

**PROGRAM KERJA
UNIT PELAYANAN PENGADUAN DAN LAYANAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UNIVERSITAS HASANUDDIN
2023**



RUMAH SAKIT UNHAS
Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan Km.11 Tamalanrea, Makassar 90245
Website : www.rs.unhas.ac.id. Email : info@rs.unhas.ac.id
Telp : (0411)591331 Fax : (0411) 591332

**PROGRAM KERJA
UNIT PELAYANAN PENGADUAN DAN LAYANAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UNIVERSITAS HASANUDDIN
2023**

I. PENDAHULUAN

Untuk membentuk tata kelola pelayanan yang baik, serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien di rumah sakit dibutuhkan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan, bersikap dan bertindak dengan empati, jujur dan memiliki kepedulian sosial yang tinggi, pelayanan rumah sakit yang kompleks cenderung menimbulkan permasalahan baik antara pasien, rumah sakit dan atau tenaga kesehatan selaku pemberi pelayanan kesehatan.

Unit Pelayanan Pengaduan dan Layanan Pelanggan merupakan unit yang bertanggungjawab dalam pengelolaan, pelaksanaan pelayanan pengaduan dan *customer care* yang efektif, efisien, dan akuntabel sesuai bidang tugasnya. Untuk memberikan kinerja pelayanan yang baik maka dipandang perlu menyusun dan membuat program kerja. Program kerja ini sebagai acuan untuk menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan yang terarah, berkesinambungan, efektif dan efisien.

II. TUJUAN

A. Tujuan Umum

Menciptakan kinerja Unit Pelayanan Pengaduan dan Layanan Pelanggan yang bermutu dan profesional sesuai Visi dan Misi Rumah Sakit Unhas.

B. Tujuan Khusus

1. Terciptanya sistem kerja dan tata kelola yang terstruktur;
2. Terlaksananya monitoring dan evaluasi.

III. RENCANA KEGIATAN POKOK DAN KEGIATAN BERDASARKAN RENSTRA

No	Sasaran Strategi	Indikator Sasaran Strategi	Program Kerja	Kegiatan	Jenis Kebutuhan	Volume		Biaya Satuan	Jumlah
						Qty	Satuan		
1	Tersedianya SDM dalam bidang pendidikan, pemeliharaan kesehatan yang profesional, berakhlak mulia dan unggul yang memiliki komitmen yang tinggi	Tersedia SDM dalam bidang Pemeliharaan Kesehatan	Pengembangan jumlah dan kompetensi SDM dalam bidang pemeliharaan kesehatan	Handling Complaint Training	Biaya Registrasi	1	Org	Rp 3,000,000	Rp 3,000,000
					Transportasi Lokal	3	Hari	Rp 170,000	Rp 510,000
					Uang harian	3	Hari	Rp 65,000	Rp 195,000
2	Meningkatnya kecukupan dan mutu sarana dan prasarana yang mendukung pendidikan, penelitian, dan pemeliharaan kesehatan yang terintegrasi	Terpenuhi standar jumlah dan mutu sarana dan prasarana modern, ergonomis dan safety mendukung pendidikan, dan penelitian, dan pemeliharaan kesehatan yang terintegrasi	Penyediaan sarana dan prasarana pemeliharaan kesehatan	Mengusulkan Pengadaan inventaris	Laptop/Tab/Hp	1	Buah	Rp 5,000,000	Rp 5,000,000
					Air Cooler	1	buah	Rp 2,000,000	Rp 2,000,000
					Kulkas Mini	1	buah	Rp 2,500,000	Rp 2,500,000

No	Sasaran Strategi	Indikator Sasaran Strategi	Program Kerja	Kegiatan	Jenis Kebutuhan	Volume		Biaya Satuan	Jumlah
						Qty	Satuan		
3	Meningkatnya jejaring dan kolaborasi rumah sakit dengan <i>Academic, Business, Community and Government (ABCG)</i>	Tersedia jejaring dan kolaborasi rumah sakit dengan <i>Academic, Business, Community and Government (ABCG)</i>	Peningkatan kerjasama dengan <i>Academic, Business, Community and Government (ABCG)</i> di tingkat lokal, nasional dan internasional	Mengusulkan Pengadaan WA Gateway	Biaya sofware dan perangkat	1	Paket	Rp 15,000,000	Rp 15,000,000
4	Terselenggaranya pelayanan inovasi dibidang pemeliharaan keschatan	Tersedianya pelayanan inovasi dibidang pemeliharaan kesehatan	Pengembangan layanan inovasi non medis dalam rangka meningkatkan revenue Rumah Sakit	Menyediakan form dan kuesioner kepuasan, complain/ saran di setiap unit pelayanan	Kuesioner Kepuasan Pelanggan	4000	lmbr	Rp 800	Rp 3,200,000
					Form Pengaduan	120	lmbr	Rp 400	Rp 48,000
Total Anggaran Kegiatan									Rp 31,453,000

A. Kegiatan Pokok

1. Penanganan terkait pengaduan / keluhan dari pelanggan internal maupun pelanggan external;
2. Pemberian informasi ke pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung;
3. Mengukur indeks kepuasan pasien.

B. Rincian Kegiatan

Untuk dapat melaksanakan masing – masing kegiatan pokok, ditetapkan kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

1. Menyusun Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT);
2. Membuat laporan pencapaian RKAT;
3. Menyusun Indikator Mutu Unit;
4. Membuat laporan pencapaian Indikator Mutu;
5. Membuat regulasi terkait kegiatan di unit kerja.

IV. CARA MELAKSANAKAN KEGIATAN

Untuk dapat melaksanakan kegiatan di atas, maka perlu dibuat program kerja dan *time schedule* serta melakukan monitoring dan evaluasi kegiatan.

V. SASARAN

Untuk memudahkan dalam pengukuran pencapaian program kerja Unit Pelayanan Pengaduan dan Layanan Pelanggan ditetapkan target per tahun yang spesifik dan terukur.

Penjabaran sasaran dari program kerja Unit Pelayanan Pengaduan dan Layanan Pelanggan Rumah Sakit Unhas yaitu sebagai berikut :

1. Tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan;
2. Terlaksananya penginputan indikator mutu;
3. Tersedianya laporan pencapaian indikator mutu;
4. Tersedianya Form Survei Kepuasan;
5. Tersedianya rekapitulasi pengaduan.

VI. JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN

No	Sasaran Strategi	Indikator Sasaran Strategi	Program Kerja	Kegiatan	Jenis Kebutuhan	Waktu Pelaksanaan			
						TW I	TW II	TW III	TW IV
1	Tersedianya SDM dalam bidang pendidikan, penelitian dan pemeliharaan kesehatan yang profesional, berakhlak mulia dan unggul yang memiliki komitmen yang tinggi	Tersedia SDM dalam bidang Pemeliharaan Kesehatan	Pengembangan jumlah dan kompetensi SDM dalam bidang pemeliharaan kesehatan	Handling Complaint Training	Biaya Registrasi Transportasi lokal Uang harian				
2	Meningkatnya kecukupan dan mutu sarana dan prasarana yang mendukung pendidikan, penelitian, dan pemeliharaan kesehatan yang terintegrasi	Terpenuhi standar jumlah dan mutu sarana dan prasarana modern, ergonomis dan safety mendukung pendidikan, penelitian, dan pemeliharaan kesehatan yang terintegrasi	Penyediaan sarana dan prasarana pemeliharaan kesehatan	Mengusulkan Pengadaan inventaris	Laptop/Tab/Hp Air Cooler Kulkas Mini				
3	Meningkatnya jejaring dan kolaborasi rumah sakit dengan <i>Academic, Business, Community and Government (ABCG)</i>	Tersedia jejaring dan kolaborasi rumah sakit dengan <i>Academic, Business, Community and Government (ABCG)</i>	Peningkatan kerjasama dengan <i>Academic, Business, Community and Government (ABCG)</i> di tingkat lokal, nasional dan internasional	Mengusulkan Pengadaan WA Gateway	Biaya software dan perangkat				
4	Terselenggaranya pelayanan inovasi dibidang pemeliharaan kesehatan	Tersedianya pelayanan inovasi dibidang pemeliharaan kesehatan	Pengembangan layanan inovasi non medis dalam rangka meningkatkan revenue Rumah Sakit	Menyediakan form dan kuesioner kepuasan, komplain/ saran di setiap unit pelayanan	Kuesioner Kepuasan Pelanggan Form Pengaduan				

VII. EVALUASI PELAKSANAAN KEGIATAN DAN PELAPORAN

Evaluasi pelaksanaan kegiatan Unit Pelayanan Pengaduan dan Layanan Pelanggan dilaksanakan setiap bulan.

VIII. PEMBIAYAAN DAN ANGGARAN

Pembiayaan dan anggaran terkait program kerja Unit Pelayanan Pengaduan dan Layanan Pelanggan terlampir pada RKAT Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.

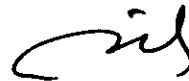
IX. PENUTUP

Demikian Program Kerja Unit Pelayanan Pengaduan dan Layanan Pelanggan tahun 2023 yang kami susun, mohon dukungan dan kerjasama dari semua pihak untuk dapat terlaksananya program kerja ini. Saran dan kritik yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi peningkatan mutu pelayanan penunjang di Rumah Sakit Unhas.

Ditetapkan di Makassar

Pada Tanggal 6 Januari 2022

DIREKTUR UTAMA
RUMAH SAKIT UNHAS, *g*



ANDI MUHAMMAD ICHSAN
NIP 197002122008011013