



PEMERINTAH KABUPATEN TUBAN  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER R. KOESMA**  
Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No.800 Telp. (0356) 321010, 325696  
**TUBAN – 62315**



### 1. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengaduan
2	Persyaratan Pelayanan	1) Pengaduan resmi (melalui email/tlp/ SMS/ WA/ kotak saran/ ke ruang pengaduan) 2) Identitas resmi
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Petugas ruang pengaduan menerima pengaduan dari masyarakat 2) Pengadu menulis pengaduan di form pengaduan 3) Pencatatan pengaduan dan keluhan ke dalam buku register pengaduan 4) Identifikasi materi pengaduan dan keluhan masyarakat 5) Koordinasi dengan unit terkait pengaduan 6) Penyampaian tanggapan kepada pengadu
4	Jangka waktu penyelesaian	Tergantung permasalahan pengaduan
5	Biaya/Tarif	-
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Email: <a href="mailto:rsudkoesma@gmail.com">rsudkoesma@gmail.com</a> 2) Telp : (0356)325696 3) SMS/ WA : 085338566001 4) Kotak Saran 5) Ruang Pengaduan

### 2. PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2009 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 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. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) ; 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009

		<p>tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5072);</p> <p>6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);</p> <p>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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);</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 04 Tahun 2008 tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Tuban sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 13 Tahun 2012 (Lembaran Daerah Kabupaten Tuban Tahun 2012 Seri D Nomor 09)</p> <p>10. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan dan Retribusi Kelas III pada RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban</p> <p>11. Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Koesma Kabupaten Tuban sebagaimana diubah dalam Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2011</p> <p>12. Peraturan Bupati Tuban Nomor 63 Tahun 2014 tentang Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Koesma Kabupaten Tuban</p> <p>13. Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Kelas II dan I pada RSUD dr. R. Koesma</p> <p>14. Peraturan Bupati Tuban Nomor 16 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Koesma Kabupaten Tuban sebagaimana diubah dalam Peraturan Bupati Tuban Nomor 19 Tahun 2014 (Berita Daerah Kabupaten Tuban 2014 Seri D Nomor 01)</p>
--	--	---

2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kotak Saran</li><li>2. Email</li><li>3. Website</li><li>4. Pusat Informasi dan Pengaduan</li><li>5. Medsos : Facebook, Instagram, Twitter</li><li>6. Alat tulis kantor</li><li>7. Meja</li><li>8. Kursi</li><li>9. Komputer</li><li>10. Printer</li><li>11. Telepon</li><li>12. AC</li><li>13. Buku register</li><li>14. Almari</li><li>15. Formulir Pengaduan</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kualifikasi pendidikan : Direktur/Kabag/Kabid/Kasubag Hukum dan Humas/Staf Pengaduan</li><li>2. Menguasai komputer;</li><li>3. Menguasai tata bahasa yang baik;</li><li>4. Memahami peraturan perundang- undangan</li></ol>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Direktur 1 orang</li><li>2. Wakil Direktur 2 Orang</li><li>3. Kabag 3 orang</li><li>4. Kabid 3 orang</li><li>5. Kasubag Hukum dan Humas 1 orang</li><li>6. Staf Pengaduan 1 orang</li></ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Melaksanakan layanan pengaduan sesuai dengan SPO yang telah ditetapkan,</li><li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang layak dan santun.</li></ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat sasaran dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

DIREKTUR RSUD dr. R. KOESMA  
KABUPATEN TUBAN,

dr. H. SAIFUL HADI