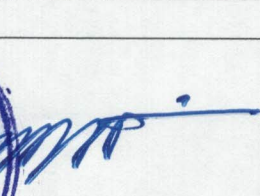


STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

Nomor Urut SPP	:	15
Jenis Pelayanan	:	PELAYANAN PENGADUAN DAN KELUHAN
Unit Kerja	:	Unit Pemasaran Dan Penanganan Keluhan Pelanggan
Instansi	:	RSUD Bayu Asih Kabupaten Purwakarta
Revisi Ke-	:	0
Disahkan Tanggal	:	30 November 2023
Disahkan Oleh	:	dr. Tri Muhammad Hani, MARS., MH.(Kes)
Jabatan	:	Plt. Direktur
Tanda Tangan	:	

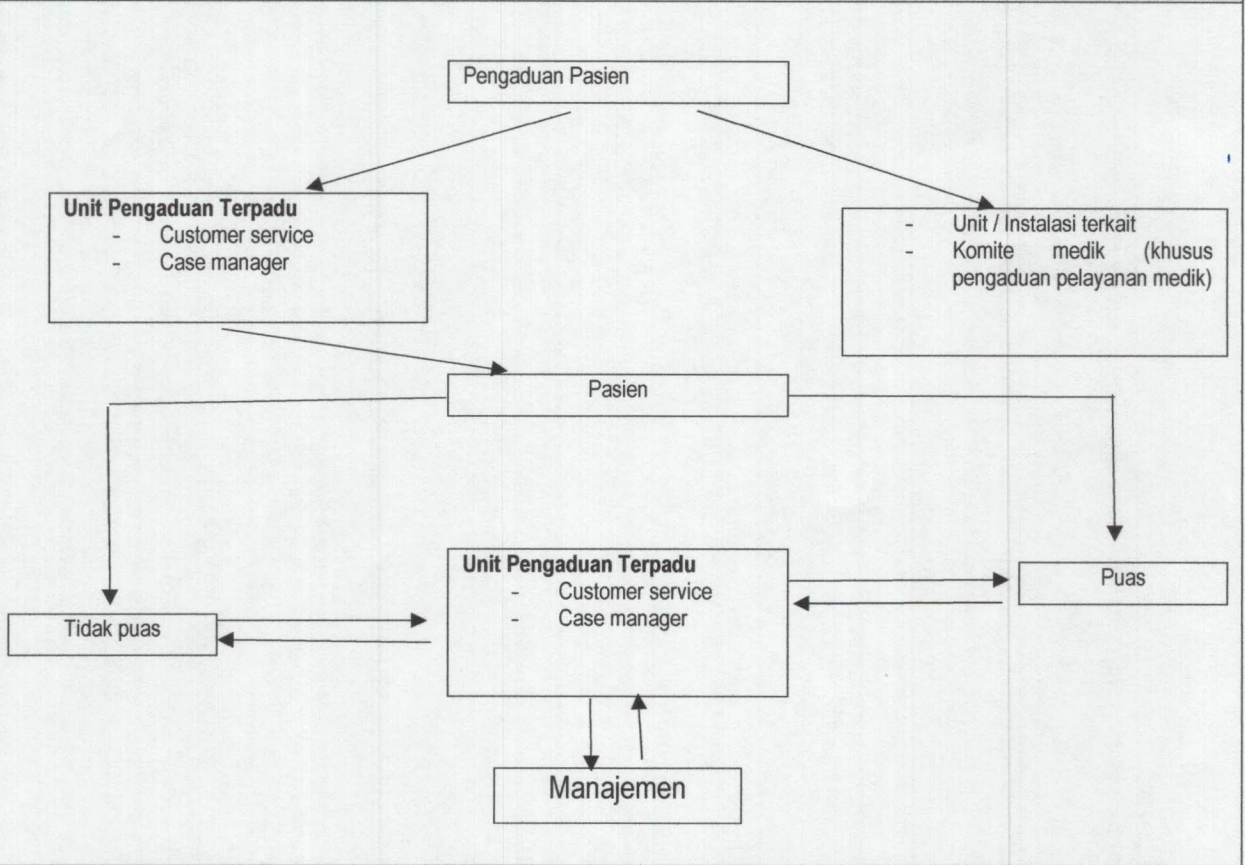


A. PENYAMPAIAN PELAYANAN

1. Persyaratan

- a. Pengaduan secara lisan maupun tertulis.
- b. Identitas resmi pengadu

2. Sistem, Mekanisme Dan Prosedur



3. Jangka Waktu Pelayanan

1. Pengaduan langsung di unit kerja dan lewat media dilayani dalam 24 jam.
2. Pengaduan di petugas aduan dilayani:
Senin- Sabtu sesuai jam pelayanan.
3. Sesuai jenis pengaduan berdasarkan grading:
 - a. Grading Merah maksimal dilaksanakan 1x24 (satu kali duapuluh empat) jam.
 - b. Grading kuning maksimal dilaksanakan 3 (tiga) hari kerja.
 - c. Grading hijau maksimal dilaksanakan 7 (tujuh) hari kerja.

4. Biaya Atau Tarif
Tidak ada biaya/tarif (Rp 0,-)
5. Produk Pelayanan
Pelayanan Pengaduan Masyarakat
6. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan dan Apresiasi
<ul style="list-style-type: none"> - Facebook : RSUD Bayu Asih Kabupaten Purwakarta - Instagram : @rsba_pwk - Twitter : @rsba_pwk - Email : rsba.purwakarta@gmail.com - Pengaduan online : https://pengasih.bayuasih.net - WA Pengaduan : 0811-1000-331
B. PENGELOLAAN PELAYANAN :
7. Dasar Hukum
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
8. Sarana Prasarana dan Fasilitas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer; 2. Formulir Pengaduan Masyarakat (langsung); 3. Kotak saran; 4. Alat Tulis Kantor; 5. Meja dan Kursi; 6. Printer; 7. Telepon; 8. AC; dan 9. Lemari/Kabinet Penyimpan.
9. Kompetensi Pelaksana
Minimal D3 dan memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan.
10. Pengawasan Internal
<ol style="list-style-type: none"> 1. Wakil Direktur Administrasi, Umum, dan Keuangan 2. Atasan Langsung 3. Komite Mutu 4. Satuan Pengawas Internal (SPI)
11. Jumlah Pelaksana
2 (dua) orang
12. Jaminan Pelayanan
Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan, apabila tidak menepati janji/terjadi penyimpangan siap menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien
Data pasien dijaga kerahasiaannya Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh Petugas Keamanan (Satpam) RSUD.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- a. Evaluasi Indikator Mutu Nasional (INM), Indikator Mutu Unit (IMUT) dilaksanakan setiap bulan.
- b. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan.
- c. Evaluasi kepuasan pelanggan dilaksanakan minimal 2 (dua) kali dalam setahun.
- d. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien.