

RANCANGAN STANDAR PELAYANAN  
Pelayanan Informasi Rumah Sakit

|   |             |   |   |
|---|-------------|---|---|
| 1 | Persyaratan | : | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsumen RS yang menghubungi bagian informasi RSUD KRT Setjonegoro, baik secara langsung yaitu mendatangi bagian informasi RSUD KRT Setjonegoro atau melalui telepon (0286 321091)</li> <li>2. Informasi yang disampaikan jelas dan ada di rumah sakit</li> </ol>   |
| 2 | Dasar Hukum | : | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permen PAN &amp; RB no 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>2. Permenkes No 82 tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>3. PERBUP No 20 tahun 2012 tentang Tarif Pelayanan pada RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo</li> <li>4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>5. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Standar Layanan Informasi Publik (SLIP)</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendaya Gunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat (Metode Pengelolaan Pengaduan Masyarakat)</li> <li>7. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 32 Tahun 2009 tentang Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik</li> </ol> |
| 3 | Prosedur    | : | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberi dan penerima informasi menempatkan diri pada posisi yang nyaman, tenang dan kondusif</li> <li>2. Pemberi informasi memperkenalkan diri dengan menyebutkan Identitas dengan mengedepankan budaya kerja RSUD KRT Setjonegoro (5S senyum, sapa, salam, sopan, santun)</li> <li>3. Sampaikan informasi/penjelasan secara runtut, jelas, lugas, tenang (tidak tergesa-gesa) dan menggunakan Bahasa yang dipahami lawan bicara (adat budaya)</li> <li>4. Ulangi penjelasan dengan menanyakan kembali apa yang sudah disampaikan</li> <li>5. Setelah terjadi kesepahaman terhadap informasi tertentu, maka akhiri komunikasi dengan ucapan terima kasih</li> </ol>   |

|    |                            |   |   |
|----|----------------------------|---|---|
| 4  | Waktu Pelayanan            | : | 24 jam  |
| 5  | Biaya/Tarif                | : | Rp. 0   |
| 6  | Produk                     | : | Informasi Pelayanan Publik  |
| 7  | Sarana Prasarana           | : | Telepon dan Dokumen Informasi   |
| 8  | Pengelolaan Pengaduan      | : | 1. Kotak saran  |
|    |                            |   | 2. Telefon : (0286)321091   |
|    |                            |   | 3. WA : 08112969666   |
|    |                            |   | 4. Website: <a href="https://rsud.wonosobokab.go.id">https://rsud.wonosobokab.go.id</a>   |
|    |                            |   | 5. Email ( <a href="mailto:rsudsetjonegoro@yahoo.co.id">rsudsetjonegoro@yahoo.co.id</a> )   |
|    |                            |   | 6. Instagram  |
|    |                            |   | 7. Facebook : RSUD KRT Setjonegoro  |
|    |                            |   | 8. Public hearing   |
| 9  | Kompetensi Pelaksana       | : | SMA/SMK sederajat<br>1. Minimal memiliki ijazah SMA/SMK sederajat<br>2. PNS / Non PNS<br>3. Dapat berkomunikasi dengan baik   |
| 10 | Pengawas                   | : | SPI, Direktur   |
| 11 | Jumlah Pelaksana           | : | 5 Orang   |
| 12 | Jaminan Pelayanan          | : | Memberikan pelayanan sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO)  |
| 13 | Jaminan Keamanan           | : | 1. Memberikan pelayanan berfokus pada <i>patient safety</i><br>2. Memberikan keamanan lingkungan dengan penagaan Satuan Pengamanan<br>3. Menyediakan peralatan kesehatan dan keselamatan kerja sesuai K3<br>4. Rahasia identitas pengadu terjamin |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | : | Dilakukan evaluasi berkala terhadap pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM)   |