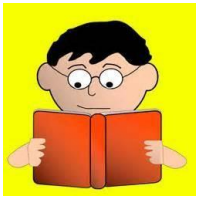
STANDAR PELAYANAN HUMAS /PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	-Pengaduan secara lisan maupun tertulis -Identitas resmi pengadu
2.	Prosedur	 Pengadu  Staf informasi  Bidang terkait  Penelaahan awal oleh Ka Unit Humas  Penyampaian tanggapan Keterangan: 1. Pengadu menyampaikan pengaduan nya secara lisan atau tertulis 2. Staf informasi dan pengaduan menerima dan mencatat pengaduan. 3.Ka.Unit Humas melakukan penelaahan awal. 4.Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran /pemeriksaan lebih lanjut. 5. Penyampaian tanggapan kepada pengadu.

3.	Waktu pelayanan	Maksimal 7 hari kerja tergantung berat/ringannya pengaduan.
4.	Biaya /tarif	-
5.	Produk layanan	Penanganan pengaduan masyarakat
6.	Pengelolaan pengaduan	1. 1 Website : www.rsud.salatiga.go.id 2. Email : rsud.salatiga@salatiga.go.id rsud.salatiga@gmail.com 3. Telephone : (0298) 324074 4. Faks : (0298) 321925 5. Petugas informasi dan pengaduan melalui Customer Service

A. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 2. UU No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 3. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran. 4. UU RI Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan 5. Kepmenkes Nomor 346/MENKES/SK/VI/1993 tentang Berlakunya Standar Pelayanan Di Rumah Sakit 6. Kepmenkes No.772/Menkes/SK/VI/2002 tentang Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit 7. Kepmenkes No. 129/Menkes/SK II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 8. Permenkes no.56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi Perizinan Rumah Sakit 9. Permenkes No.72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit 10. Perwali Salatiga No.3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal UPT RSUD pada Dinas Kesehatan 11. UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 12. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tent ang 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)

2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	- Ruang tunggu - Alat tulis kantor - Meja - Kursi - Komputer - Printer - Telepon - AC - Almari - Kertas print out
3.	Kompetensi pelaksana	- Kualifikasi pendidikan : minimal SMA - Menguasai komputer; - Menguasai tata bahasa yang baik; - Memahami peraturan perundang-undangan. - Pengalaman kerja sebagai kasir > 1 tahun
4.	Pengawasan internal	• Direktur UPTD RSUD Kota Salatiga • SPI • Dewan Pengawas RSUD Kota Salatiga
5.	Jumlah Pelaksana	• 14 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan Standar Pelayanan Minimal UPTD RSUD Salatiga
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan • Informasi kepada pasien dan keluarga
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monev dilakukan pada program Kerja Humas setiap tahunnya