



STANDAR PELAYANAN PENGADUAN



NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pengaduan Secara Lisan dan Tertulis 2. Pengaduan Melalui Medsos 3. Identitas Resmi Pengadu
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengadu menyampaikan aduannya secara lisan atau tertulis 2. Petugas menerima dan mencatat pengaduan untuk diselesaikan 3. Petugas humas melakukan telaah dan koordinasi terhadap pengaduan yang belum terselesaikan 4. Pengaduan didistribusikan ke unit terkait untuk dilakukan penelusuran/ tindak lanjut 5. Petugas humas menyampaikan tanggapan kepada pengadu berdasarkan hasil koordinasi dengan unit terkait
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 3 hari kerja (3 x 24 jam), tergantung berat/ringannya pengaduan
5	Biaya/Tarif	--
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Email : Pengaduan.rsudsda@gmail.com No. Telp : 0318061959 Kotak Saran Pusat Pengaduan dan Informasi  @rsudsidoarjo  @rsudsda  facebook.com/rsudsidoarjo

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2009 tentang Keterbukaan Informasi Publik;3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);4. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) ;5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5072);6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);9. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 19 Tahun 2014 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo.

2	Sarana dan Prasarana dan /atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Email 3. Website 4. Pusat Informasi dan Pengaduan 5. Medsos : Facebook, Instagram, Twitter 6. Alat tulis kantor 7. Meja 8. Kursi 9. Komputer 10. Printer 11. Telepon 12. AC 13. Buku register 14. Almari 15. Formulir Pengaduan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : Direktur/Kabag/Kabid S2 Kasubag/Kasie minimal S1 Staf pengelola minimal DI 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 1 orang 2. Wakil Direktur 3 Orang 3. Kabag 1 orang 4. Kasubag 1 orang 5. Staf pengelola 13 orang, FO = 8 orang + Kantor = 5 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan SPO yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang layak dan santun.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat sasaran dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali