



RSUD HAJI
Jl. ManyarKertoadi Surabaya

PENANGANAN MASUKAN DAN PENGADUAN PELANGGAN MELALUI KOTAK SARAN

No. Dokumen
018.SPO/Hukmas/RSUDH/22

No. Revisi
01

Halaman
1 / 3

SPO

Tanggal Terbit

23 FEB 2022

Ditetapkan,
Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

dr. HERLIN FERLIANA, M.Kes

Pengertian

1. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
2. Kotak saran adalah salah satu fasilitas bagi konsumen/pelanggan untuk menyampaikan masukan (pengaduan, kritik, dan saran) yang ditulis di secarik kertas oleh pelanggan.

Tujuan

1. Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk penanganan masukan dan pengaduan.
2. Memberikan kemudahan dalam menyampaikan keluhan ketidakpuasan pelanggan ke unit kerja yang dituju, dan memberikan penyelesaian/solusi keluhan ketidakpuasan yang dialami pelanggan secara cepat.
3. Menampung masukan dalam rangka mengukur dan memperbaiki kinerja pelayanan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
4. Standarisasi dalam menangani masukan dan keluhan pelanggan.

Kebijakan

1. Peraturan Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Nomor: 445/780/304/2021 Tentang Pedoman Pelayanan Hukum, Hubungan Masyarakat (Hukmas) dan Pemasaran.
2. Peraturan Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Nomor: 445/801/304/2021 Tentang Panduan Penanganan Masukan dan Pengaduan Pelanggan.
3. Peraturan Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Nomor: 445/1036/102.10/2021 tentang Hak Pasien dan Keluarga di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

Prosedur

1. Sub Bag Hukmas menyiapkan kotak saran dan meletakkan pada tempat yang strategis sebagai sarana untuk menyalurkan masukan masyarakat/pengunjung RS Haji Surabaya.
2. Sub Bag Hukmas menyiapkan alat tulis (pulpen) dan lembaran saran/pengaduan.



RSUD HAJI
Jl. ManyarKertoadi Surabaya

PENANGANAN MASUKAN DAN PENGADUAN PELANGGAN MELALUI KOTAK SARAN

No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
018.SPO/Hukmas/RSUDH/22	01	2 / 3

3. Petugas customer service/front liner membuka kotak saran 3x dalam seminggu (Senin, Rabu dan Jumat).
4. Petugas Informasi/front liner menyampaikan semua surat kepada petugas administrasi Hukmas yang sudah ditunjuk untuk menangani masukan pelanggan.
5. Petugas Hukmas mencatat dan melaporkan kepada Ka Sub Bag. Hukmas.
6. Ka Sub Bag Hukmas memberi arahan kepada Petugas administrasi Hukmas yang sudah ditunjuk untuk melaksanakan tindak lanjutnya.
7. Sub Bag. Hukmas melakukan konfirmasi pada unit yang terkait Komplain/pengaduan.
8. Unit terkait memberikan klarifikasi pada Sub Bag. Hukmas.
9. Sub Bag. Hukmas mengirimkan jawaban/ klarifikasi kepada pengirim apabila ada identitas pengirim.
10. Sub Bag. Hukmas mengarsipkan surat dan jawaban/ tindaklanjut apabila surat tidak disertai identitas pengirim.
11. Pengaduan/Komplain/pengaduan ditanggapi dan ditindaklanjuti dengan segera atau sesuai standar waktu dengan kategori grading berdasarkan dampak risiko, sebagai berikut:
 - a) Komplain/pengaduan kategori merah (KKM): cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material dll.ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1×24 jam
 - b) Komplain/pengaduan kategori kuning (KKK): cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dll. ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari.
 - c) Komplain/pengaduan kategori hijau (KKH): tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari.

Unit Terkait	Semua unit Pelayanan
---------------------	----------------------



RSUD HAJI
Jl. ManyarKertoadi Surabaya

PENANGANAN MASUKAN DAN PENGADUAN PELANGGAN MELALUI KOTAK SARAN

No. Dokumen

018-SP0/Hukmas/RSUDH/22

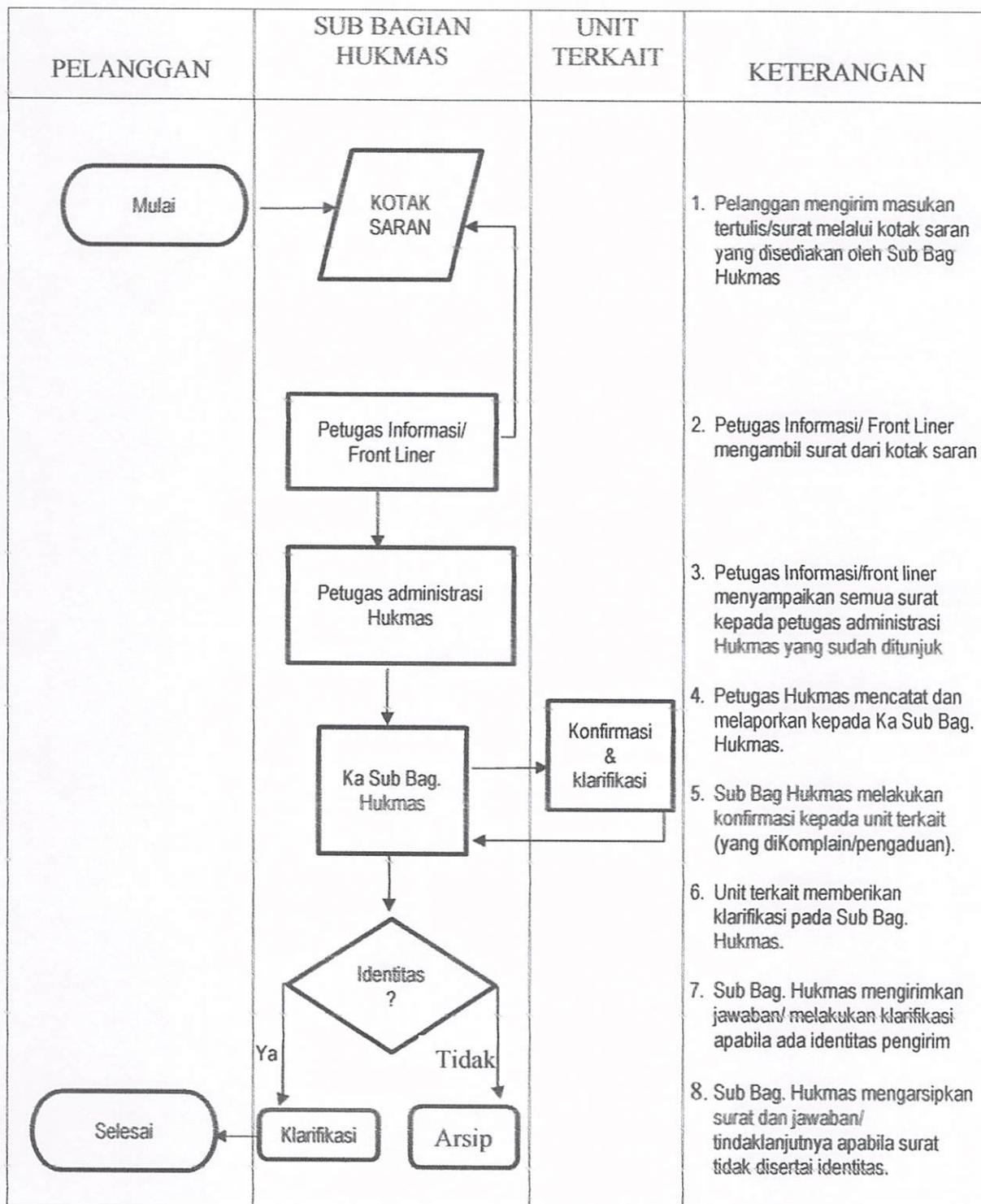
No. Revisi

01

Halaman

3 / 3

ALUR PENANGANAN MASUKAN PELANGGAN MELALUI KOTAK SARAN





USULAN PERUBAHAN DOKUMEN

Kepada Yth. : Wakil Direktur Umum dan Keuangan

Dari : Sub Bagian Hukum dan Hukmas

Tanggal : _____

Bersama ini kami meminta perubahan dokumen sebagai berikut :

Pedoman Panduan PPK SPO Formulir

Nama Dokumen : Penanganan Masukan Pelanggan Melalui Kotak Saran

No. Dokumen : 018.SPO/Hukmas/RSH/19

Revisi : 0

ALASAN PERUBAHAN :

- Perubahan judul
- Perubahan Kebijakan
- Pemutakhiran dokumen

Koreksi

(SITI ZAENAB AL CHAULANI, SE, MSA.)

Kepala Bagian PE

Mengetahui,

(MASRUR, SHI, MH)

Jabatan : Ka Sub Bag. Hukum & Humas

Pembuat

(Dra. LYDIA KATHARINA)

Jabatan : Pranata Humas Madya

DISETUJUI : YA TIDAK

KOMENTAR:

Tanggal : _____

Menyetujui

WAKIL DIREKTUR UMUM DAN KEUANGAN

(SUGENG HARIJANTO, SKM., MPH)