411-513127 – 510016 Fax. 0411 – 587256</li> <li>l. Pemohon juga bisa melapor melalui aplikasi online LAPOR yang disediakan oleh KEMENPAN RB</li> </ol>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan dimulai pukul 08.00 - 16.00 wita
5.	Biaya/Tarif	RSUD Kota Makassar tidak memungut biaya pengaduan
6.	Produk Layanan	<p>Aduan dapat dilakukan dengan menggunakan media berikut dibawah ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Email : <a href="mailto:rsudkotamks@yahoo.co.id">rsudkotamks@yahoo.co.id</a></li> <li>b. Telp : ☎ 0411-8037252</li> <li>c. Facebook : <a href="https://www.facebook.com/rsud.makassar?ref=br_rs">https://www.facebook.com/rsud.makassar?ref=br_rs</a></li> <li>d. Website : <a href="http://www.rsudkotamakassar.or.id/">http://www.rsudkotamakassar.or.id/</a></li> <li>e. Kotak Saran</li> <li>f. Unit Pelayanan Pengaduan</li> <li>g. Menggunakan aplikasi integrasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat): SMS ke 1708.</li> </ol>
7.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pengaduan : Lantai 2 RSUD Kota Makassar</li> <li>b. Kotak saran</li> <li>c. Nomor pengaduan telp : 0411- 803 7252</li> <li>d. Email : <a href="mailto:rsudkotamks@yahoo.co.id">rsudkotamks@yahoo.co.id</a></li> <li>e. Media Sosial : Facebook : <a href="https://m.facebook.com/rsud.makassar">https://m.facebook.com/rsud.makassar</a></li> <li>f. Website : <a href="http://www.rsudkotamakassar.or.id">www.rsudkotamakassar.or.id</a></li> <li>g. Integrasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) : SMS ke 1708</li> <li>h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan</li> </ol>