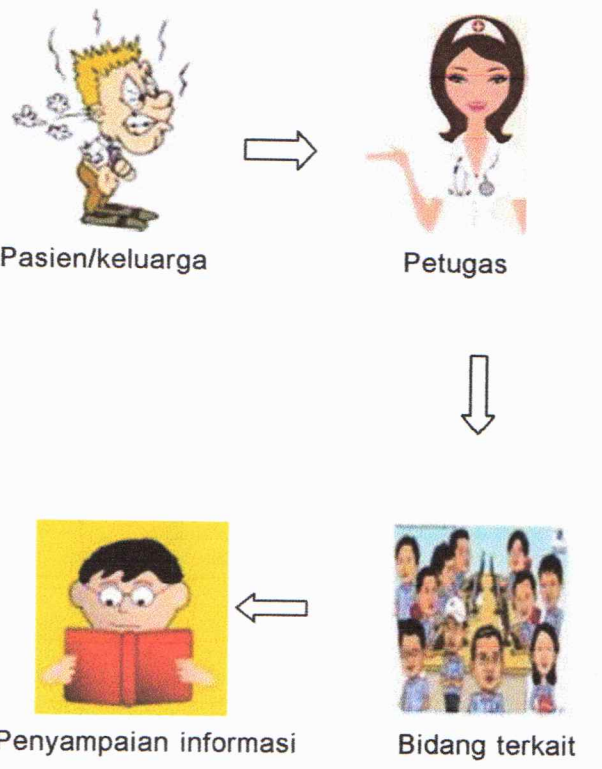


11. STANDAR PELAYANAN HUMAS /PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Pengaduan secara lisan maupun tertulis
2.	Prosedur	<div style="text-align: center;">  <p>Pasien/keluarga → Petugas</p> <p>↓</p> <p>Penyampaian informasi ← Bidang terkait</p> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga menyampaikan pengaduan 2. Staf Rumah Sakit menerima dan mencatat pengaduan 3. Staf Rumah Sakit menyampaikan ke Tim Pengaduan dan bidang terkait 4. Dilakukan koordinasi dengan bidang terkait 5. Penyampaian informasi/klarifikasi kepada masyarakat
4.	Waktu pelayanan	Sesuai jenis pengaduan
5.	Biaya /tarif	-
5.	Produk layanan	Penanganan pengaduan

6.	Pengelolaan pengaduan	Telp : 0272-3359188/3359666 Fax : 0272-3359199  rsudbagaswaras@gmail.com  @rsudbagaswaras  RSUD Bagas Waras Kab. Klaten
----	-----------------------	--

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang –Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 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 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 5. Peraturan Pemerintah 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)
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tulis kantor 2. Meja 3. Kursi 4. Komputer 5. Printer 6. Telepon 7. HP 8. Web, Twitter, Facebook, Line, WA 9. AC 10. Buku register

		<p>9. Almari</p> <p>10. Formulir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kualifikasi pendidikan : Direktur/Kabag/Kabid S2 Kasubag/Kasie minimal S1 Staf pengelola minimal DI</p> <p>2. Menguasai komputer;</p> <p>3. Menguasai tata bahasa yang baik;</p> <p>4. Memahami peraturan perundang-undangan.</p>
4.	Pengawas Internal	<p>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</p> <p>2. Pengawasan oleh SPI</p>
5	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Direktur 1 orang - Kabag 1 orang - Kabid 3 orang - Kasubag 2 orang - Kasi 6 orang - Staf pengelola 4 orang
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan,</p> <p>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali