



RSUD HAJI

Jl. ManyarKertoadiSurabaya

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No. Dokumen
001.SPO/HUKMAS/RSUDH/23

No. Revisi
02

Halaman
1 / 3

SPO

Tanggal Terbit

17 AUG 2022

Ditetapkan,
Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

Dr. dr. FERLINA FERLIANA, M.Kes

Pengertian

Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik adalah proses kegiatan pelayanan pengaduan yang disampaikan oleh pengadu atas pelayanan pelaksanaan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh pelaksana pelayanan, baik stuktur maupun proses pelayanan.

Tujuan

Memberikan kepastian pelayanan pengaduan masyarakat yang memanfaatkan pelayanan publik di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

Kebijakan

1. Peraturan Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Nomor: 445/801/304/2021 Tentang Panduan Penanganan Masukan dan Pengaduan Pelanggan.
2. Peraturan Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Nomor: 445/779/304/2021 tentang Manajemen Komunikasi dan Edukasi Era Pandemi Covid – 19 di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur.

Prosedur

1. Petugas pelayanan menerima aduan yang disampaikan pengadu melalui ruang pengaduan, unit kerja, kotak saran, telpon, WA, SMS, Medsos, Media Cetak atau Media Elektronik.
2. Petugas pelayanan melakukan pemeriksaan aduan, pencatatan dan tanggapan kepada pengadu.
3. Petugas pelayanan menyerahkan hasil pemeriksaan kepada pengelola pengaduan.
4. Pengelola pengaduan melakukan telaah dan klasifikasi dengan melakukan identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, evaluasi bukti dan seleksi.
5. Pengelola pengaduan melakukan tindak lanjut pengaduan kepada kepala atau koordinator unit kerja teradu untuk dilakukan klarifikasi dan koreksi.
6. Apabila substansi pengaduan diluar kewenangan RSUD Haji maka pengaduan diteruskan kepada penyelenggara layanan publik sesuai kewenangannya dengan menerbitkan surat penyaluran pengaduan.
7. Pengelola pengaduan menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada :
 - a. Wakil Direktur terkait melalui Kepala Bagian Perencanaan dan Evaluasi.
 - b. Pengadu
8. Pengelola pengaduan melakukan pemantauan, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.
9. Tindak lanjut terhadap pengaduan dilakukan berdasarkan standar waktu



RSUD HAJI
Jl. ManyarKertoadiSurabaya

STANDAR PROSEDUR OPERASIOANAL PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
001.SPO/HUKMAS/RSUDH/23	02	2 / 3

- a. Komplain kategori merah (KKM): cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material dll.ditanggapi dan ditindaklanjuti paling lama 1×24 jam
 - b. Komplain kategori kuning (KKK): cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dll. ditanggapi dan ditindaklanjuti paling lama 3 hari.
 - c. Komplain kategori hijau (KKH): tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial ditanggapi dan ditindaklanjuti paling lama 7 hari.
10. Pengelola pengaduan memberikan prioritas khusus kepada pengadu yang merupakan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
11. Hasil dari pelayanan pengaduan diinformasikan di dalam Website RSUD Haji Provinsi Jawa Timur pada menu PPID

Unit Terkait Semua unit Pelayanan



RSUD HAJI
Jl. ManyarKertoadiSurabaya

STANDAR PROSEDUR OPERASIOANAL PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No. Dokumen 001.SPO/HUKMAS/RSUDH/23	No. Revisi 02	Halaman 3 / 3
--	------------------	------------------

DIAGRAM ALIR PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

