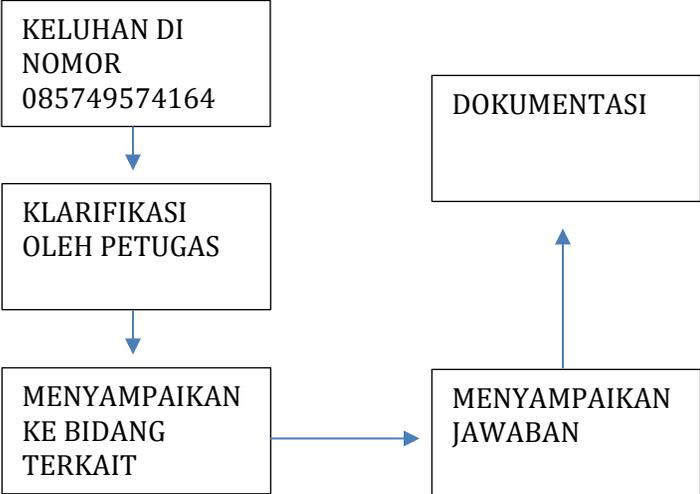


STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PEDULI PELANGGAN RUMAH SAKIT
MELALUI SMS/WA RSUD RA BASOENI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PELAYANAN PENGADUAN		
1.	Persyaratan	Keluhan melalui hotline RSUD RA Basoeni dengan nomor 085749574164
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Membaca keluhan yang disampaikan.</p> <p>2. Mengklarifikasi keluhan apabila dirasa belum jelas.</p> <p>3. Mengklarifikasi keluhan yang masuk dengan Kepala Bidang terkait sesuai dengan keluhan yang masuk.</p> <p>4. Menyampaikan hasil klarifikasi dari bidang terkait terhadap hal hal yang dikeluhkan oleh pasien/keluarga/pengunjung.</p> <p>5. Mendokumentasikan setiap keluhan pasien/keluarga/pengunjung yang masuk kedalam “Formulir Laporan Penanganan Layanan Peduli Pelanggan” .</p> <p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN:</p>  <pre> graph TD A[KELUHAN DI NOMOR 085749574164] --> B[KLARIFIKASI OLEH PETUGAS] B --> C[MENYAMPAIKAN KE BIDANG TERKAIT] C --> D[MENYAMPAIKAN JAWABAN] D --> E[DOKUMENTASI] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis

5.	Produk Pelayanan	Jawaban atas keluhan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan, saran, masukan, dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas: O p e r a t o r layanan pengaduan) 2. Kotak Saran : Tersedia Di tiap unit Pelayanan 3. SMS /wa/ call centre : 085749574164 4. Website : rsudrabasoeni.mojokertokab.go.id 5. Email : RSUD.basoeni@gmail.com 6. Instagram: rsudrabasoeni 7. Facebook: Rsud Ra Basoeni
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 2. Undang –Undang No.25 tahun 2009, tentang pelayanan publik; 3. Undang-Undang No.36 tahun 2009,tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 tahun 2017, tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat; 5. Surat Keputusan Bupati Mojokerto Nomor 1 tahun 2022 tentang Unit Organisasi Berbasis Khusus (UOBK) 6. Surat Keputusan Direktur RSUD RA Basoeni Nomor 188/34/416-208/2022 tentang Pemberlakuan Pedoman Layanan Peduli Pelanggan “Lapor Bazz..”
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan Pengaduan 2. Operator 3. Telepon 4. Handphone 5. Komputer 6. Kotak saran 7. Jaringan internet 8. Meja 9. 3 kursi 10.Persediaan air mineral 11.ATK 12.Formulir layanan pengaduan 13.Banner Layanan Pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	Minilal D3 dengan pelatihan Komunikasi Efektif
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap bulan dilakukan rapat dalam rangka pengendalian mutu pelayanan pengaduan, dilakukan oleh ketua Tim Layanan pengaduan 2. Triwulan dilakukan oleh SPI
5.	Jumlah Pelaksana	1 Penasehat: Direktur RSUD R.A Basoeni

		<p>1 Ketua: Kepala Bagian Tata Usaha 1 Wakil Ketua I: Kepala Bidang Pelayanan</p> <p>1 Wakil Ketua II: Kepala Bidang Penunjang</p> <p>1 Sekretaris: Kasubag Perencanaan</p> <p>Anggota:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Seksi Pelayanan Medik 2. Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan 3. Kepala Seksi Penunjang Medik 4. Kepala Seksi Penunjang Non Medik 5. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian 6. Ketua Komite Medik 7. Ketua Komite Keperawatan 8. Ketua Komite Etik 9. 4 Operator Layanan Informasi dan pengaduan BPJS
	Jaminan Pelayanan	Kami menjamin pelayanan kami cepat, akurat, transparan dan sesuai kebutuhan pengguna layanan, terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kami menjamin keamanan dan keselamatan pelapor sesuai kebutuhan pengguna layanan
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi penerapan Standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

DIREKTUR RSUD
RADEN ACHMAD BASOENI
KABUPATEN MOJOKERTO



RASYID SALIM

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PEDULI PELANGGAN RUMAH SAKIT
MELALUI TELPON RSUD RA BASOENI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PELAYANAN PENGADUAN		
1.	Persyaratan	Keluhan melalui hotline RSUD RA Basoeni dengan nomor 085749574164
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Menerima telpon dengan mengucapkan salam terlebih dahulu</p> <p>b. Operator memperkenalkan diri dan mengucapkan kata pembuka “Apa yang bisa kami bantu”</p> <p>c. Operator menanyakan Nama dan Alamat pemberi aduan dan mencatat dengan seksama.</p> <p>d. Operator wajib mendengarkan keseluruhan keluhan dan mencatat pokok-pokok keluhan yang disampaikan dengan metode 5W 1H:</p> <p>1) What : Apa yang terjadi/ Keluhan apa yang disampaikan?</p> <p>2) Who : Siapa yang terlibat dalam peristiwa ?</p> <p>3) Why : Mengapa hal tersebut bisa terjadi?</p> <p>4) When : Kapan Peristiwa/Kejadian keluhan terjadi?</p> <p>5) Where : Dimana Peristiwa/Keluhan terjadi?</p> <p>6) How : Bagaimana peristiwa/Keluhan itu terjadi?</p> <p>e. Apabila Keluhan yang masuk lewat telpon membutuhkan waktu untuk menjawab, maka operator bisa meminta ijin untuk menutup telpon terlebih dahulu untuk melakukan koordinasi dan klarifikasi jawaban kepada bidang</p>

		<p>terkait, dengan terlebih dahulu meminta nomor telpon agar bisa ditelpon kembali.</p> <p>f. Mengklarifikasi keluhan yang masuk dengan Bidang terkait sesuai dengan keluhan yang masuk.</p> <p>g. Menyampaikan hasil klarifikasi dari bidang terkait terhadap hal hal yang dikeluhkan oleh pasien/keluarga/pengunjung.</p> <p>h. Mendokumentasikan kedalam “Formulir Laporan Penanganan Layanan Peduli Pelanggan” .</p> <p>ALUR PELAYANAN:</p> <pre> graph TD A[KELUHAN MELALUI TELPON] --> B[DITERIMA DENGAN BAIK OLEH PETUGAS] B --> C[MENYAMPAIKAN KE BIDANG TERKAIT] C --> D[MENYAMPAIKAN JAWABAN] D --> E[DOKUMENTASI] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Jawaban atas keluhan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan, saran, masukan, dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas: O p e r a t o r layanan pengaduan) 2. Kotak Saran : Tersedia Di tiap unit Pelayanan 3. SMS /wa/ call centre : 085749574164 4. Website : rsudrabasoeni.mojokertokab.go.id 5. Email : RSUD.basoeni@gmail.com 6. Instagram: rsudrabasoeni 7. Facebook: Rsud Ra Basoeni
PENGELOLAAN PELAYANAN		

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 2. Undang –Undang No.25 tahun 2009, tentang pelayanan publik; 3. Undang-Undang No.36 tahun 2009,tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 tahun 2017, tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat; 5. Surat Keputusan Bupati Mojokerto Nomor 1 tahun 2022 tentang Unit Organisasi Berbasis Khusus (UOBK) 6. Surat Keputusan Direktur RSUD RA Basoeni Nomor 188/34/416-208/2022 tentang Pemberlakuan Pedoman Layanan Peduli Pelanggan “Lapor Bazz..”
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan Pengaduan 2. Operator 3. Telepon 4. Handphone 5. Komputer 6. Kotak saran 7. Jaringan internet 8. Meja 9. 3 kursi 10. Persediaan air mineral 11. ATK 12. Formulir layanan pengaduan 13. Banner Layanan Pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	Minilal D3 dengan pelatihan Komunikasi Efektif
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap bulan dilakukan rapat dalam rangka pengendalian mutu pelayanan pengaduan, dilakukan oleh ketua Tim Layanan pengaduan 2. Triwulan dilakukan oleh SPI
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1 Penasehat: Direktur RSUD R.A Basoeni</p> <p>1 Ketua: Kepala Bagian Tata Usaha 1 Wakil Ketua I: Kepala Bidang Pelayanan</p> <p>1 Wakil Ketua II: Kepala Bidang Penunjang</p> <p>1 Sekretaris: Kasubag Perencanaan</p> <p>Anggota:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Seksi Pelayanan Medik 2. Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Kepala Seksi Penunjang Medik 4. Kepala Seksi Penunjang Non Medik 5. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian 6. Ketua Komite Medik 7. Ketua Komite Keperawatan 8. Ketua Komite Etik 9. 4 Operator Layanan Informasi dan pengaduan BPJS
	Jaminan Pelayanan	Kami menjamin pe;ayanan kami cepat,akuntabel, transparan dan sesuai kebutuhan pengguna layanan, terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kami menjamin keamanan dan keselamatan pelapor sesuai kebutuhan pengguna layanan
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi penerapan Standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

DIREKTUR RSUD
RADEN ACHMAD BASOENI
KABUPATEN MOJOKERTO



RASYID SALIM

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PEDULI PELANGGAN RUMAH SAKIT
DI RUANG LAYANAN PEDULI PELANGGAN
RSUD RA BASOENI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PELAYANAN PENGADUAN		
1.	Persyaratan	Keluhan melalui tatap muka di ruang layanan peduli pelanggan RSUD RA Basoeni
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Tetap tenang b. Menerima customer dengan ramah dengan standar yg telah ditetapkan c. Mempersilahkan pelanggan duduk d. Memberikan minuman jika ada e. Memberikan kesempatan pelanggan untuk menyatakan keluhannya f. Memberikan pelanggan perhatian penuh g. Dengarkan dengan seksama h. Hindarkan suara yang keras dan kata-kata kasar i. Hindarkan memotong pembicaraan pelanggan j. Jangan menyalahkan rekan kerja dan manajemen k. Jangan menyalahkan keadaan l. Jangan menyalahkan pelanggan m. Ajukan pertanyaan, merespon keluhan pelanggan n. Mengurai / menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat , jangan berdebat dan jangan mengatakan tidak setuju o. Meminta maaf atas kejadian yang tidak menyenangkan Menerima keluhan dengan penuh perhatian p. Tunjukkan kepada pelanggan bila masalah belum terselesaikan bahwa kita

		<p>q. siap menindaklanjuti permintaannya / meminta kejelasan dari atasan</p> <p>r. Kembalilah kepada pelanggan setelah selesai berkoordinasi dengan atasan</p> <p>s. Ucapkan terimakasih kepada customer karena kritik membangun yang telah diberikan</p> <p>t. Meminta maaf sekali lagi</p> <p>a. Mendokumentasikan kedalam “Formulir Laporan Penanganan Layanan Peduli Pelanggan” .</p> <p>ALUR PELAYANAN:</p> <pre> graph TD A[LAPORAN LANGSUNG] --> B[MENERIMA KELUHAN DENGAN RAMAH] B --> C[MENCATAT KELUHAN PELANGGAN] C --> D[KOORDINASI DENGAN BIDANG TERKAIT BILA] D --> E[MENYAMPAIKAN JAWABAN ATAS KELUHAN] E --> F[DOKUMENTASI] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Jawaban atas keluhan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan, saran, masukan, dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas: O p e r a t o r layanan pengaduan) 2. Kotak Saran : Tersedia Di tiap unit Pelayanan 3. SMS /wa/ call centre : 085749574164 4. Website : rsudrabasoeni.mojokertokab.go.id 5. Email : RSUD.basoeni@gmail.com 6. Instagram: rsudrabasoeni 7. Facebook: Rsud Ra Basoeni

PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 2. Undang –Undang No.25 tahun 2009, tentang pelayanan publik; 3. Undang-Undang No.36 tahun 2009,tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 tahun 2017, tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat; 5. Surat Keputusan Bupati Mojokerto Nomor 1 tahun 2022 tentang Unit Organisasi Berbasis Khusus (UOBK) 6. Surat Keputusan Direktur RSUD RA Basoeni Nomor 188/34/416-208/2022 tentang Pemberlakuan Pedoman Layanan Peduli Pelanggan “Lapor Bazz..”
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan Pengaduan 2. Operator 3. Telepon 4. Handphone 5. Komputer 6. Kotak saran 7. Jaringan internet 8. Meja 9. 3 kursi 10. Persediaan air mineral 11. ATK 12. Formulir layanan pengaduan 13. Banner Layanan Pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	Minilal D3 dengan pelatihan Komunikasi Efektif
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap bulan dilakukan rapat dalam rangka pengendalian mutu pelayanan pengaduan, dilakukan oleh ketua Tim Layanan pengaduan 2. Triwulan dilakukan oleh SPI
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1 Penasehat: Direktur RSUD R.A Basoeni</p> <p>1 Ketua: Kepala Bagian Tata Usaha</p> <p>1 Wakil Ketua I: Kepala Bidang Pelayanan</p> <p>1 Wakil Ketua II: Kepala Bidang Penunjang</p> <p>1 Sekretaris: Kasubag Perencanaan</p> <p>Anggota:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Seksi Pelayanan Medik

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan 3. Kepala Seksi Penunjang Medik 4. Kepala Seksi Penunjang Non Medik 5. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian 6. Ketua Komite Medik 7. Ketua Komite Keperawatan 8. Ketua Komite Etik 9. 4 Operator Layanan Informasi dan pengaduan BPJS
	Jaminan Pelayanan	Kami menjamin pelayanan kami cepat,akuntabel, transparan dan sesuai kebutuhan pengguna layanan, terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kami menjamin keamanan dan keselamatan pelapor sesuai kebutuhan pengguna layanan
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi penerapan Standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

DIREKTUR RSUD
RADEN ACHMAD BASOENI
KABUPATEN MOJOKERTO



[Handwritten signature]
RASYID SALIM

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PEDULI PELANGGAN RUMAH SAKIT
MELALUI MEDIA ONLINE

NO	KOMPONEN	URAIAN
PELAYANAN PENGADUAN		
1.	Persyaratan	Keluhan melalui media online pelanggan RSUD RA Basoeni
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Setiap hari petugas Peduli Pelanggan membuka dan mengecek social media resmi milik RSUD RA Basoeni b. Memberikan respon atas setiap tanggapan yang masuk di media social RSUD RA Basoeni c. Apabila ada masukan dan saran tentang pelayanan , maka petugas akan mencatat dalam laporan dan memberikan respon dengan mengucapkan terimakasih kepada pemeberi saran dan masukan. d. Apabila ada pertanyaan tentang seputar layanan maka petugas akan menjawab sesuai dengan keadaan layanan di RSUD RA Basoeni. e. Apabila ada laporan ketidakpuasan layanan yang masuk, maka petugas akan merespon dengan terlebih dahulu konsultasi dengan Tim Pelayanan Peduli Langgan dan menjawab dengan sopan dan terbuka. b. Mendokumentasikan kedalam “Formulir Laporan Penanganan Layanan Peduli Pelanggan” .

		<p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN:</p> <pre> graph TD A[LAPORAN LEWAT MEDSOS BASOENI] --> B[GRADING KELUHAN] B --> C[HIJAU] B --> D[KUNING] B --> E[MERAH] C --> F[DITANGGAPI MAKSIMAL 7 HARI] D --> G[DITANGGAPI MAKSIMAL 3 HARI] E --> H[DITANGGAPI 1X24 JAM] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hijau : maksimal 7 hari 2. Kuning : maksimal 3 hari 3. Merah : 1x 24 jam
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Jawaban atas keluhan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan, saran, masukan, dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas: O p e r a t o r layanan pengaduan) 2. Kotak Saran : Tersedia Di tiap unit Pelayanan 3. SMS /wa/ call centre : 085749574164 4. Website : rsudrabasoeni.mojokertokab.go.id 5. Email : RSUD.basoeni@gmail.com 6. Instagram: rsudrabasoeni 7. Facebook: Rsud Ra Basoeni
PENGELOLAAN PELAYANAN		

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 2. Undang –Undang No.25 tahun 2009, tentang pelayanan publik; 3. Undang-Undang No.36 tahun 2009,tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 tahun 2017, tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat; 5. Surat Keputusan Bupati Mojokerto Nomor 1 tahun 2022 tentang Unit Organisasi Berbasis Khusus (UOBK) 6. Surat Keputusan Direktur RSUD RA Basoeni Nomor 188/34/416-208/2022 tentang Pemberlakuan Pedoman Layanan Peduli Pelanggan “Lapor Bazz..”
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan Pengaduan 2. Operator 3. Telepon 4. Handphone 5. Komputer 6. Kotak saran 7. Jaringan internet 8. Meja 9. 3 kursi 10. Persediaan air mineral 11. ATK 12. Formulir layanan pengaduan 13. Banner Layanan Pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	Minilal D3 dengan pelatihan Komunikasi Efektif
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap bulan dilakukan rapat dalam rangka pengendalian mutu pelayanan pengaduan, dilakukan oleh ketua Tim Layanan pengaduan 2. Triwulan dilakukan oleh SPI
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1 Penasehat: Direktur RSUD R.A Basoeni</p> <p>1 Ketua: Kepala Bagian Tata Usaha 1 Wakil Ketua I: Kepala Bidang Pelayanan</p> <p>1 Wakil Ketua II: Kepala Bidang Penunjang</p> <p>1 Sekretaris: Kasubag Perencanaan</p> <p>Anggota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepala Seksi Pelayanan Medik • Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan

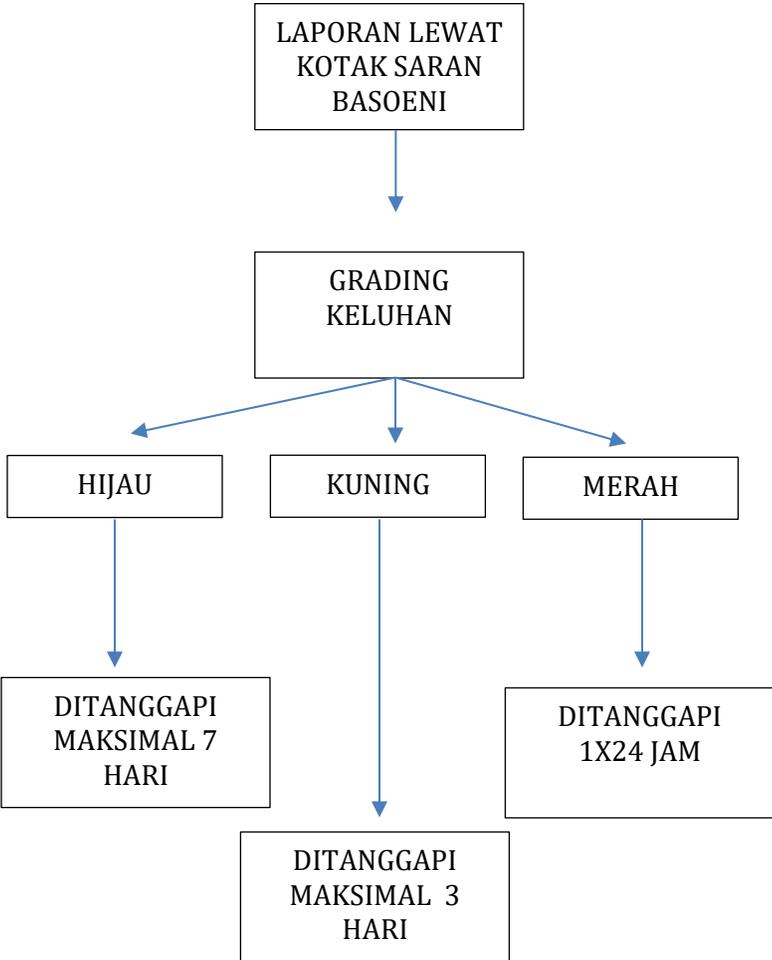
		<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Seksi Penunjang Medik • Kepala Seksi Penunjang Non Medik • Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian • Ketua Komite Medik • Ketua Komite Keperawatan • Ketua Komite Etik • 4 Operator Layanan Informasi dan pengaduan BPJS
	Jaminan Pelayanan	Kami menjamin pe;ayanan kami cepat,akuntabel, transparan dan sesuai kebutuhan pengguna layanan, terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kami menjamin keamanan dan keselamatan pelapor sesuai kebutuhan pengguna layanan
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi penerapan Standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

DIREKTUR RSUD
RADEN ACHMAD BASOENI
KABUPATEN MOJOKERTO



[Handwritten signature]
RASYID SALIM

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PEDULI PELANGGAN RUMAH SAKIT
MELALUI KOTAK SARAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PELAYANAN PENGADUAN		
1.	Persyaratan	Keluhan melalui kotak saran pelanggan RSUD RA Basoeni
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Petugas akan memeriksa kotak saran yang ada di RSUD RA Basoeni setiap hari</p> <p>b. Apabila ada saran/kritik yang masuk dalam kotak saran maka petugas akan mengisi dalam Formulir Laporan Penanganan Layanan Peduli Pelanggan.</p> <p>c. Petugas melakukan grading keluhan dan melakukan tindaklanjut sesuai dengan hasil grading yang dilakukan.</p> <p>ALUR PELAYANAN:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[LAPORAN LEWAT KOTAK SARAN BASOENI] --> B[GRADING KELUHAN] B --> C[HIJAU] B --> D[KUNING] B --> E[MERAH] C --> F[DITANGGAPI MAKSIMAL 7 HARI] D --> G[DITANGGAPI MAKSIMAL 3 HARI] E --> H[DITANGGAPI 1X24 JAM] </pre> </div>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hijau : maksimal 7 hari 2. Kuning : maksimal 3 hari 3. Merah : 1x 24 jam

4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Jawaban atas keluhan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan, saran, masukan, dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas: O p e r a t o r layanan pengaduan) 2. Kotak Saran : Tersedia Di tiap unit Pelayanan 3. SMS /wa/ call centre : 085749574164 4. Website : rsudrabasoeni.mojokertokab.go.id 5. Email : RSUD.basoeni@gmail.com 6. Instagram: rsudrabasoeni 7. Facebook: Rsud Ra Basoeni
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 2. Undang –Undang No.25 tahun 2009, tentang pelayanan publik; 3. Undang-Undang No.36 tahun 2009,tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 tahun 2017, tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat; 5. Surat Keputusan Bupati Mojokerto Nomor 1 tahun 2022 tentang Unit Organisasi Berbasis Khusus (UOBK) 6. Surat Keputusan Direktur RSUD RA Basoeni Nomor 188/34/416-208/2022 tentang Pemberlakuan Pedoman Layanan Peduli Pelanggan “Lapor Bazz..”
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan Pengaduan 2. Operator 3. Telepon 4. Handphone 5. Komputer 6. Kotak saran 7. Jaringan internet 8. Meja 9. 3 kursi 10. Persediaan air mineral 11. ATK 12. Formulir layanan pengaduan 13. Banner Layanan Pengaduan

3.	Kompetensi Pelaksana	Minilal D3 dengan pelatihan Komunikasi Efektif
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap bulan dilakukan rapat dalam rangka pengendalian mutu pelayanan pengaduan, dilakukan oleh ketua Tim Layanan pengaduan 2. Triwulan dilakukan oleh SPI
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1 Penasehat: Direktur RSUD R.A Basoeni</p> <p>1 Ketua: Kepala Bagian Tata Usaha 1 Wakil Ketua I: Kepala Bidang Pelayanan</p> <p>1 Wakil Ketua II: Kepala Bidang Penunjang</p> <p>1 Sekretaris: Kasubag Perencanaan</p> <p>Anggota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepala Seksi Pelayanan Medik • Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan • Kepala Seksi Penunjang Medik • Kepala Seksi Penunjang Non Medik • Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian • Ketua Komite Medik • Ketua Komite Keperawatan • Ketua Komite Etik • 4 Operator Layanan Informasi dan pengaduan BPJS
	Jaminan Pelayanan	Kami menjamin pelayanan kami cepat,akuntabel, transparan dan sesuai kebutuhan pengguna layanan, terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kami menjamin keamanan dan keselamatan pelapor sesuai kebutuhan pengguna layanan
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi penerapan Standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

DIREKTUR RSUD
RADEN ACHMAD BASOENI
KABUPATEN MOJOKERTO



RASYID SALIM