



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS KESEHATAN
UPT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LABUANG BAJI
JL. Dr. RATULANGI NO. 81 Telp. 873482 MAKASSAR
E-mail: rsudlabuangbaji.sulsel@gmail.com

KEPUTUSAN DIREKTUR UPT RSUD LABUANG BAJI PROVINSI SULAWESI SELATAN
Nomor : 400 / 034.a/LB.02-3/I/2023

TENTANG

ALUR/MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN
UPT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LABUANG BAJI PROVINSI SULAWESI SELATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR RSUD LABUANG BAJI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan tugas institusi pelayanan dibidang ke humasan perlu ditetapkan alur/mekanisme penanganan pengaduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat;
- b. bahwa untuk kelancaran tugas diperlukan alur/mekanisme penanganan pengaduan yang jelas untuk menyelesaikan kompleksitas permasalahan di rumah sakit;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur RSUD Labuang Baji;
- ;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan RS;
5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan RS;
7. Keputusan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 2130/VIII/Tahun 2012 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah untuk Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Secara Penuh;
8. Keputusan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 821.22/24/2020 tanggal 2 November 2020 tentang Pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama Eselon II di Lingkup Provinsi Sulawesi Selatan;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan **Alur/Mekanisme Penanganan pengaduan UPT Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji** sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Alur/Mekanisme Penanganan Pengaduan RSUD Labuang Baji sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KETIGA : Alur/Mekanisme Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua harus dijadikan acuan dalam penyelenggaraan Kegiatan Satuan Pengawas Internal di RSUD Labuang Baji.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Makassar
Pada tanggal 16 Januari 2023

Direktur



Drg. Abdul haris Nawawi, M.Kes
Pangkat Pembina Utama Muda
NIP. 19630624 199402 1 001

Lampiran 1 : Keputusan Direktur RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan
Nomor : 400 / 034.a/LB.02-3/I/2023
Tanggal : 16 Januari 2023
Tentang : ALUR/MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN UPT RSUD LABUANG
BAJI PROV.SULSEL

ALUR PENANGANAN KOMPLAIN

Ditetapkan di Makassar
Pada tanggal 16 Januari 2023
Direktur



Drg. Abdul haris Nawawi, M.Kes
Pangkat Pembina Utama Muda
NIP. 19630624 199402 1 001

Lampiran 1 : Keputusan Direktur RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan
Nomor : 400.14/ 034.a /LB.02-3/I/2023
Tanggal : 16 Januari 2023
Tentang : TIM HUMAS dan PENGADUAN UPT RSUD LABUANG BAJI PROV.SULSEL

**TUGAS DAN FUNGSI
TIM HUMAS dan PENGADUAN
UPT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LABUANG BAJI PROV SUL SEL
TAHUN 2024**

1. Melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pasien/keluarga pasien/pengunjung rumah sakit
2. Memberikan informasi yang diinginkan pasien/keluarga pasien/pengunjung mengenai suatu pelayanan
3. Melakukan penanganan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh
4. Membina hubungan baik dengan pasien/keluarga pasien
5. Melakukan komunikasi internal dengan dokter dan staf rumah sakit serta melakukan komunikasi eksternal dengan pasien/keluarga pasien, penjamin biaya serta media massa;
6. Dalam keadaan situasi normal humas bertugas mengawal opini publik mengenai jati diri serta citra rumah sakit agar bersifat positif;
7. Dalam keadaan situasi krisis humas bertugas menghadapi masalah, mengatasi dan memulihkan kepercayaan masyarakat kepada rumah sakit
8. Dalam keadaan situasi luar biasa humas harus mampu menghadapi tekanan para pencari berita, dan menjaga citra rumah sakit;
9. Mempromosikan jasa layanan dalam bentuk periklanan yang disajikan dengan bahasa jurnalistik.

Ditetapkan di Makassar
Pada tanggal 16 Januari 2023
Direktur



Drg. Abdul haris Nawawi, M.Kes
Pangkat Pembina Utama Muda
NIP. 19630624 199402 1 001