

22. Pelayanan Humas/ Pengaduan

21.1 Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Persyaratan pengaduan agar dapat ditindaklanjuti: a. Identitas pengadu yang terdiri atas nama, no telp dan alamat lengkap; b. Identitas pasien yang mendapatkan pelayanan; c. kronologi 2. Penerimaan pengaduan masyarakat atau keluhan pelanggan; a. Pengaduan secara langsung yang disampaikan secara lisan kepada petugas pelayanan/ call center/ PIPP atau kepada Pengelola Pengaduan Masyarakat. b. Pengaduan secara tidak langsung dengan melalui; 1) SMS/WA diterima melalui HP 081332203388 2) Email diterima melalui rsudibnusina.pengaduan@gmail.com 3) Link pengaduan http://s.id/pengaduanrsudibnusina 4) Surat yang dialamatkan kepada Direktur atau Pengelola Pengaduan masyarakat 5) Atau melalui kotak pengaduan yang adadi lingkungan RSUD Kabupaten Gresik 6) Atau melalui SP4N-LAPOR

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Alur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat <pre> graph TD Pengadu([Pengadu]) --> Langsung[Pengaduan Langsung (Unit Kerja / Unit Pengaduan)] Pengadu --> TidakLangsung[Pengaduan Tidak Langsung] subgraph LangsungBox [] direction TB Petugas[Petugas] --> Menerima{Menerima?} Menerima --> Mengisi[Mengisi Form Pengaduan] end subgraph TidakLangsungBox [] direction TB 1[1. Kotak Pengaduan] 2[2. SMS/WhatsApp : 081 3322 0 3388] 3[3. Surat] 4[4. E-mail : rsudibnusina.pengaduan@gmail.com] 5[5. SP4N LAPOR! : https://www.lapor.go.id/] 6[6. Formulir online : s.id/pengaduanrsudibnusina] end LangsungBox --> UnitPengaduan[Unit Pengaduan] TidakLangsungBox --> UnitPengaduan subgraph UnitPengaduanBox [Unit Pengaduan] direction TB Penerimaan[Penerimaan] --> Penelaahan[Penelaahan & Pengklasifikasian] Penelaahan --> Penanganan[Penanganan Pengaduan] Penanganan --> Laporan[Laporan] end UnitPengaduanBox <--> Bagian[Bagian / Bidang / Instalasi / Unit / Komite terkait] UnitPengaduanBox <--> Direktur[Direktur] Bagian --> Bupati([Bupati]) Direktur --> Bupati UnitPengaduanBox -- Konfirmasi --> Pengadu UnitPengaduanBox -- Pemberitahuan penyelesaian pengaduan --> Pengadu </pre> Keterangan : 1. Penerimaan Pengaduan: a. Pengaduan langsung pada petugas b. Tidak langsung melalui WA/SMS/link/email/surat kotak pengaduan /SP4N-LAPOR/ formulir online 2. Konfirmasi pengaduan 3. Proses telaah dan penggolongan/klasifikasi pengaduan atau bukan 4. Penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan (LKP) kepada bagian, bidang, instalasi dan atau unit kerja yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan. 5. Penyelesaian pengaduan 6. Pemberian informasi tentang penyelesaian pengaduan pada pengadu 7. Dokumentasi pengaduan dan pelaporan
---	--------------------------------	--

3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pemberian respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima 2. Penyelesaian pengaduan dalam 60 hari sejak berkas dinyatakan lengkap 3. Pemberian informasi kepada pengadu tentang penyelesaian terhadap pengaduan masyarakat atau keluhan pelanggan, selambat-lambatnya 60 hari kalender sejak penyelesaian pengaduan masyarakat atau keluhan pelanggan.
4	Biaya/tarif	Gratis
5	Produk Layanan	Pengelolaan pengaduan masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Email : rsudibnusina.pengaduan@gmail.com 2. Telp : 031 – 3951239 3. SMS : 081332203388 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan pengaduan 6. http://s.id/pengaduanrsudibnusina BILA ADA KELUHAN SCAN INI RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK

21.2 Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Permenkes No 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 5. Permenkes No24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik 7. Permenpan 62 Tahun 2018 Tentang SP4N-

		LAPOR 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 05 Tahun 2025 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 10. Peraturan Bupati Gresik Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik 11. Peraturan Bupati Gresik Nomor 83 Tahun 2021 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina sebagai Organisasi bersifat Khusus; 12. Peraturan Bupati Gresik No. 36 Tahun 2022 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik; 13. Peraturan Bupati Gresik No. 22 Tahun 2024 tentang pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gresik 14. Peraturan Direktur RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik Nomor: 223 tahun 2025 tentang Perubahan Pelayanan dan Asuhan Pasien
--	--	---

2.	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Komputer 2. Formulir Pengaduan Masyarakat (langsung) – di Unit Layanan 3. Kotak saran 4. Alat Tulis Kantor 5. Meja 6. Kursi 7. Printer 8. Telepon 9. AC 10. Almari
3	Kompetensi Pelaksana	Minimal D3
4	Pengawasan Internal	1. Wadir Umum dan Keuangan 2. Kepala Bagian Umum 3. Kepala Sub Bagian Umum dan Perbekalan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan akan di berikan kompensasi sesuai dengan Keputusan Direktur RSUD Ibnu Sina No.445/394/437.52.35/KP/2026 tentang Kompensasi Layanan Tidak sesuai Standar

		Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Periodik 3 bulan