

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS KESEHATAN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI PROVINSI JAWA TIMUR

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
MELAKUKAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI
PROVINSI JAWA TIMUR

Nomor Standar Operasional Prosedur	000.8.3.3 / 102.10 / 094 / 2025
Tanggal Pembuatan	24 Desember 2025
Tanggal Revisi	-
Tanggal Pengesahan	- 21 JAN 2026
Disahkan oleh	Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur
Nama Standar Operasional Prosedur	MELAKUKAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 5. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan 6. Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/172/kpts/013/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pada Pemerintah Provinsi Jawa Timur.	1. Petugas Pengaduan / Juru Informasi 2. Ketua Tim Kerja Hukmas / Pengelola Pengaduan
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN
SOP Menyelenggarakan Pelayanan Informasi Publik	1. Alat tulis Kantor 2. Laptop dan Internet 3. Dokumen regulasi terkait
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
1. Apabila SOP ini tidak dilakukan maka ketepatan waktu penanganan pengaduan tidak dapat terdokumentasi dengan baik. 2. SOP ini akan berubah apabila regulasi Pemerintah Provinsi Jawa Timur mengalami perubahan	1. Buku Register Pengaduan Pelanggan atau Aplikasi Pengaduan Online 2. Laporan Rekapitulasi Masukan dan Pengaduan Bulanan

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Direktur	Wadir Terkait	Pengelola Pengaduan / Hukmas	Petugas Customer Service	Unit teredu	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima dan merespon awal pengaduan dari pasien atau keluarga melalui ruang pengaduan, kotak saran, telepon, email, WhatsApp (WA), media sosial, media cetak, atau media elektronik lainnya; serta melakukan pencatatan pengaduan.						Formulir penerimaan pengaduan	15 menit	Dokumen penerimaan pengaduan	
2	Mengidentifikasi permasalahan yang disampaikan, menentukan kriteria masalah (ringan, sedang, berat), serta mengklasifikasi jenis pengaduan. Memastikan apakah pengaduan merupakan kewenangan rumah sakit. Apabila bukan kewenangan rumah sakit, pengaduan disalurkan ke instansi yang berwenang.						Log Status Pengaduan	30 menit	1. Pengaduan teridentifikasi dan terklasifikasi 2. Surat penyaluran pengaduan kepada Instansi yang berwenang	
3	Melakukan konfirmasi kepada pengadu dan unit teredu untuk kelengkapan tindak lanjut, termasuk klarifikasi melalui WhatsApp (WA) atau saluran komunikasi resmi lainnya untuk memperoleh informasi tambahan, merumuskan alternatif solusi yang sesuai, serta menyampaikan hasil klarifikasi dan alternatif solusi kepada Wakil Direktur.						Bukti komunikasi, Dokumen pendukung dari pengadu	1 hari kerja	Data atau informasi tambahan dari pengadu diterima dan diverifikasi, sehingga proses tindak lanjut dapat diaksanakan dengan lebih mudah dan akurat	
3	Menindaklanjuti pengaduan dengan meneruskan kepada pengelola pengaduan apabila dapat ditangani. Apabila pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti, laporan diteruskan kepada Direktur untuk mendapatkan keputusan lebih lanjut.						Bukti pengaduan	1-2 hari kerja	Berita Acara Klarifikasi dan atau Dokumen Telaah Pengaduan	Berita Acara hanya dibuatkan penanganan pengaduan langsung
4	Menyampaikan laporan hasil penanganan dan penyelesaian pengaduan kepada Direktur serta menginformasikan hasil penyelesaian kepada pengadu.						Formulir penyelesaian pengaduan	1 hari kerja	Dokumen penyelesaian pengaduan	



dr. TAUHID ISLAMY, Sp.O.G, Subsp.K.Fm,
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19730613 200501 1 007