




PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
RUMAH SAKIT JiWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM
WAKIL DIREKTUR UMUM DAN KEUANGAN

Nomor SOP	RSJD AHM/U-07
Tanggal Pembuatan	3 Juli 2023
Tanggal Revisi	3 Februari 2025
Tanggal Efektif	3 Februari 2025
Disahkan oleh	Direktur  Indan Puspitasari, MARS NIP. 196705301998032003
Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN MELALUI KOTAK ADUAN



Dasar Hukum
1. Undang-Undang RI No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 36 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan
3. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Dalam Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat
4. Keputusan Direktur RSJD Atma Husada Mahakam Nomor 100.3.3/249/RSJDAH-M-TU/2025 Tahun 2025 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik






Kualifikasi pelaksana
1. Memiliki Kemampuan Komunikasi Publik
2. Memiliki Kemampuan Pelayanan Prima
3. Memiliki Kompetensi Penanganan Aduan
4. Memiliki Kemampuan Mengarsip Dokumen

Keterkaitan
1. SOP Tata Cara Permohonan Informasi Publik

Peralatan/perlengkapan
1. Kotak Aduan
2. Lembar Aduan
3. Alat Tulis
4. Buku Catatan Pengaduan pelanggan

Peringatan
Apabila prosedur ini tidak dilaksanakan, maka aduan pelanggan tidak dapat tertangani dan akan terjadi Komplain kepada rumah sakit sehingga dapat memperbaiki citra rumah sakit

Pencatatan dan pendataan
Disimpan sebagai data manual

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.	
		Pelanggan	Petugas Layanan Pengaduan Level 1	Petugas Layanan Pengaduan Level 2	Petugas Layanan Pengaduan Level 3	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Pelanggan menuliskan aduan pada Formulir Aduan secara lengkap (nama, no. KTP, umur, alamat, no. hp/email, identitas unit terlapor) dan kemudian memasukan ke kotak aduan yang telah disediakan					Formulir Saran, Masukan dan Aduan, Alat Tulis	5 Menit	Formulir Saran, Masukan dan Aduan	kotak aduan berada di 3 Titik (pendaftaran, IGD, Ruang Perawatan)
2	Petugas Layanan Pengaduan Level 1 membuka kotak aduan setiap pagi sebelum memulai pelayanan sesuai jam kerja, namun pada hari libur sabtu-minggu kotak aduan akan dibuka dihari kerja minggu berikutnya. Petugas membaca keluhan yang disampaikan pelanggan melalui kotak aduan dan mencatat pada buku keluhan pelanggan. Kemudian melaporkan ke Petugas Layanan Pengaduan Level 2					Formulir Saran, Masukan dan Aduan, Buku Catatan	15 Menit	Lembar Tindak Lanjut Pengaduan	kotak aduan berada di 3 Titik (pendaftaran, IGD, Ruang Perawatan) dan akan dilakukan pengecekan setiap hari kerja pada pukul 07.30 dan pukul 16.00 WITA
3	Petugas level 2 memeriksa, mengklasifikasi dan menganalisa aduan, petugas level akan memberikan jawaban sehingga. Petugas level 2 menyampaikan kompilasi pengaduan melalui kotak aduan yang tidak dapat ditangani kepada petugas level 3					Lembar Tindak Lanjut Pengaduan	60 Menit	Lembar Tindak Lanjut Pengaduan	
4	Petugas level 3 akan memeriksa, mengklasifikasi dan menganalisa penyebab aduan, petugas level 3 akan memberikan solusi berupa lembar jawaban kepada petugas level 2 dan 1					Lembar Tindak Lanjut Pengaduan	60 Menit	Lembar Tindak Lanjut Pengaduan	
5	Aduan yang disampaikan setelah pasien pulang atau melalui kotak saran ditindaklanjuti dengan menghubungi identitas yang tertera dalam lembar aduan dan akan dilakukan pengiriman surat kepada pengadu tersebut dengan ditanda tangani oleh manajemen rumah sakit					Surat Balasan atas Aduan Pelanggan	2x24 Jam s.d 14 hari kerja	Surat Berisi Jawaban atas Aduan	Untuk waktu respon kategory sedang 2x24 Jam dan 14 hari kerja untuk kategory berat