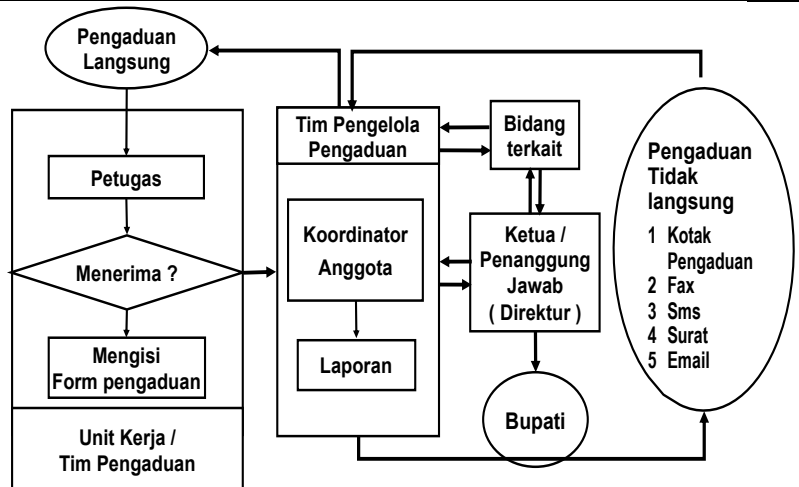


PELAYANAN HUMAS/PENGADUAN

10.1 Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>1. Persyaratan pengaduan agar dapat ditindaklanjuti:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identitas pengadu yang terdiri atas nama, no telp dan alamat lengkap; Identitas pasien yang mendapatkan pelayanan; Uraian kejadian atau keluhan atas pelayanan yang tidak sesuai, waktu kejadian dan tempat kejadian; <p>2. Penerimaan pengaduan masyarakat atau keluhan pelanggan;</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan secara langsung yang disampaikan secara lisan kepada petugas pelayanan atau kepada Pengelola Pengaduan Masyarakat. Pengaduan secara tidak langsung dengan melalui; <ol style="list-style-type: none"> SMS diterima melalui HP 081332203388 Faximile diterima melalu nomor telephone 031-3955217 Email diterima melalui :rsugresik@yahoo.com Surat yang dialamatkan kepada Direktur atau Pengelola Pengaduan masyarakat Atau melalui kotak pengaduan yang ada di lingkungan RSUD Kabupaten Gresik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <p>Pengaduan Pelayanan Pasien → Pelayanan Pengaduan Langsung → Klarifikasi Pada Pelayanan Pasien → Penyelesaian Pengaduan</p> </div> <p>Alur pengelolaan pengaduan masyarakat</p>



1. Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan:

a. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:

- 1) penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu.
- 2) Penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi.
- 3) Menulis Laporan Ketidaksiesuaian dan Penyelesaiannya (LKP)
- 4) Penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan(LKP) kepada bagian, bidang, instalasi dan atau unit kerja yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan.

b. Kepala Bidang/ Bagian/ Instalasi/ Unit terkait

melakukan langkah-langkah penyelesaian pengaduan masyarakat sebagai berikut;

- 1) Menerima dan mengkaji pengaduan masyarakat atau keluhan pelanggan.
- 2) Jika diperlukan, mengundang petugas terkait untuk koordinasi.
- 3) Membahas akar penyebab atas keluhan pelanggan yang terjadi, dengan meminta masukan-masukan dari petugas.
- 4) Mencatat semua tindakan korektif, pencegahan dan atau tindak lanjut penyelesaian terhadap pengaduan masyarakat kedalam form LKP.
- 5) Menginformasikan kepada Petugas terkait untuk ditindaklanjuti.
- 6) Menyerahkan LKP yang sudah diisisesuai penyelesaian pengaduan kepada Pengelola Pengaduan dengan disertai dokumen penyelesaian baik berupa bukti pembinaan,

		<p>usulan rancangan regulasi atau lainnya</p> <p>c. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengelola Pengaduan Masyarakat wajib memberikan informasi kepada pengadu tentang penyelesaian terhadap pengaduan masyarakat atau keluhan pelanggan, selambat-lambatnya 60 hari kalender sejak penyelesaian pengaduan masyarakat atau keluhan pelanggan. 2) Melaksanakan penatausahaan atas pengelolaan pengaduan masyarakat; 3) Pengelola pengaduan wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada Direktur dan Bupati secara berkala Laporanhasil penanganan pengaduan masyarakat disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat data pendukung, kesimpulan dan saran tindaklanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3	Jangka Waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima 2. 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	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk layanan	Pengelolaan pengaduan masyarakat
6.	PenangananPengaduan, Saran danMasukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsugresik@yahoo.com 2. Telp : 031 – 3951239 3. SMS : 081332203388 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi dan pengaduan

10.2 Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang : Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang : Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 129/ MenKes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal 6. Peraturan Menteri PAN RB Nomor : 24 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2017 tentang Akreditasi RumahSakit Keputusan Bupati Gresik Nomor 180 / 2411/ HK/ 403.14/ 2007 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gresik Dengan Status Badan Layanan Umum Daerah Penuh
2.	Sarana dan Prasarana dan /atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Formulir Pengaduan Masyarakat (langsung) – di Unit Layanan 3. Kotak saran 4. Alat Tulis Kantor 5. Meja dan Kursi 6. Printer 7. Telepon 8. AC 9. Almari
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal D3
4.	Pengawasan Internal	Wadir Umum dan Keuangan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Rumah Sakit terakreditasi dari KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) SNARS Edisi 1 dengan status Paripurna (Bintang lima)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Periodik 1 (satu) bulan sesuai dengan Standar Pelayanan