



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG

Jalan Ahmad Yani Lawang, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65208

Telepon (0341) 426015, 429067 Faksimile (0341) 423785

Laman www.rsjlawang.com Surat Elektronik rsjlawang@yahoo.com



KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG

Nomor : HK.03.01/XXVII.3.2.1/0765A/2021

TENTANG

PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK

DI RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG

DIREKTUR UTAMA RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG

- Menimbang :**
- bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang, maka diperlukan suatu pedoman;
 - bahwa pedoman pelayanan publik di RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang dalam pelaksanaan tugas dapat diselenggarakan sesuai fungsi dan standar pelayanan;
 - bahwa sehubungan dengan hal tersebut perlu ditetapkan dalam suatu keputusan;
- Mengingat :**
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;
 - Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, tentang Kesehatan;
 - Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, tentang Rumah Sakit;
 - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2166/Menkes/per/X/2011 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Kementerian Kesehatan;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan
 - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.72/MenKes/Per/III/2020, 26 Oktober 2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang;
 - Keputusan Menteri Kesehatan RI, No. KP.03.03/Menkes/7096/2020, tanggal 20 November 2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan dari dan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di lingkungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :** **KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG TENTANG PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK DI RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG**
- Kesatu :** Pedoman ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik di RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- Kedua :** Dalam melaksanakan tugas pelayanan publik berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bertanggung jawab kepada Direktur Utama RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang;
- Ketiga :** Keputusan ini **berlaku sejak tanggal ditetapkan** dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;



Ditetapkan di : Lawang
Pada Tanggal : 08 Februari 2021
DIREKTUR UTAMA



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG

Jalan Ahmad Yani Lawang, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65208

Telepon (0341) 426015, 429067 Faksimile (0341) 423785

Laman www.rsjlawang.com Surat Elektronik rsjlawang@yahoo.com



Lampiran : Keputusan Direktur Utama RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang
Nomor : HK.03.01/XXVII.3.2.2/0765A /2021, Tanggal 08 Februari 2021
Tentang pedoman pelayanan publik

PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK

BAB I

PENDAHULUAN

A. Umum

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

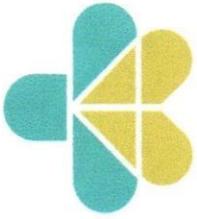
1. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara yang diatur dalam pedoman ini adalah RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang
2. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
3. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orangperseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung
4. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
6. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
7. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
8. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak yang diputus oleh ombudsman.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud :
Pedoman ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik di RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang.
2. Tujuan :
 - a) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
 - c) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - d) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelayanan publik di RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif.



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG

Jalan Ahmad Yani Lawang, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65208

Telepon (0341) 426015, 429067 Faksimile (0341) 423785

Laman www.rsjlawang.com Surat Elektronik rsjlawang@yahoo.com



BAB II

PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

A. Pembina dan Penanggung Jawab Pelayanan Publik

Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab

1. Pembina Pelayanan Publik di RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang adalah Direktur Utama dan Direktur. Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada Menteri Kesehatan Republik Indonesia
2. Penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk pembina, dalam hal ini adalah Koordinator Organisasi dan Umum. Penanggung jawab mempunyai tugas:
 - a) Mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja
 - b) Melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik
 - c) Melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

B. Organisasi Penyelenggara

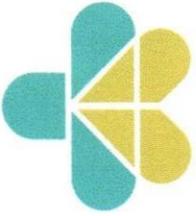
Organisasi Penyelenggara dalam hal ini adalah RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan:

1. Pembentukan. Penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:
 - a) pelaksanaan pelayanan;
 - b) pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c) pengelolaan informasi;
 - d) pengawasan internal;
 - e) penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f) pelayanan konsultasi
2. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.
3. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.

C. Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

1. Berdasarkan hasil evaluasi, penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
2. Evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.
3. Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
5. Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
6. Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh penyelenggara

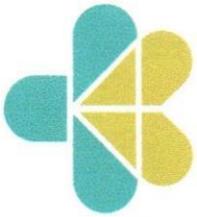


D. Hubungan antar penyelenggara

1. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara.
2. Kerja sama antarp penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
3. Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
4. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

E. Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

1. Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
 - a) Perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - b) Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
 - c) Tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - d) Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e) Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat whatsapp, laman (website), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan.
2. Pihak lain wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Kerja sama tidak menambah beban bagi masyarakat.
4. Penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Kerja sama tersebut tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.



BAB III

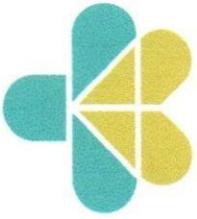
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

A. Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara

1. Penyelenggara memiliki hak:
 - a) Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
 - b) Melakukan kerja sama
 - c) Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik
 - d) Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
 - e) Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
2. Penyelenggara berkewajiban:
 - a) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
 - b) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan
 - c) Menempatkan pelaksana yang kompeten
 - d) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
 - e) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - f) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - g) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
 - h) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan
 - i) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya
 - j) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik
 - k) Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan
 - l) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

B. Kewajiban dan Larangan Pelaksana

1. Pelaksana berkewajiban:
 - a) Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara
 - b) Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
 - c) Memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan
 - d) Memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan
 - e) Melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala
2. Pelaksana dilarang
 - a) Merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah
 - b) Meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - c) Menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
 - d) Membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara
 - e) Melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.



C. Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat

1. Masyarakat Berhak:

- a) Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan
- b) Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan
- c) Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan
- d) Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan
- e) Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan
- f) Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan
- g) Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman
- h) Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman
- i) Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

2. Masyarakat berkewajiban:

- a) Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan
- b) Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik





BAB IV

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

A. Standar Pelayanan

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.

Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan, pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Dasar hukum
- b) Persyaratan
- c) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d) Jangka waktu penyelesaian
- e) Biaya/tarif
- f) Produk pelayanan
- g) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- h) Kompetensi pelaksana
- i) Pengawasan internal
- j) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k) Jumlah pelaksana
- l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan
- n) Evaluasi kinerja pelaksana.

B. Maklumat Pelayanan

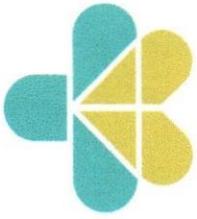
Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

C. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional. Sistem informasi berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan. Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Profil penyelenggara
- b) Profil pelaksana
- c) Standar pelayanan
- d) Maklumat pelayanan
- e) Pengelolaan pengaduan
- f) Penilaian kinerja

Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses. dokumen, akta dan sejenisnya yang berupa produk elektronik atau non elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG

Jalan Ahmad Yani Lawang, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65208

Telepon (0341) 426015, 429067 Faksimile (0341) 423785

Laman www.rsjlawang.com Surat Elektronik rsjlawang@yahoo.com



D. Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.

1. Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
2. Atas laporan kondisi dan kebutuhan, penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana.
3. Atas analisis dan daftar kebutuhan penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.
4. Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.
5. Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
6. Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik
7. Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat whatsapp, laman (website), pos-el (email), dan kotak pengaduan.
8. Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban tersebut dinyatakan telah melakukan kelalaian.

E. Pelayanan Khusus

Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak

1. Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan
2. Pelayanan berjenjang harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat.
3. Ketentuan mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah

F. Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat. Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab negara apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan. Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan dibebankan kepada penerima pelayanan publik. Penentuan biaya/tarif pelayanan publik ditetapkan dengan persetujuan Kementerian Kesehatan RI berdasarkan peraturan perundang-undangan.

1. Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan
2. Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG

Jalan Ahmad Yani Lawang, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65208

Telepon (0341) 426015, 429067 Faksimile (0341) 423785

Laman www.rsjlawang.com Surat Elektronik rsjlawang@yahoo.com



3. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh institusi penyelenggara negara dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, negara wajib mengalokasikan anggaran yang memadai
4. Korporasi dan/atau badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
5. Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik

G. Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
5. Profesional
6. Tidak mempersulit
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki sesuai dengan kepastian
14. Tidak menyimpang dari prosedur.

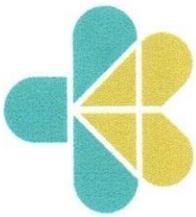
H. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas Eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

1. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan
2. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
3. Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a) pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
 - b) Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan

I. Pengelolaan Pengaduan

1. Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
2. Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman dalam batas waktu tertentu.
3. Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan
4. Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan
5. Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
6. Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
7. Materi pengelolaan pengaduan sekurang-kurangnya meliputi:
 - a) Identitas pengadu
 - b) Prosedur pengelolaan pengaduan



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG

Jalan Ahmad Yani Lawang, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65208

Telepon (0341) 426015, 429067 Faksimile (0341) 423785

Laman www.rsjlawang.com Surat Elektronik rsjlawang@yahoo.com



- c) Penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan
- d) Prioritas penyelesaian pengaduan
- e) Pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana
- f) Rekomendasi pengelolaan pengaduan
- g) Penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait
- h) Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan
- i) Dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan
- j) Pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

J. Penilaian Kinerja

Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Penilaian kinerja dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG

Jalan Ahmad Yani Lawang, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65208

Telepon (0341) 426015, 429067 Faksimile (0341) 423785

Laman www.rsjlawang.com Surat Elektronik rsjlawang@yahoo.com



BAB V
PERAN SERTA MASYARAKAT

Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan. Peran serta masyarakat diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik. Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.



BAB VI PENYELESAIAN PENGADUAN

A. Pengaduan

Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. Masyarakat yang melakukan pengaduan dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan. Pengaduan dilakukan terhadap:

1. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan;
2. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan. Atasan pelaksana menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran.

Pemberian sanksi berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengaduan diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya. Pengaduan dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.

Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:

1. Nama dan alamat lengkap;
2. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;
3. Permintaan penyelesaian yang diajukan
4. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan. Pengaduan dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya. Dalam hal tersebut bila pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Penyelenggara memberikan tanda terima pengaduan. Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud sekurang-kurangnya memuat:

1. Identitas pengadu secara lengkap;
2. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan
3. Tempat dan waktu penerimaan pengaduan;
4. Tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan

Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan

Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu tersebut pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana. Pengaduan terhadap penyelenggara ditujukan kepada atasan satuan kerja penyelenggara. Pengaduan terhadap penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen sebagaimana ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG

Jalan Ahmad Yani Lawang, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65208

Telepon (0341) 426015, 429067 Faksimile (0341) 423785

Laman www.rsjlawang.com Surat Elektronik rsjlawang@yahoo.com



B. Penyelesaian Pengaduan oleh Ombudsman

1. Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik. Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara. Ombudsman memberikan pelayanan melalui unit perwakilan di daerah yang bersifat hierarkis.
2. Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak. Penyelesaian pengaduan oleh ombudsman diatur lebih lanjut dalam peraturan ombudsman.

C. Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik

1. Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya. Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan dilakukan sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku bagi penyelenggara.
2. Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya. Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan. Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah. Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
3. Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan. Kewajiban menjaga kerahasiaan tidak gugur setelah pimpinan penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.
4. Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap
5. Keputusan sebagaimana wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
6. Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
7. Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
8. Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi diatur lebih lanjut
9. Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan

D. Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Masyarakat dapat menggugat penyelenggara atau pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

1. Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan.
2. Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara.
3. Pengajuan gugatan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang.
5. Laporan tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG

Jalan Ahmad Yani Lawang, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65208

Telepon (0341) 426015, 429067 Faksimile (0341) 423785

Laman www.rsjlawang.com Surat Elektronik rsjlawang@yahoo.com



BAB VII KETENTUAN SANKSI

1. Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan dikenai sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 bulan sampai 1 tahun tidak melaksanakan sanksi akan ditinjau ulang hingga dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
2. Mekanisme pemberian sanksi akan diatur dalam mekanisme sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada unit kerja
3. Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
4. Pengenaan sanksi pidana tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
5. Besaran ganti rugi bagi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan
6. Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda.
7. Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.
8. Sanksi bagi penyelenggara dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
9. Pengenaan sanksi dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
11. Pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau penyelenggara melakukan tindak pidana.

BAB VIII PENUTUP

Dengan adanya pedoman pelayanan publik di RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang ini dapat melakukan monitoring dan evaluasi terhadap perkembangan dan kinerja pelayanan publik yang terstandar sehingga berdampak positif dan membawa manfaat bagi masyarakat.

Ditetapkan di : Lawang
Pada Tanggal : 08 Februari 2021
DIREKTUR UTAMA

