

Lampiran Keputusan Direktur RSUD dr Sadikin Kota Pariaman

Nomor : 800/ 09 /KEP/RS-SDK/2023

Tanggal : 21 Maret 2023

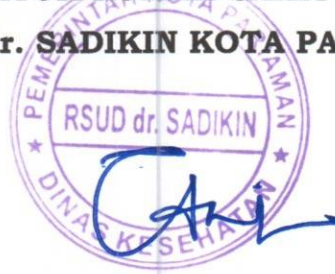
2. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

| NO. | KOMPONEN PENILAI | URAIAN |
|-----|---|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit6. Peraturan Walikota Pariaman Nomor 69 tahun 2022 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah dr Sadikin Kota Pariaman7. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2018 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan |
| 2. | Persyaratan | Kartu Identitas (KK, KTP) |
| 3. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pelapor datang ke loket pengaduan2. Pelapor mengisi form pengaduan3. Petugas loket memeriksa berkas4. Petugas menerima laporan dan menindaklanjuti laporan yang diterima |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | 3 hari sejak laporan diterima |
| 5. | Biaya/ Tarif | Gratis |
| 6. | Produk Pelayanan | Layanan Pengaduan |
| 7. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none">1. Kotak Saran2. Telepon dan SMS : Ibu. Melani Razuli (0852 6331 1991)3. Email (rsudsadikin@gmail.com)4. Website (rsudsadikin.pariamankota.go.id) |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 5. Instagram (sadikin_RSUD) 6. Facebook (RSUD dr Sadikin Kota Pariaman) 7. Datang langsung ke unit pengaduan 1. Span Laporan |
| 8. | Sarana & Prasarana/ Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Meja dan Kursi 3. Buku Register 4. Alat Tulis |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> Petugas Pengaduan : Profesi Promosi Kesehatan Profesi Perawat |
| 10. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> Dilakukan oleh : 1. Kasi Pelayanan Medis, Non Medis dan Penunjang Medis 2. Kasi Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan 3. SPI 4. Kasubag Administrasi Umum dan Keuangan 5. Direktur |
| 11. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 3 Personil, yang terdiri dari : 1 Orang Profesi Promosi Kesehatan 1 Orang Profesi Perawat |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Kebijakan Direktur 2. Adanya SOP 3. Kepastian Persyaratan 4. Kepastian Biaya 5. SDM yang kompeten di bidangnya |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan sesuai prosedur yang berlaku 2. Diwujudkan dalam kualitas pelayanan prima yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas yang terampil, cepat, santun serta berkompeten dalam bidang tugasnya 3. Menjamin kerahasiaan pasien |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Standar Pelayanan 2. Laporan bulanan pelayanan 3. Survei kepuasan masyarakat 4. Indikator mutu unit 5. Tindak lanjut pengaduan |

Plt. DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

dr. SADIKIN KOTA PARIAMAN



dr. Anung Respati, MKM
NIP. 19670809 199703 2 003