



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEKAYU

Jalan Bupati Oesman Bakar I Kayuara, Provinsi Sumatera Selatan
Telepon : (0714) 3330203 Kode Pos 30711
Email : sekayursud@gmail.com, Website : rsudsekayu.mubakab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEKAYU

NOMOR : 445/ 52 /SK/RS/ J /2021

TENTANG

**PELAYANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SEKAYU KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEKAYU,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan penanganan pengaduan guna mendukung terwujudnya *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu, perlu adanya kebijakan bagi penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

4. Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Bupati Nomor 83 Tahun 2019 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin (Berita Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2019 Nomor 83);

M E M U T U S K A N :

- Menetapkan :**
- KESATU :** Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin;
- KEDUA :** Alur penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU terdapat dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KETIGA :** Format formulir bagi pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU terdapat pada Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEEMPAT :** Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Direktur Nomor: 445/09.17/SK/RS/I/2020 tentang Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Sekayu
pada tanggal : 4 Januari 2021

DIREKTUR RSUD SEKAYU



Dr. MAKSON PARULIAN PURBA, MARS

PEMBINA TINGKAT I/IV.b

NIP. 19710314 200112 1 002

Lampiran I : Keputusan Direktur RSUD Sekayu
Nomor : 445/ 52 /SK/RS/ /2021
Tanggal : 4 Januari 2021
Tentang : Pelayanan Pengaduan di Lingkungan
Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu
Kabupaten Musi Banyuasin

ALUR PELAYANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN RSUD SEKAYU

Alur pelayanan pengaduan di lingkungan RSUD Sekayu, meliputi:

1. Masyarakat, badan hukum, dan/atau *stake holder* dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap pelayanan di lingkungan RSUD Sekayu dengan:
 - a. Datang langsung ke RSUD Sekayu dan menyampaikan keluhan/pengaduan langsung ke bagian Humas RSUD Sekayu;
 - b. Kotak saran yang tersedia di Lingkungan RSUD Sekayu;
 - c. Melalui SMS/WA ke nomor 0811-7122-118;
 - d. Melalui e-mail ke : humasrsudsekayu@gmail.com; dan/atau
 - e. Media lain yang telah disediakan oleh humas RSUD Sekayu.
2. Keluhan/pengaduan yang masuk kemudian dikelola dan diteruskan ke pihak manajemen RSUD Sekayu;
3. Pihak Manajemen dalam kurun waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja membuat jawaban terhadap keluhan/pengaduan;
4. Manajemen RSUD Sekayu membuat jawaban tertulis dan/atau langsung konfirmasi terhadap keluhan/pengaduan masyarakat melalui Humas RSUD Sekayu.


DIREKTUR RSUD SEKAYU
dr. MAKSON PARULIAN PURBA, MARS
PEMBINA TINGKAT I/IV.b
NIP. 19710314 200112 1 002

Lampiran II : Keputusan Direktur RSUD Sekayu
Nomor : 445/ *52* /SK/RS/ *I* /2021
Tanggal : *9 Januari* 2021
Tentang : Pelayanan Pengaduan di Lingkungan
Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu
Kabupaten Musi Banyuasin

**FORMAT FORMULIR PENYAMPAIAN PENGADUAN/KELUHAN
DI LINGKUNGAN RSUD SEKAYU**



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEKAYU
Jalan Bupati Oesman Bakar I Kayuara, Provinsi Sumatera Selatan
Telepon : (0714) 3330203 Kode Pos 30711
Email : sekayursud@gmail.com, Website : rsudsekayu.mubakab.go.id

FORMULIR PENYAMPAIAN PENGADUAN/KELUHAN

Nama :
Hubungan dg Pasien :
Ruangan :
Hari/Tanggal :
No Telp/Hp :
Target Penyelesaian :

Permasalahan/Keluhan :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Jawaban/Solusi :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Yang Mengajukan Komplain

(.....)

Sekayu, 2020
Petugas

(.....)


DIREKTUR RSUD SEKAYU
dr. MAKSON PARULIAN PURBA, MARS
PEMBINA TINGKAT I/IV.b
NIP. 19710314 200112 1 002