




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

BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

Nomor SOP	RSJD.AHM/U-08
Tanggal Pembuatan	3 Februari 2025
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	3 Februari 2025
Disahkan oleh	 Dr. Indah Puspitasari, MARS. NIP. 196705301998032003
Nama SOP	PENGADUAN PELANGGAN SECARA ONLINE



Dasar Hukum

1. Undang-Undang RI No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
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
4. Keputusan Direktur RSJD Atma Husada Mahakam Nomor 100.3.3/249/RSJDAHMTU/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. ATK
2. Komputer/Printer/Scanner

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 elektronik dan manual

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Pelanggan	Petugas Layanan Pengaduan	Petugas Humas	PIC Bidang/ Bagian	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelanggan menyampaikan pengaduan melalui text WhatsApp ke Hotline Service 08115878787 dengan format nama lengkap, tanggal lahir, no. telp aktif, alamat, email, keperluan atau melalui website https://rjdahm.kaltimprov.go.id/aduan-pelayanan/ , melalui email rjdahm.humas@gmail.com atau media sosial Instagram @rjd.ahm, google review serta SP4N-LAPOR					Kuota internet, handphone, email, akun instagram, google review dan SP4N-LAPOR	5 Menit	Isian laporan melalui hotline service, email, instagram dan google review	
2	Petugas Layanan Pengaduan akan melakukan pengecekan Hotline Service, Email dan Media Sosial, apabila ada pengaduan masyarakat, maka akan segera direpson cepat tanggap oleh petugas admin paling lambat 1x24 jam dan dilakukan pencatatan dalam buku pengaduan pelanggan.					respon cepat tanggap otomatis melalui hotline service, petugas admin website, email dan IG, Lembar Tindak Lanjut Pengaduan	1x24 jam	respon cepat tanggap otomatis melalui hotline service, petugas admin website, email dan IG, Lembar Tindak Lanjut Pengaduan	Pengecekan dan respon dilaksanakan sepanjang jam kerja (08.00 s.d 16.30)
3	Petugas humas menginventarisir jenis pengaduan					Lembar Tindak Lanjut Pengaduan	1x24 jam	Lembar Tindak Lanjut Pengaduan	Mengidentifikasi aduan dan memberikan jawaban atas aduan tersebut jika aduan masuk dalam kategori aduan ringan. Jika Pelapor puas maka aduan dinyatakan selesai namun jika Pelapor belum merasa puas maka petugas akan ditindaklanjuti dan menyampaikan kepada manajemen.
4	Petugas humas berkoordinasi dengan bidang/bagian dan unit terkait sesuai jenis pengaduan untuk penyelesaian pengaduan tersebut					Lembar Tindak Lanjut Pengaduan	Maks. 14 Hari kerja	Lembar Tindak Lanjut Pengaduan	berkoordinasi dengan bagian/bidang terkait terkait tindak lanjutnya
5	Apabila ada alamat dan nomor kontak pelapor, maka disampaikan jawaban atas pengaduan yang dilaporkan.					Surat Jawaban	5 Menit	Surat Jawaban	Dikirimkan langsung kepada pelapor sesuai media/saluran yang digunakan pelapor
6	Melakukan pendokumentasian pengaduan yang disampaikan					Komputer/Laptop	1 Jam	Register tabel pengaduan harian/bulanan	
7	Melakukan evaluasi dan laporan pengaduan					Komputer/Laptop	1 Jam	Laporan RTL Pengaduan pertriwulan	