

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK

No	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di RSUD KORPRI Provinsi Kalimantan Timur 2. Memiliki identitas diri (KTP)
2	Sistem Mekanisme dan Prosedure	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat/pasien dapat menyampaikan pengaduan menggunakan 2 sistem mekanisme yang meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. Masyarakat/pasien dapat menyampaikan pengaduan langsung tatap muka melalui petugas PIPP (petugas pemberi informasi dan penanganan pengaduan) dan tim komplain RSUD KORPRI Prov.Kaltim; b. Masyarakat/pasien dapat menyampaikan pengaduan melalu <i>whatsapp</i> pengaduan, kotak saran, <i>website</i>, <i>instagram</i>, dan email. 2. Prosedur alur pelayanan <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD subgraph Inputs SM[SOSIAL MEDIA] KS[KOTAK SARAN] WTT[WHATSAPP/ TELEPHONE] LANG[LANGSUNG] end Inputs --> KELUHAN((KELUHAN)) KELUHAN --> PIPP[PETUGAS PIPP] PIPP --> IK[KA. INSTALASI/ KARU] IK --> TERATASI{TERATASI} TERATASI -- YA --> SELESAI((SELESAI)) TERATASI -- TIDAK --> KASIE[KASIE] KASIE --> DIREKTUR[DIREKTUR] DIREKTUR --> SELESAI </pre> </div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 x 24 Jam : terhitung sejak petugas komplain menerima komplain/pengaduan dari masyarakat yang menerima layanan
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya

No	KOMPONEN	URAIAN
5	Produk Pelayanan	Pengaduan Pelayanan Publik
6	Kewenangan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pengaduan digunakan sebagai bahan untuk perbaikan yang berkelanjutan 2. Pelayanan pengaduan digunakan sebagai pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik 3. Pelayanan pengaduan digunakan sebagai monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik 4. Pelayanan pengaduan digunakan sebagai dasar tolak ukur capaian survei kepuasan masyarakat (SKM)
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. PermenPANRB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) 3. PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 4. Perda Provinsi Kalimantan Timur Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prasarana <ol style="list-style-type: none"> a. Ruangan Penanganan komplain 2. Sarana <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. <i>Barcode</i> Kesan dan Kesan c. Meja d. Kursi e. Lembar kuesioner f. Dispenser g. Komputer h. Printer i. ATK

No	KOMPONEN	URAIAN
3	Kompetensi Pelaksana	Tim Komplain dan Petugas PIPP D3/S1 – jurusan hubungan masyarakat yang tersertifikasi PIPP (Pemberi informasi dan penanganan pengaduan)
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasubbag Tata Usaha 2. Kepala unit humas
5	Jumlah Pelaksana	5 Orang (Tim Komplain) dan Petugas PIPP Rumah Sakit
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan sesuai untuk keterbukaan informasi publik 2. ada proses tindak lanjut pengaduan 3. Pelayanan diberikan untuk meningkatkan kepuasan pasien
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data pasien dijaga kerahasiannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pengaduan digunakan sebagai bahan menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan 2. Pelayanan pengaduan digunakan sebagai pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik 3. Pelayanan pengaduan digunakan sebagai monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik 4. Pelayanan pengaduan digunakan sebagai dasar tolak ukur capaian survei kepuasan masyarakat (SKM)