



RSJD SURAKARTA

## PENGELOLAAN PENGADUAN PELANGGAN

No. Dokumen :  
03.18.25

No. REVISI :  
01

Halaman :  
1 dari 2

### STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Tgl. Terbit :  
04-04-2022

Ditetapkan  
DIREKTUR  
RSJD SURAKARTA  
dr. TRI KUNCORO, MMR  
NIP. 719650526199703 1 006

- Pengertian : Pengaduan pelanggan adalah ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit
- Tujuan : Sebagai acuan dalam menerapkan langkah-langkah dalam tata laksana mengelola keluhan pelanggan.
- Kebijakan : Peraturan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta Nomor 188/14294 tentang Pelayanan Pasien.
- Prosedur :  
1. Pengaduan pelanggan masuk melalui kanal aduan RSJD Surakarta adalah:  
a. Pengaduan melalui media sosial  
• Twiter : @RSJD\_Surakarta  
• Facebook : fb.com/rsjsurakarta  
• Whatsapp : 082323000333  
• Instagram : @rsjd\_surakarta  
• Lapor Gub : laporgub.jatengprov.go.id  
• Google Form : ppid.rsjaz@gmail.com  
b. Pengaduan secara langsung  
• Meja Customer Service  
c. Pengaduan pelanggan tidak langsung  
• Kotak saran  
• Via Telp : 0271-641442  
• Hotline Service : 082323000333  
2. Petugas penerima aduan melakukan grading yang terdiri dari 3 grade :  
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



RSJD SURAKARTA

## PENGELOLAAN PENGADUAN PELANGGAN

No. Dokumen :  
03.18.25

No. REVISI :  
01

Halaman :  
2 dari 2

STANDAR  
PROSEDUR  
OPERASIONAL

Tgl. Terbit :  
04-04-2022

Ditetapkan  
DIREKTUR  
RSJD SURAKARTA  
dr. TRIKUNCORO, MMR  
NIP. 19650526 199703 1 006

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

Unit Terkait : 1. Seluruh Instalasi  
2. Tim Pengaduan Rumah Sakit

Referensi : Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik