

Lampiran Keputusan Direktur RSUD dr Sadikin Kota Pariaman

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

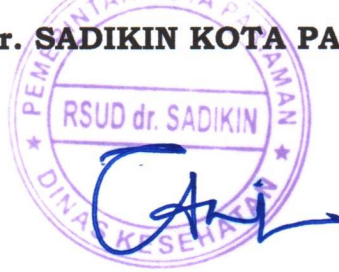
Tanggal : 21 Maret 2023

2. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO.	KOMPONEN PENILAI	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik 5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 6. Peraturan Walikota Pariaman Nomor 69 tahun 2022 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah dr Sadikin Kota Pariaman 7. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2018 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
2.	Persyaratan	Kartu Identitas (KK, KTP)
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelapor datang ke loket pengaduan 2. Pelapor mengisi form pengaduan 3. Petugas loket memeriksa berkas 4. 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 Pegaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak Saran 2. Telepon dan SMS : Ibu. Melani Razuli (0852 6331 1991) 3. Email (rsudsadikin@gmail.com) 4. Website (rsudsadikin.pariamankota.go.id)

		5. Instagram (sadikin_RSUD) 6. Facebook (RSUD dr Sadikin Kota Pariaman) 7. Datang langsung ke unit pengaduan 1. Span Lapor
8.	Sarana & Prasarana/ Fasilitas	1. Komputer 2. Meja dan Kursi 3. Buku Register 4. Alat Tulis
9.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Pengaduan : Profesi Promosi Kesehatan Profesi Perawat
10.	Pengawasan Internal	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	3 Personil, yang terdiri dari : 1 Orang Profesi Promosi Kesehatan 1 Orang Profesi Perawat
12.	Jaminan Pelayanan	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	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	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