

 RSUD PASIRIAN	ALUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT		
	No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
	060/ 121 /427.55.02/2024	0	1/1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal terbit 3 Januari 2024	Ditetapkan oleh, DIREKTUR RSUD PASIRIAN  dr. WAWAN ARWIJANTO PEMBINA NIP. 19700930 200212 1 006	
PENGERTIAN	Pelayanan penanganan pengaduan masyarakat merupakan tata cara menanggapi pengaduan / ketidakpuasan dari pengguna layanan / pasien / keluarga pasien / masyarakat terhadap pelayanan dan fasilitas yang ada di RSUD Pasirian		
TUJUAN	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah menangani semua pengaduan / ketidakpuasan dari pengguna layanan / pasien / keluarga pasien / masyarakat agar dapat diselesaikan secara profesional		
KEBIJAKAN	Surat Keputusan Direktur RSUD Pasirian Nomor : 188.4/18/427.52.02/2024 Tentang Pembaharuan Penetapan Tim Pelayanan Pengaduan dan Informasi di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian Kabupaten Lumajang Nomor: 188.4/428/427.55.02/2022		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan tertulis di kotak saran b. Tim pelayanan pengaduan memeriksa isi kotak saran setiap hari c. Koordinator pengaduan membuat berita acara pengaduan d. Koordinator pengaduan meneruskan berita acara kepada pengarah dan unit terkait untuk diberikan rencana tindak lanjut e. Tim pelayanan pengaduan melakukan tindak lanjut terhadap isi pengaduan sesuai dengan grading resiko dan standar waktu penyelesaian f. Koordinator pengaduan menyampaikan tindak lanjut yang telah dilakukan kepada pengguna layanan 2. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat pada link/barcode yang telah disediakan b. Pengguna layanan mengisi lengkap identitas, penilaian, dan saran pada survey kepuasan masyarakat c. Koordinator pengaduan membuat berita acara pengaduan d. Koordinator pengaduan meneruskan berita acara kepada pengarah dan unit terkait untuk diberikan rencana tindak lanjut e. Tim pelayanan pengaduan melakukan tindak lanjut 		

	<p>terhadap isi pengaduan sesuai dengan grading resiko dan standar waktu penyelesaian</p> <p>f. Koordinator pengaduan menyampaikan tindak lanjut yang telah dilakukan kepada pengguna layanan</p> <p>3. Melalui Media Sosial</p> <p>a. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan melalui media sosial (facebook, instagram, youtube, dsb)</p> <p>b. Pengguna layanan mengisi lengkap identitas, penilaian, dan saran pada media sosial</p> <p>c. Koordinator pengaduan membuat berita acara pengaduan</p> <p>d. Koordinator pengaduan meneruskan berita acara kepada pengarah dan unit terkait untuk diberikan rencana tindak lanjut</p> <p>e. Tim pelayanan pengaduan melakukan tindak lanjut terhadap isi pengaduan sesuai dengan grading resiko dan standar waktu penyelesaian</p> <p>f. Koordinator pengaduan menyampaikan tindak lanjut yang telah dilakukan kepada pengguna layanan</p> <p>4. Melalui website</p> <p>a. Pengguna layanan mengisi pengaduan pada website RSUD Pasirian yang telah disediakan</p> <p>b. Pengguna layanan mengisi lengkap identitas, penilaian, dan saran pada website</p> <p>c. Koordinator pengaduan membuat berita acara pengaduan</p> <p>d. Koordinator pengaduan meneruskan berita acara kepada pengarah dan unit terkait untuk diberikan rencana tindak lanjut</p> <p>e. Tim pelayanan pengaduan melakukan tindak lanjut terhadap isi pengaduan sesuai dengan grading resiko dan standar waktu penyelesaian</p> <p>f. Koordinator pengaduan menyampaikan tindak lanjut yang telah dilakukan kepada pengguna layanan</p> <p>5. Melalui Whatsapp, Pesan Singkat, Telfon</p> <p>a. Pengguna layanan mengisi pengaduan pada nomor HP yang telah disediakan</p> <p>b. Pengguna layanan mengisi lengkap identitas, penilaian, dan saran pada whatsapp, pesan singkat, telfon</p> <p>c. Koordinator pengaduan membuat berita acara pengaduan</p> <p>d. Koordinator pengaduan meneruskan berita acara kepada pengarah dan unit terkait untuk diberikan rencana tindak lanjut</p> <p>e. Tim pelayanan pengaduan melakukan tindak lanjut terhadap isi pengaduan sesuai dengan grading resiko dan standar waktu penyelesaian</p> <p>f. Koordinator pengaduan menyampaikan tindak lanjut yang telah dilakukan kepada pengguna layanan</p> <p>6. Melalui Langsung</p> <p>a. Pengguna layanan mendatangi petugas pengaduan secara langsung</p> <p>b. Pengguna layanan menyampaikan secara lengkap identitas, penilaian, dan saran pada petugas</p> <p>c. Koordinator pengaduan membuat berita acara pengaduan</p> <p>d. Koordinator pengaduan meneruskan berita acara</p>
--	--

	<p>kepada pengarah dan unit terkait untuk diberikan rencana tindak lanjut</p> <ul style="list-style-type: none">e. Tim pelayanan pengaduan melakukan tindak lanjut terhadap isi pengaduan sesuai dengan grading resiko dan standar waktu penyelesaianf. Koordinator pengaduan menyampaikan tindak lanjut yang telah dilakukan kepada pengguna layanan
UNIT TERKAIT	Semua Unit RSUD Pasirian