



RSJD SURAKARTA

**PENANGANAN
KELUHAN, SARAN, DAN MASUKAN
MELALUI KOTAK SARAN**

No. Dokumen
03. 18. 23

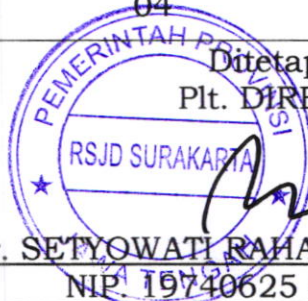
No. Revisi :
04

Halaman
1 dari 2

STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL

Tanggal Terbit:
3 Februari 2021

Ditetapkan,
Plt. DIREKTUR



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

- Pengertian : 1. Pengaduan atau keluhan adalah bentuk ketidakpuasan atas layanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.
2. Saran adalah pendapat yang dikemukakan untuk dipertimbangkan.
3. Masukan adalah pengaruh yang membawa akibat terhadap jalannya fungsi suatu sistem.
- Tujuan : Untuk mengidentifikasi permasalahan yang muncul pada pelanggan eksternal yang mendapatkan pelayanan di RSJD Surakarta.
- Kebijakan : Peraturan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta Nomor 188 / 008.7 / 01 / 2021 tentang Kebijakan Administrasi pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta Provinsi Jawa Tengah
- Prosedur : 1. Petugas *Customer Service* mengambil lembar pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran setiap 2 hari sekali atau bisa lebih cepat apabila ada konfirmasi dengan unit kerja terdekat.
2. Petugas *Customer Service* melakukan identifikasi, rekapitulasi dan kompilasi pengaduan, saran, dan masukan untuk ditindaklanjuti dengan formulir tindak lanjut saran melalui Kabag Umum.
3. Kepala Bidang/Bagian terkait menindaklanjuti formulir tindak lanjut saran dan menyampaikan tindak lanjut saran kepada Kabag Umum dan Instalasi Humas & Pemasaran.
4. Petugas *Customer Service* menyampaikan kepada pelanggan bahwa pengaduan, saran, dan masukan telah diterima dan akan segera ditindaklanjuti.
5. Jika masukan bersifat pendapat untuk dikemukakan, atau saran, maka dikelola menggunakan prosedur penulisan lembar saran.
6. Namun jika masukan bersifat pengaduan maka dikelola menggunakan prosedur pengelolaan pengaduan pelanggan.
7. Petugas *customer service* bertanggung jawab menyampaikan klarifikasi secepatnya dengan jawaban terbaik kepada pelanggan melalui nomor kontak yang tertera pada lembar pengaduan atau lembar saran.
8. Selesai.



RSJD SURAKARTA

**PENANGANAN
KELUHAN, SARAN, DAN MASUKAN
MELALUI KOTAK SARAN**


No. Dokumen
03. 18. 23

No. Revisi :
04

Halaman
2 dari 2

STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL

Tanggal Terbit:
3 Februari 2021

Ditetapkan,
Plt. DIREKTUR

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

Unit Terkait : 1.Semua Instalasi
2.Tim pengelola pengaduan, saran, dan masukan

Referensi : Undang – Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik