



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF. DR. MARGONO SOEKARJO
PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PROF. DR. MARGONO SOEKARJO

NOMOR : 445/01178b/X/2019

TENTANG
KEBIJAKAN PENGELOLAAN ADUAN TERINTEGRASI DAN
SISTEM INFORMASI EVALUASI KEPUASAN PASCA PELAYANAN
RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO PROVINSI JAWA TENGAH

DIREKTUR RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO PROVINSI JAWA TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah, maka diperlukan pengelolaan aduan terintegrasi dan Sistem Informasi Evaluasi Kepuasan Pasca Pelayanan;
- b. bahwa agar pengelolaan aduan di Rumah Sakit Umum Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah dapat terlaksana dengan baik, perlu adanya Peraturan Direktur tentang Kebijakan Pengelolaan Aduan Terintegrasi dan Sistem Informasi Evaluasi Kepuasan Pasca Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah, sebagai landasan bagi pengelolaan aduan dan informasi kepuasan pasca pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah,
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b, perlu ditetapkan dengan Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang

Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1441 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

2. Undang Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517)
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2008 nomor 8 seri D nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jarva Tengah Nomor 14);
8. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 95 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah;

DILARANG MENYALIN (COPY) DAN MENYEBARKAN
DOKUMEN INI

MEMUTUSKAN

- PERTAMA : PERATURAN DIREKTUR RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO PROVINSI JAWA TENGAH TENTANG KEBIJAKAN PENGELOLAAN ADUAN TERINTEGRASI DAN SISTEM INFORMASI EVALUASI KEPUASAN PASCA PELAYANAN DI RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO PROVINSI JAWA TENGAH
- KEDUA : Kebijakan Pengelolaan Aduan Terintegrasi dan Sistem Informasi Evaluasi Kepuasan Pelanggan RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto sebagaimana diktum pertama digunakan untuk pengelolaan aduan dan kepuasan pelanggan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik
- KETIGA : Semua Biaya yang ditimbulkan dengan adanya keputusan ini dibebankan kepada RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Purwokerto
Pada Tanggal : 4 Oktober 2019

DIREKTUR
RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO
PURWOKERTO



(**Dr. HARNADI IBNU JUNAEDI, Sp. B.**)

DILARANG MENYALIN (COPY) ATAU MEMPERBANYAK
DOKUMEN INI

KEBIJAKAN
PENGELOLAAN ADUAN TERINTEGRASI

1. Pengelolaan Aduan Terintegrasi di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah harus selalu berorientasi pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik
2. Pengaduan pelanggan merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan;
3. Pengelolaan aduan terintegrasi RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo adalah pengelolaan aduan secara terintegrasi untuk mengelola aduan secara menyeluruh baik aduan yang berasal dari media social (Twitter, Instagram, Web, Lapor Gub, WhatsApp, SMS), aduan dari pelanggan yang diterima petugas di unit kerja maupun aduan langsung dari pelanggan.
4. Pengelolaan Aduan Terintegrasi dapat mendokumentasikan proses aduan, saran dan masukan dari pelanggan sehingga dapat digunakan sebagai evaluasi untuk peningkatan pelayanan di RSUD. Prof. Dr. Margono Soekarjo.
5. Pelaksanaan teknis Pengelolaan Aduan Terintegrasi diatur lebih lanjut dalam Standar Prosedur Operasional Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi Pojok Aduan Terintegrasi.

KEBIJAKAN
SISTEM INFORMASI EVALUASI KEPUASAN PASCA PELAYANAN

1. Sistem Informasi Evaluasi Kepuasan Pasca Pelayanan adalah suatu sistem yang dibuat untuk mengetahui informasi tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.
2. Dalam pelaksanaan sistem informasi evaluasi kepuasan pasca pelayanan, pelanggan dapat berpartisipasi dalam menilai kinerja RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto sebagai penyelenggara pelayanan publik.
3. Pelanggan berperan dalam memberikan saran, masukan dan kritik terhadap RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dalam rangka sebagai evaluasi pelayanan agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

4. Evaluasi dari sistem informasi evaluasi kepuasan pelanggan dapat digunakan oleh RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto sebagai dasar untuk peningkatan pelayanan publik
5. Sistem informasi evaluasi kepuasan pasca pelayanan berupa Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap saat sehingga dapat mewakili pendapat masyarakat secara obyektif.

Ditetapkan di : Purwokerto

Pada Tanggal : 4 Oktober 2019

DIREKTUR
RSUD PROF. Dr. MARGONO SOEKARJO
PURWOKERTO

(Dr. HARYADI IBNU JUNAEDI, Sp. B.)



DILARANG MENYALIN (COPY) DAN MEMPERBANYAK
DOKUMEN INI