



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO

Jl. Zipur Desa Air Anyir Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33172
Telp : 0717-9106750 (IGD) / 0717-9106753 (TU), Fax : 0717-9106754,
Website : rsup.babelprov.go.id, Email : rspsoekarno@yahoo.co.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR : 188.4/058.a/KEP/RSUDP/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kelancaran dalam pelaksanaan kerja pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dipandang perlu untuk membakukan prosedur kerja yang tetap dalam sebuah Standar Pelayanan Pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (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 Nomor 5072);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit;
13. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2020 Nomor 2 Seri D);
14. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 49 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Wilayah Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2016 Nomor 35 Seri E);
15. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 80 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan dan Non Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 67 Seri E);
16. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2021 Nomor 10 Seri D);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagaimana tercantum dalam Lampiran I keputusan ini.

- KEDUA : Standar Pelayanan Pengaduan wajib dilaksanakan sebagai komitmen dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kesalahan atau kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bangka
Pada Tanggal : 25 Mei 2023

DIREKTUR RSUD Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,



IRA AJENG ASTRIED

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (sebagai laporan);
2. Inspektur Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
3. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
4. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
5. Arsip

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN DIREKTUR Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO
 PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
 NOMOR : 188.4/058.a/RSUDP/2023
 TANGGAL : 25 Mei 2023

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

PENGADUAN SECARA LANGSUNG MELALUI HELP DESK		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); d. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615); f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616); g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170); h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik; i. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; j. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2020 Nomor 2 Seri D);

		k. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 49 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Wilayah Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Berita Daerah
--	--	---

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2016 Nomor 35 Seri E); l. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 80 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan dan Non Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 67 Seri E); m. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2021 Nomor 10 Seri D);
2.	Persyaratan	a. Foto copy KTP b. Berkas / dokumen pendukung pengaduan
3.	Prosedur	a. Permohonan pengambilan nomor antrian b. Permohonan mengisi formulir permohonan informasi/pengaduan c. <i>Front office/help desk</i> melakukan pemanggilan pemohon d. <i>Front Office/help desk</i> menyampaikan berkas permasalahan berkas e. <i>Front Office/help desk</i> menyampaikan berkas permasalahan ke <i>back office</i> f. <i>Back office</i> memverifikasi permasalahan g. <i>Back office</i> koordinasi dan/atau konsultasi h. <i>Back office</i> penyusunan rumusan jawaban i. <i>Front Office/help desk</i> menyamaikan jawaban j. <i>Front Office/help desk</i> mencatat/merekap layanan pengaduan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 Hari
5.	Biaya / Tarif	Gratis / <i>free</i>
6.	Produk Pelayanan	Pengaduan secara langsung melalui <i>Help desk</i>
7.	Sarana prasarana dan / atau Fasilitas	a. Petunjuk Teknis Pengaduan b. Mesin otomatis antrian c. Komputer d. Sistem pelayanan pengaduan e. Form pelayanan pengaduan f. Printer g. Meja h. Kursi i. Jaringan internet
8.	Kompetensi pelaksana	a. Penampilan menarik (ramah sopan santun) b. Menguasai tupoksi c. Mampu mengoperasikan komputer d. Mampu mengoperasikan internet

		<p>e. Memahami pengaduan aplikasi terkait dengan pelayanan pengaduan</p> <p>f. Memahami kebijakann terkait dengan layanan perizinan baik kebijakan pusat maupun daerah</p> <p>g. Mampu menganalisis permasalahan dan penyelesaiannya</p> <p>h. Memahami obyek pengaduan/obyek sengketa, subyek pengaduan (pemohon dan termohon) serta</p>
--	--	---

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Batasan kewenangan dinas.
9.	Pengawas internal	<p>a. Direktur melakukan pengawasan secara periodic melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting/urgent.</p> <p>b. Dilakukan langsung oleh direktur melalui CCTV yang terintegrasi dengan ruangan direktur.</p> <p>c. Direktur melakukan rapat teknis dan melaporkan ke direktur.</p>
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan dilakukan oleh petugas dan tim teknis yang berkompeten di bidang teknis yang terkait dengan permasalahan.
11.	Jumlah pelaksanaan	2 orang
12.	Jaminan Pelayanan yang memberikan kapastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.	Diwujudkan dengan kualitas proses layanan dan produk layanan di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, dan santu.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko karagu0raguan	<p>a. Jaminan keamanan diwujudkan dalam bentuk penyelesaian permasalahan pengaduan secara obyektif, transparan serta sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>b. Proses penyelesaian pengaduan bila diperlukan melibatkan pihak stake holder terkait.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana.	Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan dan hasilnya diwujudkan dalam bentuk laporan.

PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG MELALUI SURAT, FAX, FACEBOOK, INSTAGRAM, WEBSITE, SP4N-LAPOR DAN MEDIA ELEKTRONIK LAINNYA.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 9. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit; 10. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2020 Nomor 2 Seri D); 11. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 49 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Wilayah Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Berita Daerah
--	--	--

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2016 Nomor 35 Seri E);</p> <ol style="list-style-type: none"> 12. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 80 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan dan Non Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 67 Seri E);

		13. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2021 Nomor 10 Seri D);
2.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengirimkan aduan yang ditujukan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Dr.(H.C) Ir. Soekarno melalui surat, <i>Fax, Email, Facebook, Instagram, Website, SP4AN-Lapor</i>, dan media elektronik lainnya. b. Surat permohonan pengaduan dilengkapi dengan bukti dokumen/ bukti lapangan yang mendukung.
3.	prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengirim surat kepada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno (surat, <i>Email, Fax, Website, Facebook, Instagram, SP4AN-Lapor</i>, dan media elektronik lainnya) b. Petugas menerima dan mencatat surat pengaduan c. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno mendisposisikan aduan d. Apabila pengaduan tidak lengkap dengan dokumen dan tidak sesuai kewenangan maka pengaduan dikembalikan/ditolak. e. Apabila pengaduan disertai dokumen lengkap dan sesuai kewenangan Direktur Rumah sakit maka akan diproses lebih lanjut. f. Petugas <i>front office</i> melakukan klarifikasi permasalahan dan koordinasi. g. Petugas <i>front Office</i> menyiapkan draft jawaban pengaduan. h. Direktur Rumah Sakit menandatangani draft jawaban. i. Petugas <i>front Office</i> mendistribusikan surat jawaban kepada pemohon.
4.	Jangka waktu penyelesaian	14 hari
5.	Biaya / Tarif	Gratis / free
6.	Produk Pelayanan	Pengaduan secara tidak langsung melalui surat, <i>Email, Fax, Website, Facebook, Instagram, SP4AN-Lapor</i> , dan media elektronik lainnya.
7.	Sarana prasarana dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Telepon b. Komputer c. Printer d. Meja e. Kursi f. Jaringan internet dan internet g. Media social (facebook, Instagram, website, email, surat, sp4an-lapor, dan media elektronik lainnya).
8.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Menguasai tupoksi b. Mampu mengoperasikan komputer c. Mampu mengoperasikan internet

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Memahami pengaduan aplikasi terkait dengan pelayanan pengaduan e. Memahami kebijakann terkait dengan layanan perizinan baik kebijakan pusat maupun daerah f. Mampu menganalisis permasalahan dan penyelesaiannya g. Memahami obyek pengaduan / obyek sengketa, subyek pengaduan (pemohon dan termohon) serta Batasan kewenangan dinas.
9.	Pengawasan internet	a. Direktur melakukan pengawasan secara periodic melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting/urgent. b. Dilakukan langsung oleh direktur melalui CCTV yang terintegrasi dengan ruangan direktur. c. Direktur melakukan rapat teknis dan melaporkan ke direktur.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan dilakukan oleh petugas dan tim teknis yang berkompeten di bidang teknis yang terkait dengan permasalahan.
11.	Jumlah pelaksanaan	2 orang
12.	Jaminan Pelayanan yang memberikan kapastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.	Diwujudkan dengan kualitas proses layanan dan produk layanan di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko karaguOraguan	a. Jaminan keamanan diwujudkan dalam bentuk penyelesaian permasalahan pengaduan secara obyektif, transparan serta sesuai ketentuan yang berlaku. b. Proses penyelesaian pengaduan bila diperlukan melibatkan pihak stake holder terkait.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana.	Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan dan hasilnya diwujudkan dalam bentuk laporan.

DIREKTUR RSUD Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO
 PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,



IRA AJENG ASTRIED