



PENYELESAIAN PENGADUAN

RS. JIWA DAERAH
SURAKARTA

No. Dokumen :
03.18.33

No. Revisi :
01

Halaman :
1 dari 1

**STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL**

Tanggal Terbit :
8 Januari 2018



Pengertian :	Penyelesaian pengaduan adalah upaya yang dilakukan oleh pihak penyelenggara pelayanan atas pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan (Masyarakat)
Tujuan :	Agar pengaduan terhadap pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan segera dapat ditindaklanjuti secara cepat dan efektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku
Kebijakan:	Setiap pengaduan / keluhan pelanggan yang diterima oleh <i>Costumer Service</i> harus ditanggapi dan dicarikan pemecahan atau jalan keluarnya (Peraturan Direktur RS Jiwa Daerah Surakarta Tentang Kebijakan Administrasi)
Prosedur :	<ol style="list-style-type: none">1. Pelanggan diterima oleh petugas di ruang pelayanan public2. Pelanggan mengisi formulir pengaduan3. Petugas menyerahkan formulir pengaduan kepada sekretaris Tim Penyelesaian Pengaduan4. Sekretaris Tim Penyelesaian Pengaduan membahas materi pengaduan5. Rapat Tim Penyelesaian Pengaduan membahas materi pengaduan6. Tanggapan atas materi pengaduan secara tertulis kepada pihak yang mengajukan aduan paling lambat 14 hari sejak diterima materi pengaduan
Unit Terkait :	Tim Penyelesaian Pengaduan
Referensi :	Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik BAB VII Penyelesaian Pengaduan



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SURAKARTA

Jl. Ki Hajar Dewantoro 80 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126 Telp. (0271) 641442 Fax. (0271)648920
E-mail : rsjsurakarta@jatengprov.go.id Website : <http://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id>

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SURAKARTA
PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR : 188 / 3363. 2 / 08 / 2017

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENYELESAIAN PENGADUAN
PADA RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SURAKARTA
PROVINSI JAWA TENGAH

DIREKTUR RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SURAKARTA PROVINSI JAWA TENGAH

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam ketentuan Bab VII Penyelesaian Pengaduan Pasal 40;
 - bahwa Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan terhadap penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan dan pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - bahwa Surat Keputusan Direktur Nomor : 188/3938/11/2014 tanggal 13 Nopember 2014 tentang Pembentukan Tim Pengelola Keluhan Pelanggan pada RS. Jiwa Daerah Surakarta Provinsi Jawa Tengah sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan situasi dan kondisi serta peraturan perUndang-Undangan;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c maka perlu dibentuk Tim Penyelesaian Pengaduan yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur RS. Jiwa Daerah Surakarta.
- Mengingat :
- 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 Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 8 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jawa Tengah;
 - Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 97 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Amino Gondohutomo dan Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta;
 - Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor : 821.2/086/2015 tanggal 30 Januari 2015 tentang Pengangkatan / Penunjukan Ke Dalam

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- Pertama : Membentuk Tim Penyelesaian Pengaduan pada RS. Jiwa Daerah Surakarta, dengan susunan personil sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- Kedua : Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum pertama melakukan tugas sebagai berikut :
- a. Melakukan pembahasan dan koordinasi dengan pihak terkait dalam rangka memberikan tindak lanjut dan penyelesaian atas pengaduan pelanggan;
 - b. Membuat tanggapan atas pengaduan yang disampaikan pelanggan;
 - c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang berkaitan dengan keluhan pelanggan.
- Ketiga : Tim Penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum pertama berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur RS. Jiwa Daerah Surakarta.
- Keempat : Dengan ditetapkannya keputusan ini, maka keputusan Direktur RS Jiwa Daerah Surakarta Nomor : 188/3938/11/2014 tanggal 13 Nopember 2014 tentang Pembentukan Tim Pengelola Keluhan Pelanggan Pada RS Jiwa Daerah Surakarta dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- Kelima : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan Di : Surakarta

Pada Tanggal : 03 AUG 2017

DIREKTUR RS JIWA DAERAH SURAKARTA
PROVINSI JAWA TENGAH

 R. BASOEKI SOETARDJO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR RS. JIWA DAERAH SURAKARTA
PROVINSI JAWA TENGAH

NOMOR : 188 / 3363.2 / 08 / 2017

TANGGAL : 03 AUG 2017,

SUSUNAN PERSONALIA TIM PENYELESAIN PENGADUAN
PADA RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA
PROVINSI JAWA TENGAH

- I. Penanggung Jawab : Direktur RS. Jiwa Daerah Surakarta
- II. Pengarah : 1. Wakil Direktur Pelayanan Medis
2. Wakil Direktur Administrasi
- III. Ketua : Kepala Bagian Umum
- IV. Sekretaris : 1. Kepala Sub Bagian Rumah Tangga dan Umum
2. Koordinator Unit Kerja Humas dan Pemasaran
- V. Anggota
1. Kepala Bagian Keuangan
 2. Kepala Bagian Perencanaan
 3. Kepala Bagian Pelayanan Medis
 4. Kepala Bagian Penunjang Medis
 5. Kepala Bagian Keperawatan

DIREKTUR RS. JIWA DAERAH SURAKARTA
PROVINSI JAWA TENGAH



R. BASOEKI SOETARDJO

ALUR PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

