



RSUD JEND. A. YANI
METRO

PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN

Nomor Dokumen :
050/1233/LL-02/2024

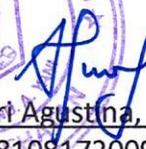
No. Revisi
00

Halaman
1 / 3

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Tanggal Terbit
15 Januari 2024

Disahkan oleh
Direktur


dr. Fitri Agustina, M.K.M
NIP. 198108172009022007

Pengertian

Kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

Tujuan

1. Dapat mengelola pengaduan dari masyarakat sebagai pengguna layanan secara sederhana , cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik.
2. Memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kebijakan

1. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Walikota Metro nomor 8 tahun 2020 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Kota Metro.
3. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Jend. A. Yani Metro Nomor 652/KPTS/LL-02/2024 Tentang Perubahan Penunjukan Tim Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro.
4. Keputusan Direktur RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Nomor 050/855/LL-02/2024 tentang Pemberlakuan Panduan Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Di Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro.

Prosedur

- A. Pengaduan Melalui WhatsApp (WA).
1. Kritik dan saran dapat ditulis melalui WA ke Nomor Hp: 08117999336.
 2. Kritik dan saran dicatat dalam laporan oleh petugas pengelola pengaduan.
 3. Petugas pengelola pengaduan memberikan jawaban dan menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pelayanan dan mengucapkan terimakasih atas masukanya.
 4. Apabila ada keluhan dikoordinasikan dengan unit terkait.
 5. Pengelola pengaduan memberikan tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima.
 6. Apabila keluhan dengan resiko/tidak dapat diselesaikan di unit pelayanan pengaduan, disampaikan ke ketua PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Pembantu untuk ditindaklanjuti.
 7. Penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lama 60 hari kalender sejak penyelesaian pengaduan.



**RSUD JEND. A. YANI
METRO**

PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN

Nomor Dokumen :
050/1233/LL-02/2024

No. Revisi
00

Halaman
2/3

- B. Pengaduan melalui telepon ke Nomor Hp: 08117999336
1. Petugas pengelola pengaduan memberikan salam dan memperkenalkan diri.
 2. Mendengarkan secara seksama, sambil mencatat keluhan tersebut.
 3. Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pelayanan dan mengucapkan terima kasih atas masukannya.
 4. Apa bila ada masalah dikoordinasikan dengan unit terkait dan dapat diatasi di pelayanan pengaduan.
 5. Apabila keluhan dengan resiko/tidak dapat diselesaikan di unit pelayanan pengaduan, disampaikan ke ketua PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Pembantu untuk ditindaklanjuti.
 6. Mencatat masalah tersebut di buku laporan harian pengaduan.
 7. Menyusun laporan bulanan.
- C. Pengaduan melalui Media Cetak
1. Petugas pengelola pengaduan menghimpun data pelayanan pengaduan.
 2. Keluhan dibaca secara seksama.
 3. Mendokumentasikan/mengklipping kritik dan saran.
 4. Mencatat kritik dan saran dari media cetak pada buku laporan.
 5. Menindak lanjuti penyelesaian masalah berkoordinasi dengan unit terkait.
 6. Jika pengaduan tersebut tidak menyebut identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka pengaduan tersebut dapat diabaikan.
 7. Apabila keluhan dengan resiko/tidak dapat diselesaikan di unit pelayanan pengaduan, disampaikan ke ketua PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Pembantu untuk ditindaklanjuti.
 8. Membuat laporan.
- D. Pengaduan melalui Media Elektronik
1. Kritik dan saran dapat ditulis melalui website dengan alamat <http://rsuay.metrokota.go.id/>
 2. Petugas pengelola pengaduan membuka website setiap hari.
 3. Mencatat/mencetak kritik dan saran yang masuk pada buku laporan harian.
 4. Menindaklanjuti penyelesaian masalah berkoordinasi dengan unit terkait
 5. Jika pengaduan tersebut tidak menyebut identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka pengaduan tersebut dapat diabaikan.
 6. Apabila keluhan dengan resiko/tidak dapat diselesaikan di unit pelayanan pengaduan, disampaikan ke ketua PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Pembantu untuk ditindaklanjuti.
 7. Membuat laporan.



**RSUD JEND. A. YANI
METRO**

PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN

Nomor Dokumen :
050/1233/LL-02/2024

No. Revisi
00

Halaman
3/3

E. Pengaduan Langsung Ke Unit Pelayanan Pengaduan

1. Petugas pengelola pengaduan memberikan salam kepada pasien atau keluarga pasien.
2. Memperkenalkan diri.
3. Mendengarkan dan mencatat pengaduan pada formulir pengaduan.
4. Menyampaikan permohonan maaf kepada pasien atau keluarga pasien atas ketidaknyaman pelayanan yang diberikan.
5. Menyampaikan terima kasih atas masukan kritik dan saran.
6. Apabila ada masalah dikoordinasikan dengan unit terkait.
7. Apabila Keluhan dengan resiko tinggi dan perlu ditindaklanjuti secara khusus segera melaporkan kepada ketua PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Pembantu.
8. Mencatat keluhan dan tindak lanjut tersebut pada buku laporan pengaduan.
9. Menyampaikan laporan pelayanan pengaduan setiap satu minggu sekali.
10. Menyusun laporan pelayanan pengaduan bulanan.

F. Tindak lanjut pengaduan

1. Unit layanan pengaduan menyampaikan pengaduan ke Bagian Perencanaan dan Humas kemudian pengaduan tersebut disampaikan ke bagian/bidang/unit terkait sesuai substansi pengaduan
2. Bagian/bidang/unit terkait harus menindaklanjuti pengaduan secara cepat dan tepat serta menyampaikan laporan tertulis yang berisi hasil tindak lanjut yang telah dilakukan pada Bagian Perencanaan dan Humas
3. Bagian Perencanaan dan Humas akan menyampaikan laporan secara rutin kepada Direksi
4. Pengaduan yang beresiko tinggi yang berdampak negatif terhadap rumah sakit (*High Impact*) disampaikan kepada Ketua PPID.

Unit Terkait

1. Bidang
2. Bagian
3. IGD
4. Rawat Jalan
5. Rawat Inap
6. Instalasi