



PEDOMAN PELAKSANAAN KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



RSUD Dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO

BALIKPAPAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala limpahan Rahmat, Inayah, Taufik dan Hinayah-Nya sehingga penyusunan pedoman pelaksanaan kebijakan pelayanan informasi publik ini dapat diselesaikan dan disusun dengan baik walaupun dalam bentuk dan isi yang sangat sederhana namun mencakup acuan ketentuan dalam penetapan strategi, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan monitoring yang dilakukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.

Semoga panduan ini dapat dipergunakan sebagai salah satu acuan dan petunjuk dalam pelayanan informasi publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dan dapat menjadi peningkatan dalam proses pelayanan kesehatan secara maksimal.

Balikpapan, 30 Nopember 2022

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN PANDUAN	4
1. TUJUAN UMUM	4
2. TUJUAN KHUSUS	5
C. RUANG LINGKUP	5
BAB II DEFINISI	9
BAB III KEBIJAKAN	12
BAB IV TATA LAKSANA	13
A. PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN	13
B. MONITORING DAN EVALUASI	18
BAB V DOKUMENTASI	19
PENUTUP	iii
DAFTAR PUSTAKA	iv

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No.25 Tahun 2009) yaitu serangkaian aktivitas yang dilakukan badan publik beserta jajaran dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan sekaligus memberikan kepuasan kepada *masyarakat pengguna jasa layanan*.

RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan milik Provinsi Kalimantan Timur dengan BLUD Penuh merupakan Rumah Sakit Kelas A sebagai pusat rujukan di Balikpapan dan sekitarnya tentu saja memiliki tanggung jawab besar dalam hal penyelenggaraan suatu pelayanan publik yang artinya jangan ada “tebang pilih” dalam pelaksanaannya dan yang paling penting lagi adalah bagaimana *masyarakat pengguna jasa layanan* dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka. Namun penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh badan publik dalam berbagai sendi pelayanan masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh para pengguna jasa layanan. Oleh karena itu perlu dilakukan berbagai strategi ataupun cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga pada akhirnya tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik itu dapat tercapai dan memberikan tingkat kepuasan kepada *stakeholder* yang menerimanya.

Dalam menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas dan melahirkan kepuasan *masyarakat pengguna jasa layanan* yang menerimanya bukanlah suatu hal yang mudah. Tidak sedikit kendala dan faktor-faktor lain yang mengakibatkan pelayanan publik yang diselenggarakan dirasakan masih kurang dan cenderung tidak dilaksanakan dengan sepenuh hati. Masih banyak keluhan-keluhan dari *masyarakat* yang menilai bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan belumlah maksimal.

Berbagai upaya terus dilakukan oleh RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dalam peningkatan pelayanan publik. Strategi dalam peningkatan pelayanan publik yang telah diterapkan adalah budaya pelayanan prima dimana peningkatan kualitas dan keprofesionalan aparatur badan publik adalah salah satu cara dalam menciptakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Tentunya yang perlu dicermati dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui peningkatan kualitas sumber daya aparatur dan keprofesionalan pegawai terkait masalah *attitude* atau perilaku. Yaitu, diperlukan sikap mental yang baik dari setiap aparatur badan publik yang langsung berhadapan dengan *masyarakat* dalam pemberian layanan. Dengan demikian peningkatan sumber daya manusia dan profesionalitas pegawai menjadi suatu aspek yang patut diperhatikan dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Kondisi birokrat yang memiliki kompetensi, kecakapan, ketrampilan, perilaku yang patuh pada hukum dan peraturan yang berlaku, serta penempatan posisi yang sesuai dengan bidangnya, tentunya akan memberikan dampak yang positif kepada terciptanya pelayanan publik yang handal.

Langkah selanjutnya sebagai salah satu cara peningkatan pelayanan publik yaitu dengan menciptakan kebijakan-kebijakan yang mendukung terselenggaranya peningkatan kualitas pelayanan kepada publik. Diharapkan dengan penerbitan kebijakan mengenai peningkatan

pelayanan publik itu akan semakin mendorong terciptanya kualitas pelayanan yang efektif, efisien dan akuntabel yang nantinya akan mengubah *image* dan citra pelayanan publik. Dengan membuat kebijakan standar pelayanan minimal, jenis dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap *masyarakat dapat diatur* secara minimal. Selain untuk mempercepat proses pelaksanaan pelayanan publik bagi *masyarakat*, kebijakan RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dengan menerbitkan standar pelayanan minimal juga bertujuan memberikan jenis pelayanan beserta transparansi dan akuntabilitasnya kepada *masyarakat pengguna jasa layanan*. Sehingga dengan kebijakan itu, akan menghindari perilaku-perilaku menyimpang dalam memberikan layanan.

Dalam upaya peningkatan pelayanan publik perlu dilakukan peningkatan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik, sebab tanpa didukung tersedianya fasilitas yang lengkap maka akan menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada *masyarakat pengguna jasa layanan*. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, maka sudah sepatutnya perlu menerapkan kemajuan teknologi untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan publik dengan membuat inovasi-inovasi yang bermanfaat dan dapat diakses oleh *masyarakat pengguna jasa layanan*.

Pelayanan yang sudah diberikan kepada *masyarakat* tidak akan dapat diketahui tanpa adanya penilaian. Penilaian menggambarkan sejauh mana pelayanan yang sudah kita berikan selama ini. Penilaian tersebut dapat berbentuk kuesioner maupun survey kepuasan. Dari hasil survey maupun kuesioner nanti yang menentukan apakah pelayanan yang diberikan sudah baik, cukup ataukah masih perlu diperbaiki lagi.

B. TUJUAN PEDOMAN

1. Tujuan Umum

Memberikan panduan / langkah-langkah yang harus ditempuh dalam melaksanakan kebijakan pelayanan informasi publik kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

2. Tujuan Khusus

- a. Melaksanakan pelayanan informasi publik yang baik dan benar.
- b. Menetapkan strategi dan metode pembinaan, pengawasan, evaluasi dan monitoring atas pelaksanaan kebijakan informasi publik yang dilakukan oleh PPID Pelaksana RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.

BAB II DEFINISI

1. **Pelayanan publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh badan publik sebagai penyelenggara layanan.
2. **Rumah Sakit** adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya dibantu dengan tenaga penunjang, tenaga administrasi dan sarana serta prasarana yang dibutuhkan.
3. **Pelanggan / masyarakat pengguna jasa layanan** adalah orang perorangan/badan/organisasi yang mempergunakan jasa pelayanan kesehatan maupun administratif yang ada, tersedia dan dikelola oleh Rumah Sakit secara terus menerus / penerima jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit baik dalam keadaan sehat maupun sakit.
4. **Tenaga Kesehatan** adalah Dokter Spesialis, Dokter Umum, Paramedis keperawatan (Perawat dan Bidan), Paramedis Non Keperawatan (Analis).
5. **Tenaga Non Medis** adalah tenaga administrasi & keuangan, tenaga gizi, farmasi, satpam, cleaning service dan lain-lain.
6. **Fasilitas alat kesehatan & umum** adalah seluruh peralatan / fasilitas yang dipergunakan untuk menunjang pelayanan kesehatan baik alat maupun gedung.

7. **Peraturan** adalah segala sesuatu yang dibuat secara tertulis untuk mengatur jalannya pelayanan kesehatan, oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.
8. **PPID Pelaksana** adalah pejabat yang melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pejabat pengelola informasi dan dokumentasi pada badan publik di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.

BAB III
PELAKSANAAN KEBIJAKAN INFORMASI PUBLIK
DI LINGKUNGAN RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIOWO
BALIKPAPAN

Pelaksanaan Kebijakan Informasi Publik merupakan penjabaran lebih lanjut tentang Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan, pedoman ini terdiri dari strategi dan metode pembinaan, pengawasan, evaluasi dan monitoring atas pelaksanaan pelayanan Informasi Publik yang dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.

A. STRATEGI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

i. Pendahuluan

RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan berkomitmen untuk menyediakan layanan informasi publik yang berkualitas tinggi kepada masyarakat. Strategi Pelayanan Informasi Publik ini bertujuan untuk memandu upaya dalam memberikan layanan yang efektif, transparan dan responsif terhadap permintaan informasi publik.

ii. Visi dan Misi Layanan Informasi Publik

Visi :

Menjadi pusat pelayanan informasi publik yang efektif dan efisien di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dengan akses yang mudah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Misi :

1. Memberikan akses yang mudah dan cepat kepada informasi publik yang relevan dan akurat.
2. Mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan informasi.
3. Meningkatkan kesadaran tentang hak akses informasi di lingkungan RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dan masyarakat pengguna jasa layanan.

iii. Prinsip Pelayanan Informasi Publik

Pelayanan informasi publik di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan didasarkan pada prinsip-prinsip berikut :

1. Keterbukaan : Kami akan berusaha untuk menyediakan akses sebanyak mungkin kepada informasi publik yang relevan, sesuai dengan hukum dan regulasi yang berlaku.
2. Kepatuhan Hukum : Kami akan mematuhi semua hukum, peraturan dan kebijakan yang mengatur pelayanan informasi publik.
3. Responsif : Kami akan merespons permintaan informasi publik dengan cepat dan profesional.
4. Kualitas Informasi : Kami akan menyediakan informasi yang akurat, terverifikasi dan bermanfaat.
5. Privasi dan Keamanan : Kami akan menjaga privasi individu dan keamanan informasi sesuai dengan standar yang berlaku.

IV. Langkah-langkah Strategis

1. Penyediaan Informasi Publik

- a. Identifikasi Informasi Publik : Identifikasi jenis informasi yang harus tersedia secara rutin kepada masyarakat, seperti laporan tahunan, data keuangan dan kebijakan pelayanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.
- b. Pengembangan inovasi di bidang pelayanan Informasi Publik dalam bentuk aplikasi yang mudah diakses dan mengorganisir informasi secara sistematis.

2. Pelatihan dan Kesadaran

- a. Pelatihan Staf : Melakukan pelatihan terkait kebijakan Informasi Publik kepada staf yang terlibat dalam penyediaan informasi.
- b. Kampanye Kesadaran : Menggelar kampanye kesadaran tentang hak akses informasi di lingkungan RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dan masyarakat pengguna jasa layanan.

3. Proses Permintaan Informasi

- a. Prosedur Permintaan : Mengembangkan prosedur yang jelas untuk permintaan informasi publik, termasuk formulir permintaan dan waktu respons yang realistis.
- b. Pelacakan Permintaan : Memiliki sistem pelacakan untuk memantau status permintaan informasi dan memastikan respons tepat waktu.

4. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan
 - a. Pengukuran Kinerja : Mengukur kinerja pelayanan informasi publik dengan metrik yang relevan, seperti waktu respons dan kepuasan pemohon.
 - b. Perbaikan Berkelanjutan : Melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan.

- v. Pengawasan dan Pelaporan
 1. Tim Pengawas : Membentuk tim pengawas atau unit yang bertanggung jawab atas pengawasan pelaksanaan strategi ini.
 2. Laporan Publik : Menyediakan laporan rutin tentang pelaksanaan strategi pelayanan informasi publik kepada masyarakat.

B. METODE PEMBINAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

- i. Pendahuluan

RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan memahami pentingnya pelayanan informasi publik yang efektif untuk memenuhi hak masyarakat akan akses informasi dan mendukung transparansi. Dokumen ini bertujuan untuk memberikan panduan tentang metode pembinaan pelayanan informasi publik di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.

ii. Identifikasi Kebutuhan Pembinaan

Pembinaan pelayanan informasi publik dimulai dengan identifikasi kebutuhan. Langkah-langkah berikut harus diambil :

1. Analisis Gap : Melakukan analisis untuk mengidentifikasi perbedaan antara praktik pelayanan informasi publik saat ini dan praktik terbaik yang diharapkan.
2. Survei Kepuasan : Melakukan survei kepuasan pemohon informasi publik untuk memahami area mana yang memerlukan perbaikan.
3. Evaluasi Kinerja : Mengevaluasi kinerja pelayanan informasi publik berdasarkan metrik yang telah ditetapkan.

iii. Pembinaan Staf

Staf yang terlibat dalam pelayanan informasi publik harus diberikan pembinaan yang memadai :

1. Pelatihan Kebijakan : Memberikan pelatihan kepada staf tentang kebijakan dan regulasi terkait pelayanan informasi publik.
2. Pelatihan Komunikasi : Mengadakan pelatihan dalam komunikasi efektif, termasuk cara merespons permintaan informasi dengan sopan dan profesional.
3. Penguasaan Teknologi : Memastikan bahwa staf memiliki keterampilan teknologi yang diperlukan untuk mengelola sistem informasi publik.

iv. Penyusunan Pedoman dan Prosedur

1. Penyusunan Pedoman : Mengembangkan pedoman internal yang jelas dan komprehensif tentang cara mengelola permintaan informasi publik, termasuk prosedur dan waktu respons yang realistis.

2. Dokumentasi Praktik Terbaik : Menyusun dokumen yang menggambarkan praktik terbaik dalam pelayanan informasi publik.

v. Pelacakan dan Pemantauan

1. Sistem Pelacakan : Menerapkan sistem pelacakan untuk memantau status permintaan informasi publik dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.
2. Pemantauan Kualitas : Melakukan pemantauan berkala terhadap kualitas informasi yang disediakan kepada pemohon.

vi. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan

1. Evaluasi Berkala : Melakukan evaluasi berkala terhadap pelayanan informasi publik berdasarkan hasil survei kepuasan dan metrik kinerja.
2. Perbaikan Berkelanjutan : Menggunakan hasil evaluasi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan informasi publik.

vii. Pelaporan Kepada Pemangku Kepentingan

1. Laporan Kepada Pemangku Kepentingan : Melaporkan secara berkala kepada pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, tentang perkembangan dan perbaikan dalam pelayanan informasi publik.
2. Pertemuan Terbuka : Mengadakan pertemuan terbuka dengan masyarakat untuk mendengarkan masukan mereka dan menjawab pertanyaan serta kekhawatiran.

C. PENGAWASAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

I. Pendahuluan

Mengakui pentingnya pengawasan yang efektif terhadap pelayanan informasi publik untuk memastikan transparansi, akuntabilitas dan kualitas layanan. Dokumen ini bertujuan untuk memberikan panduan tentang metode pengawasan pelayanan informasi publik di perguruan tinggi.

II. Pendirian Tim Pengawas

1. Pembentukan Tim Pengawas : akan membentuk tim pengawas pelayanan informasi publik yang terdiri dari anggota yang memiliki keahlian dan kompetensi yang relevan.
2. Tanggung Jawab Tim Pengawas : Tim pengawas akan bertanggung jawab untuk melakukan evaluasi, pemantauan dan audit berkala terhadap pelayanan informasi publik di perguruan tinggi.

III. Audit Pelayanan Informasi Publik

1. Audit Rutin : Tim pengawas akan menjadwalkan audit rutin terhadap pelayanan informasi publik untuk memeriksa kualitas layanan, kepatuhan terhadap kebijakan dan penggunaan sumber daya dengan efisien.
2. Audit Khusus : Selain audit rutin, tim pengawas dapat melakukan audit khusus terkait dengan permintaan informasi publik tertentu atau masalah khusus yang memerlukan perhatian.

IV. Pengukuran Kinerja

1. Metrik Kinerja : Menetapkan metrik kinerja yang jelas untuk mengevaluasi pelayanan informasi publik, termasuk waktu respons, akurasi informasi dan kepuasan pemohon.
2. Pemantauan Real-time : Memanfaatkan sistem pelacakan untuk memantau status permintaan informasi publik secara real-time.

V. Evaluasi Kepatuhan Hukum dan Regulasi

1. Kepatuhan Kebijakan : Memeriksa kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur pelayanan informasi publik yang ditetapkan oleh RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.
2. Kepatuhan Hukum : Memeriksa kepatuhan terhadap hukum, peraturan dan regulasi yang mengatur pelayanan informasi publik di Indonesia.

VI. Laporan Hasil Pengawasan

1. Laporan Audit : Tim pengawas akan menyusun laporan audit yang mencakup temuan, rekomendasi dan tindakan perbaikan yang diperlukan.
2. Laporan Berkala : Laporan audit akan disampaikan secara berkala kepada pimpinan RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dan pemangku kepentingan lainnya.

VII. Tindak Lanjut

1. Tindak Lanjut Rekomendasi : akan segera mengambil tindakan untuk mengatasi rekomendasi yang dihasilkan dari audit.

2. Perbaikan Berkelanjutan : akan terus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan informasi publik berdasarkan temuan audit.

D. EVALUASI DAN MONITORING PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

i. Pendahuluan

Mengakui pentingnya Monitoring dan Evaluasi (Monev) pelayanan informasi publik untuk memastikan kualitas layanan, transparansi dan akuntabilitas. Dokumen ini bertujuan untuk memberikan panduan tentang Monitoring dan Evaluasi pelayanan informasi publik di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.

ii. Tujuan Monitoring dan Evaluasi

Tujuan dari Monitoring dan Evaluasi pelayanan informasi publik yaitu :

1. Memantau Kinerja : Memantau kinerja pelayanan informasi publik dan memastikan bahwa standar kualitas terpenuhi.
2. Evaluasi Kepatuhan : Menilai kepatuhan terhadap kebijakan, regulasi dan prosedur yang berlaku.
3. Perbaikan berkelanjutan : Memberikan dasar untuk perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan informasi publik.

iii. Metrik Kinerja

1. Waktu Respons : Mengevaluasi waktu yang dibutuhkan untuk merespons permintaan informasi publik.

2. Akurasi Informasi : Mengukur tingkat akurasi informasi yang diberikan kepada pemohon.
3. Kepuasan Pemohon : Menggunakan survei kepuasan untuk mengukur tingkat kepuasan pemohon terhadap layanan.
4. Jumlah Permintaan : Memonitor jumlah permintaan informasi publik yang diterima dan diproses.

iv. Prosedur Monitoring dan Evaluasi

1. Pengumpulan Data : Data yang diperlukan untuk Monitoring dan Evaluasi akan dikumpulkan secara rutin dari berbagai sumber, termasuk sistem pelacakan permintaan informasi publik, hasil survei kepuasan dan laporan pelaksanaan.
2. Analisis Data : Data yang terkumpul akan dianalisis untuk mengidentifikasi tren, pola dan temuan utama.
3. Laporan Monitoring dan Evaluasi : Tim Monitoring dan Evaluasi akan menyusun laporan Monitoring dan Evaluasi secara berkala yang mencakup temuan, rekomendasi dan tindakan perbaikan yang diperlukan.

v. Tindak Lanjut

1. Tindak Lanjut Rekomendasi : akan segera mengambil tindakan untuk mengatasi rekomendasi yang dihasilkan dari Monitoring Dan Evaluasi.
2. Perbaikan Berkelanjutan : akan terus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan informasi publik berdasarkan temuan Monitoring Dan Evaluasi.

PENUTUP

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tentunya banyak kendala yang dihadapi RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan, baik itu menyangkut aspek sumber daya manusia, kebijakan tentang pelayanan serta ketersediaan fasilitas yang masih kurang untuk menunjang terselenggaranya proses pelayanan publik kepada *masyarakat pengguna jasa layanan*. Untuk itulah dilakukan berbagai strategi maupun upaya untuk mengatasi permasalahan sekaligus mampu menciptakan pelayanan yang baik dan bersih.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga tidak semata-mata ditujukan pada pemenuhan hak-hak masyarakat dan pemenuhan kebutuhan dasarnya saja, akan tetapi juga dilakukan dengan seoptimal mungkin untuk mewujudkan tata kelola rumah sakit yang baik, yang memberikan pelayanan secara efektif, efisien dan akuntabel kepada *masyarakat pengguna jasa layanan* sebagai bagian dari paradigma dalam administrasi publik.

Sebagai salah satu tanggung jawab RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan kepada masyarakat maka pelayanan publik diselenggarakan seoptimal mungkin, bahkan telah banyak dilakukan peningkatan pelayanan publik itu sebagai salah satu tuntutan untuk menciptakan konsep *good governance*. Peningkatan ini tentunya diharapkan mampu memberikan tingkat kepuasan kepada *masyarakat pengguna jasa layanan*, sehingga *masyarakat pengguna jasa layanan* akan semakin menaruh kepercayaan kepada Rumah Sakit yang menciptakan produk-produk pelayanan publik lainnya. Peningkatan pelayanan akan dilakukan secara terus-menerus untuk memperbaiki berbagai kesalahan-kesalahan yang sering ditemui dan memberikan solusi terhadap pemecahannya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2006 tentang Kesehatan.
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
5. Perki Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar pelayanan publik.
6. Mulyadi, Deddy. Dkk. 2016. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Alfabeta: Bandung.