



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAYA KOTA MAKASSAR

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 14 ☎ (0411) 513127, 510016 Fax. 587256

SURAT KEPUTUSAN

DIREKTUR RSUD KOTA MAKASSAR

NOMOR : 802/RSDKM/III/2026

TENTANG

UNIT PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAYA KOTA MAKASSAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAYA KOTA MAKASSAR,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar

bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar tentang Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Walikota Makassar No. 48 tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar.



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAYA KOTA MAKASSAR

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 14 ☎ (0411) 513127, 510016 Fax. 587256

MEMUTUSKAN

Menetapkan:

KESATU : Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar, sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini

KEDUA : Unit Pengelola Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar sebagaimana Diktum KESATU, terdiri dari :

- A. Pembina
- B. Pengarah I dan Pengarah II
- C. Ketua
- D. Sekretariat
- E. Koordinator

KETIGA : Seluruh unsur Unit Penanganan Pengaduan sebagaimana Diktum KEDUA, mempunyai tugas sebagai berikut :

- A. Pembina
 - Penetapan Kebijakan Umum pengelolaan pengaduan RSUD Daya Kota Makassar
 - Penetapan anggaran tentang pengelolaan pengaduan
 - Menugaskan pejabat/pegawai atau satuan organisasi untuk melaksanakan tugas pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilingkup RSUD Kota Makassar
- B. Pengarah
 - Memantau penerapan Pengelolaan Pengaduan berdasarkan Standar Operasional, Standar pelayanan dan Kode Etik.
 - Memberikan masukan, arahan berkaitan dengan penyelesaian pengaduan.
- C. Ketua
 - Menyusun program kerja dan anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat
 - Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan;
 - Melakukan koordinasi dengan koordinator berkaitan dengan laporan pengaduan yang masuk untuk penyelesaian pengaduan
 - Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
 - Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
 - Melaporkan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada Direktur RSUD Daya Kota Makassar
- D. Koordinator
 - Memberikan tanggapan/jawaban berkaitan pengaduan yang masuk di unit pengaduan.



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAYA KOTA MAKASSAR

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 14 ☎ (0411) 513127, 510016 Fax. 587256

E. Sekretariat

- Melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Penerimaan Pencatatan, koordinasi tindak lanjut pengaduan dan pelaporan)
- Menerima pengaduan melalui Website, SMS, E-Mail, LAPOR atau Datang Langsung.
- Memverifikasi pengaduan
- Melakukan upaya-upaya penyelesaian pengaduan melalui koordinasi dengan Koordinator Bagian/Bidang.
- Memberikan laporan berkala pengelolaan pengaduan kepada Ketua.

KEEMPAT Tim Unit Penanganan Pengaduan mempunyai Tugas dan Fungsi menerapkan Tata Kelola Penanganan Pengaduan Masyarakat, untuk menjaga profesionalitas pengelolaan pengaduan tersebut maka dalam penerapannya perlu dibentuk :

- a. Standar Oprasional Pelayanan Penanganan Pengaduan
- b. Standar Pelayanan
- c. Kode Etik

KELIMA Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran BLUD Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar (Jika tersedia).

KENAM Keputusan Direktur ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Makassar
Pada Tanggal, 2 Maret 2026

Direktur RSUD Daya Kota Makassar,



dr. A. Any Muliany M., M.Kes.
Nip. 1970301 200502 2 003



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAYA KOTA MAKASSAR

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 14 ☎ (0411) 513127, 510016 Fax. 587256

LAMPIRAN :

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAYA KOTA MAKASSAR

NOMOR : 802/RSDKM/III/2026

TANGGAL : 2 Maret 2026

SUSUNAN UNIT PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH DAYA KOTA MAKASSAR

Pembina	Direktur RSUD Kota Makassar (dr. A. Any Mulianny M., M.Kes.)
Pengarah	1. Wakil Direktur Umum & Keuangan (Riyadus Shalihin, S.IP., M.Si.) 2. Wakil Direktur Pelayanan medik & Keperawatan (dr. Reini Meilani Isbach, M.Kes., Sp.PK)
Ketua	Kepala Bagian Pelayanan Masyarakat (Irnayanti, S.Pt., M.IKom.)
Koordinator	- Bagian Umum (Kepala Bagian Umum) (Sri Neswati Risamin, SKM., M. Adm.Kes.) - Bagian Keuangan (Kepala Bagian Keuangan) (Ir. Zainal, ST, M.Si., IPM.) - Bagian pelayanan Masyarakat (Pj. Humas & Pemasaran) (Wisnu Maulana, S.Kep., Ns., M.Kes.) - Bidang Pelayanan Medik (Kepala Bidang Pelayanan Medik) (dr. Ervina Mariani, Sp. THT., M.Kes.) - Bidang Pelayanan Keperawatan (Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan) (Hasanuddin, S.Kep., Ns., M.Kes., Ph.D. - Bidang Pelayanan Penunjang Medik & Keperawatan (Kepala Bidang Pelayanan Penunjang Medik & Keperawatan) (Ambo Intang, S.Si., Apt., M.Kes.)
Sekretariat	Staf Administrasi di Unit Pengelolaan Pengaduan : 1. Hasrawati, A.Md. 2. Nuraeni Syarif, S.Kep., Ns.