



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

	Nomor SOP	RSJD.AHM/U-09
	Tanggal Pembuatan	3 Februari 2025
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	3 Februari 2025
	Disahkan oleh	 Dr. Indah Puspitasari, MARS. NIP. 196705301998032003
BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN	Nama SOP	PENGADUAN PELANGGAN SECARA LANGSUNG
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
1. Undang-Undang RI No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	1. Memiliki Kemampuan Komunikasi Publik	
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	2. Memiliki Kemampuan Pelayanan Prima	
3. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 36 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Dalam Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat	3. Memiliki Kompetensi Penanganan Aduan	
4. Keputusan Direktur RSJD Atma Husada Mahakam Nomor 100.3.3/249/RSJDAH-M-TU/2025 Tahun 2025 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik	4. Memiliki Kemampuan Mengarsip Dokumen	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
1. SOP Tata Cara Permohonan Informasi Publik	1. ATK	
	2. Komputer/Printer/Scanner	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Apabila prosedur ini tidak dilaksanakan, maka aduan pelanggan tidak dapat tertangani dan akan terjadi Komplain kepada rumah sakit sehingga dapat memperbaiki citra rumah sakit	Disimpan sebagai data elektronik dan 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 menyampaikan pengaduan melalui petugas di unit pelayanan dan/atau petugas pelayanan pengaduan.					Formulir Aduan		Lembar Tindak Lanjut Pengaduan	
2	Petugas level 1 memberi salam, dan mempersilahkan pelanggan menyampaikan aduan dan siap menangani pengaduan secara langsung dan melakukan penginputan pada sistem komputer, lalu petugas pengaduan mengidentifikasi aduan serta memproses aduan, jika memungkinkan langsung dapat diberi jawaban oleh petugas level 1 sehingga pengaduan dinyatakan selesai. Apabila belum dapat diselesaikan, Petugas level 1 menyampaikan kompilasi aduan yang tidak dapat ditangani kepada petugas level 2.					Lembar Tindak Lanjut Pengaduan	10 Menit	Lembar Tindak Lanjut Pengaduan	
3	Petugas level 2 memeriksa, mengklasifikasi dan menganalisis penyebab aduan. Jika memungkinkan Petugas level 2 akan memberikan jawaban sehingga pengaduan dinyatakan selesai dan tidak perlu naik ke level selanjutnya. Apabila belum dapat diselesaikan, Petugas Level 2 menyampaikan kompilasi aduan yang tidak dapat ditangani kepada Petugas Level 3.					Lembar Tindak Lanjut Pengaduan	10 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 1 untuk disampaikan kepada Pelanggan yang memberikan pengaduan melalui telepon, SMS, email atau surat resmi dalam waktu maksimal 14 hari kerja.					Lembar Tindak Lanjut Pengaduan	Maks. 14 Hari Kerja	Lembar Tindak Lanjut Pengaduan	
5	Petugas Level 1 menerima Lembar Jawaban untuk disampaikan kepada Pelanggan.					Lembar Jawaban		Lembar Jawaban	
6	Pelanggan menerima jawaban atas aduannya melalui email ataupun nomor what's app yang telah diberikan.					Lembar Jawaban		Bukti Tanda Terima	