



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SYEKH YUSUF

Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo Nomor 48 Sungguminasa Telepon (0411) 866536 Fax. (0411) 840892
Website : rsudsyekhyusuf.com, email : rsugowa_syekhyusuf@yahoo.com, Kode Pos : 92117

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

I. DASAR HUKUM

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa No.44/RSUD-SY/V/2018 Tanggal 23 Mei 2018 Tentang Penetapan Standar Pelayanan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

II. PERSYARATAN PELAYANAN

1. Pengaduan Secara Lisan
2. Pengaduan Secara Tertulis
3. Pengaduan online / SMS
4. Menggunakan identitas resmi (KTP / SIM) yang berlaku oleh pengadu

III. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

1. Pelapor mengadukan keluhan;
2. Keluhan ditangani oleh Tim Penduan Masyarakat Rumah Sakit;
3. Apabila keluhan belum dapat diselesaikan, maka dilanjutkan ke Wakil Direktur yang membidangi dan berkaitan keluhan pasien yang timbul;
4. Selanjutnya bila keluhan belum dapat diselesaikan, maka dilanjutkan ke Direktur;
5. Direktur mengambil keputusan dalam penyelesaian masalah tersebut;

IV. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1 Hari (24 Jam)

V. BIAYA/TARIF

-

VI. PRODUK LAYANAN

Layanan pengaduan rumah sakit

VII. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Jika pasien tidak mendapatkan pelayanan sesuai yang diharapkan dapat mengajukan pengaduan langsung ke Unit Syekh Yusuf Kab. Gowa

1. Unit Pelayanan Pengaduan.
2. Telepon : 082191966060
3. WhatsApp : 082191966060
4. Website : rsudsyekhyusuf.gowakab.go.id
5. Email :
Pengaduanrsudsyekhyusuf@gmail.com
6. Kotak Pengaduan

VIII. SARANA DAN PRASARANA ATAU FASILITAS

1. Ruang Layanan Pengaduan Rumah Sakit
2. HP Pengaduan
3. Kotak Saran
4. Komputer 1 set
5. Meja & Kursi Kerja
6. Kursi Tamu 1 set

IX. KOMPETENSI PELAKSANA

1. Tenaga Administrasi
2. Pernah Mengikuti Sosialisasi Pelaksanaan SIPP di Rumah Sakit
3. Pernah Mengikuti Sosialisasi Administrasi Pelayanan Kepesertaan dan Aplikasi SIPP Rumah Sakit.

X. PENGAWASAN

Dilaksanakan oleh Kabag Umum

XI. JUMLAH PELAKSANA

5 Orang

XII. JAMINAN PELAYANAN

1. Aduan masyarakat dijamin kerahasiaannya
2. Meningkatkan Mutu Pelayanan RS

XIII. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Aduan yang masuk tidak berdampak negatif

XIV. EVALUASI KINERJA

1. Evaluasi dilakukan setiap bulan dengan membuat laporan bulanan
2. Melakukan Monitoring dan Evaluasi Layanan Pengaduan

**DIREKTUR RSUD RSUD SYEKH YUSUF
KAB. GOWA**



drg. Hj. RAHMAWATI DJALIL
Pangkat : Pembina Tk.1
NIP : 19810615 200801 2 025