



**RS. JIWA DAERAH  
SURAKARTA**

**LAYANAN PENGADUAN/SARAN MASYARAKAT**

**No. Dokumen :**  
03.18.25

**No. REVISI :**  
01

**Halaman :**  
1 dari 3

**STANDAR PROSEDUR  
OPERASIONAL**

**Tgl. Terbit :**  
23 NOV 2020

Ditetapkan  
 Ditandatangani oleh  
**Pt. Direktur RSJD Surakarta**  
**Provinsi Jawa Tengah**  
 Wakil Direktur Pelayanan Medis  
  
**dr. SETYOWATI RAHARJO, Sp.KJ, M.Kes**  
 NPT 03740625 200312 2 002

**Pengertian :**

1. Pengaduan adalah bentuk ketidakpuasan atas layanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan melalui mekanisme pengisian formulir pengaduan, menunjukkan identitas yang sah atau jelas dan dapat dihubungi, agar pengaduan tersebut dapat diinformasikan kepada pemberi aduan secara langsung setelah ditindaklanjuti.
2. Saran adalah pendapat yang dikemukakan oleh pihak internal maupun eksternal kepada penyelenggara layanan untuk dipertimbangkan menjadi masukan penyelenggara layanan demi peningkatan mutu pelayanan.
3. Formulir Pengaduan adalah form isian yang berisi identitas pengadu, permasalahan yang diadukan, identitas petugas yang melayani, waktu kejadian dan lokasi kejadian.
4. Media Pengaduan/Saran yaitu sarana yang digunakan untuk mengajukan pengaduan/saran seperti menggunakan telepon, media sosial, laman/website, surat elektronik/e-mail, kotak saran dan secara langsung ke Instalasi Humas dan Pemasaran RS. Jiwa Daerah Surakarta.

**Tujuan :**

Sebagai acuan petugas penanggung jawab pengaduan/saran di RS. Jiwa Daerah Surakarta untuk menangani pengaduan masyarakat.

**Kebijakan :**

Setiap pengaduan atau keluhan pelanggan yang diterima oleh customer service harus ditanggapi dan dicarikan pemecahan atau jalan keluarnya (Peraturan Direktur RS Jiwa Daerah Surakarta tentang kebijakan Administrasi )

**Prosedur :**

- A. Pengaduan**
1. Petugas Customer Service siap menerima pengaduan melalui media pengaduan/Saran yaitu :
    - a. Langsung kepada layanan Customer Service Inst. Humas dan Pemasaran
    - b. Saluran telepon 0271 6414412 & Hotline Service 08 2323 000 333
    - c. Kotak Saran di RS. Jiwa Daerah Surakarta
    - d. Tertulis melalui alamat website <https://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id/>
  2. Petugas Customer Service mengidentifikasi pengaduan dengan menyebutkan identitas pengadu, permasalahan yang diadukan, identitas petugas yang melayani, waktu kejadian dan lokasi kejadian
  3. Petugas Customer Service menangani pengaduan dan mencatat dibuku catatan pengaduan.
  4. Petugas Customer Service menyampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan tentang kompilasi pengaduan yang tidak dapat ditangani dalam waktu 2x24 jam kepada Tim Pengelola Pengaduan yang terdiri dari Direktur RSJD Surakarta, Wakil Direktur Pelayanan Medis, Wakil Direktur Administrasi, Kepala Bagian Umum, Koordinator Unit Kerja Humas dan Pemasaran, Kepala Bagian Keuangan, Kepala Bagian Perencanaan, Kepala Bidang Pelayanan Medis, Kepala Bidang Penunjang Medis, Kepala Bidang Keperawatan untuk Person in Charge yaitu Kepala Bagian Umum tentang kompilasi pengaduan yang tidak dapat ditangani
  5. Tim Pengelola Pengaduan memeriksa, mengklasifikasikan, dan menganalisa penyebab pengaduan.
  6. Tim Pengelola Pengaduan menetapkan rencana perbaikan.
  7. Tim Pengelola Pengaduan melaksanakan perbaikan
  8. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil perbaikan melalui lembar jawaban atas pengaduan kepada Petugas Customer Service untuk disampaikan kepada pelanggan yang memberikan pengaduan / saran melalui sms / telepon dalam waktu maksimal 10 hari.
  9. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil penyelesaian kepada Petugas Customer Service untuk disampaikan kepada pelanggan yang memberikan pengaduan melalui media pengaduan.
  10. Sebagai bentuk terima kasih RS.Jiwa Daerah Surakarta atas pengaduan dari pelanggan, maka diberikan reward atau kompensasi kepada pelanggan tersebut.

	<p><b>B. Saran</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Customer Service siap menerima pengaduan melalui media pengaduan/Saran yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Langsung kepada layanan Customer Service Inst. Humas dan pemasaran</li> <li>b. Saluran telepon 0271 6414412 &amp; Hotline Service 08 2323 000 333</li> <li>c. Kotak Saran di RS. Jiwa Daerah Surakarta</li> <li>d. Tertulis melalui alamat website <a href="https://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id/">https://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id/</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas Customer Service mencatat saran yang disampaikan oleh pelanggan</li> <li>3. Petugas Customer Service menindaklanjuti atas saran tersebut</li> <li>4. Petugas Customer Service memberikan informasi kepada pelanggan bahwa Saran yang disampaikan telah ditindak lanjuti.</li> </ol>
Unit Terkait :	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seluruh Instalasi</li> <li>2. Tim Pengelola Pengaduan</li> </ol>
Referensi :	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



RS. JIWA DAERAH SURAKARTA

# PENANGANAN PENGADUAN

No. Dokumen :  
03.18.25

No. REVISI :  
02

Halaman :  
2 dari 3

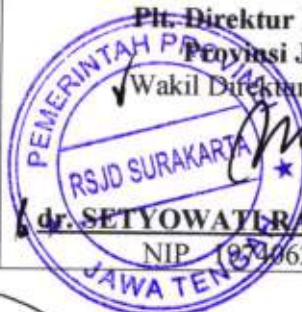
## STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Tgl. Terbit :

23 NOV 2020

Ditetapkan

Pt. Direktur RSJD Surakarta  
Provinsi Jawa Tengah  
Wakil Direktur Pelayanan Medis



dr. SETYOWATI RAHARJO, Sp.KJ, M.Kes  
NIP. 830625 200312 2 002

Pelanggan

Menyampaikan pengaduan dengan mengisi formulir yang ada atau menunjukkan identitas yang sah

Customer Service

Menerima dan mengidentifikasi pengaduan

Lembar pengaduan

Customer Service

Ditangani secara laksana

Customer Service

Melakukan penanganan langsung

Buku Catatan pengaduan

Customer Service

Menyampaikan kepada pelanggan bahwa pengaduan telah diterima dan akan segera ditindak lanjuti

Customer Service

Menyampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan hasil kompilasi pengaduan yang tidak dapat ditangani

Tim Pengelola Pengaduan

Memeriksa dan mengklasifikasi, menganalisa penyebab pengaduan

Tim Pengelola Pengaduan

Menetapkan rencana perbaikan

Tim Pengelola Pengaduan

Melaksanakan rencana perbaikan

Customer Service

Menyampaikan hasil perbaikan kepada pelanggan yang memberikan pengaduan melalui sms, email atau surat resmi

Lembar jawaban atas Pengaduan Pelanggan

Memberikan reward atau kompensasi kepada pelanggan yang memberikan pengaduan

Selesai



RS. JIWA DAERAH  
SURAKARTA

## PENANGANAN SARAN DAN MASUKAN

No. Dokumen :  
03.18.25

No. REVISI :  
02

Halaman :  
3 dari 3

### STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Tgl. Terbit :

23 NOV 2020



dr. SETYOWATI RAHARJO, Sp.KJ, M.Kes.  
NIP. 19740625 200312 2 002

Pelanggan

Menyampaikan saran dan masukan melalui Hotline Service, Website, dll

Customer Service

Menerima dan mengidentifikasi saran dan masukan

Customer Service

Ditangani secara langsung

Customer Service

Menindaklanjuti atas Saran yang diberikan

Buku Catatan Saran

Customer Service

Menyampaikan bahwa saran telah disampaikan dan ditindaklanjuti kepada pelanggan yang memberikan saran dan masukan melalui sms, email atau surat resmi

Selesai