



RS. JIWA DAERAH
SURAKARTA

PENGELOLAAN PENGADUAN

No. Dokumen :

03.18.51

No. REVISI :

00

Halaman :

1 dari 2

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Tgl. Terbit :

02 AUG 2021



Ditetapkan

Pil. Direktur RSJD Surakarta

Provinsi Jawa Tengah

Wakil Direktur Pelayanan Medis

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

Pengertian :	Pengaduan pelanggan adalah ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit
Tujuan :	Bertujuan untuk menjelaskan mekanisme penanganan pengaduan pelanggan agar dapat dikelola dengan baik
Kebijakan :	Kegiatan pelayanan keluhan pelanggan dapat diterima kapanpun dalam kurun waktu 24 jam sehari, termasuk komplain melalui kanal aduan RSJD Surakarta
Prosedur :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan pelanggan masuk melalui kanal aduan RSJD Surakarta adalah: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan melalui media sosial <ul style="list-style-type: none"> • Twiter : @RSJD_Surakarta • Facebook : fb.com/rsjsurakarta • Whatsapp : 082323000333 • Instagram : @rsjd_surakarta • Email : ppid.rsjaz@gmail.com • Laporgub : laporgub.jatengprov.go.id • Google Form : ppid.rsjaz@gmail.com b. Pengaduan secara langsung <ul style="list-style-type: none"> • Meja Customer Service c. Pengaduan pelanggan tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> • Kotak saran • Via Telp : 0271-641442 • Hotline Service : 082323000333 2. Petugas penerima aduan melakukan grading yang terdiri dari 3 grade : <ol style="list-style-type: none"> a. Hijau, apabila penyelesaian aduan dapat diselesaikan oleh petugas penerima aduan b. Kuning, apabila penyelesaian aduan melakukan koordinasi dengan Tim Pengelola Aduan c. Merah, apabila penyelesaian aduan memerlukan koordinasi dengan Direksi dan pihak luar rumah sakit



RS. JIWA DAERAH
SURAKARTA

PENGELOLAAN PENGADUAN

No. Dokumen :
03.18.51

No. REVISI :
00

Halaman :
2 dari 2

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Tgl. Terbit :

02 AUG 2021



Ditetapkan

PIR Direktur RSJD Surakarta

Provinsi Jawa Tengah

Wakil Direktur Pelayanan Medis

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

3. Petugas Penerima aduan melakukan tindak lanjut dengan diseleksi menjadi
 - a. Tindak lanjut sebagai laporan, apabila aduan pelanggan bisa diselesaikan oleh petugas penerima aduan sehingga dikategorikan dalam grade hijau
 - b. Tindak lanjut sebagai konsultasi, apabila aduan pelanggan membutuhkan koordinasi dengan Tim Pengelola Aduan Rumah Sakit
 4. Aduan yang masuk akan dilakukan notifikasi penerima aduan dan dikelompokkan sesuai grade untuk mendapatkan penyelesaian aduan
 5. Jawaban aduan akan disampaikan kepada pelanggan oleh Instalasi Humas dan Pemasaran sesuai dengan kanal aduan masuk dengan respon time 1x24 jam
1. Seluruh Instalasi
 2. Tim Pengaduan Rumah Sakit
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik