
 <p>RSUD KOTA SALATIGA Jl. Osamaliki No.19 Salatiga 50721 Telpon (0298) 324074 Faks (0298) 321925</p>	PENANGANAN PENGADUAN RSUD KOTA SALATIGA		
	NO. DOKUMEN AAS / OJSA / A03.1	NO. REVISI 02	HALAMAN 1/9
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	TANGGAL TERBIT 9 Mei 2025	DITETAPKAN OLEH DIREKTUR RSUD KOTA SALATIGA  <u>dr. Riani Isyana Framasanthi, M.Kes</u> NIP. 19760204 200501 2 012	
Pengertian	Penanganan pengaduan adalah tindakan yang diambil untuk menangani pengaduan yang dilakukan oleh pasien atau keluarga pasien akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan atau untuk memberikan saran perbaikan atas pelayanan yang diterima.		
Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur ini digunakan untuk melakukan tindakan perbaikan dalam menanggapi keluhan yang terjadi dalam penerapan sistem manajemen mutu 2. Tercapainya kepuasan pasien/ pelanggan dalam hal pelayanan di RSUD Kota Salatiga 		
Kebijakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang hak dan kewajiban pasien; 		
Prosedur	A. Penanganan Pengaduan Pelayanan Pada Jam Kerja <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja atau Petugas Customer Service memberi salam dan menyampaikan ucapan terima kasih kepada pelanggan yang akan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan; 2. Unit Kerja atau Petugas Customer Service menerima, mencatat informasi pengaduan yang disampaikan ke dalam lembar pengaduan; 3. Unit kerja atau petugas customer service merespon keluhan pelanggan dan memberikan jawaban apabila dapat langsung dijawab; 4. Apabila unit kerja belum dapat memberikan jawaban 		



RSUD KOTA SALATIGA
Jl. Osamaliki No.19 Salatiga 50721
Telpon (0298) 324074
Faks (0298) 321925

PENANGANAN PENGADUAN RSUD KOTA SALATIGA

NO. DOKUMEN

NO. REVISI

HALAMAN

02

2/9

langsung, informasikan ke pelanggan bahwa keluhan akan ditindaklanjuti oleh tim penanganan pengaduan melalui customer service, dan unit kerja meminta kontak telephone pelanggan yang dapat dihubungi oleh petugas;

5. Customer service menyampaikan kepada tim penanganan pengaduan dan meminta jawaban pada hari itu juga, sesuai dengan isi pengaduan, antara lain;
 - a. **Bidang Pelayanan Medik** : menyangkut jam dan tindakan pelayanan dokter, tindakan operasi, kefarmasian, dan tindakan pelayanan lainnya;
 - b. **Bidang Keperawatan** : menyangkut sikap dan etika Petugas Perawat, ketersediaan kamar perawatan dan tindakan keperawatan;
 - c. **Bagian keuangan** : menyangkut pembiayaan perawatan dan pelayanan di RSUD Salatiga;
 - d. **Bagian Umum** : menyangkut layanan parkir, keamanan dan pelayanan dalam kewenangan bagian umum;
 - e. **Bidang Penunjang** : menyangkut sarana dan prasarana dalam kewenangan bagian penunjang;
 - f. **Claim** : menyangkut kelengkapan dokumen jaminan pasien, menyangkut pelayanan kepersertaan BPJS dan klaim BPJS;
6. Jika jawaban sudah diterima oleh Customer Service, Customer service akan menyampaikan jawabannya kepada pelanggan secara langsung (yang sifatnya non medis), dan didampingi oleh Case Manager (yang sifatnya medis) sebagai jawaban resmi dari pihak rumah sakit. Dalam menyampaikan jawaban, Customer Service mengundang pelanggan secara kekeluargaan yang bertempat di ruang Customer Service;



RSUD KOTA SALATIGA
Jl. Osamaliki No.19 Salatiga 50721
Telpon (0298) 324074
Faks (0298) 321925

PENANGANAN PENGADUAN RSUD KOTA SALATIGA

NO. DOKUMEN

NO. REVISI

HALAMAN

02

3/9

7. Petugas Customer Service melakukan dokumentasi kasus pengaduan;
8. Tim penanganan pengaduan membuat laporan kegiatan penanganan pengaduan setiap bulan kepada Direktur RSUD Kota Salatiga.

B. Penanganan Pengaduan Pelayanan Diluar Jam Kerja

1. Unit Kerja / Petugas Manajer On Duty (MOD) / Supervisor Keperawatan memberi salam dan menyampaikan ucapan terimakasih kepada pelanggan yang akan memberikan pengaduan, saran dan masukan;
2. Unit Kerja / Petugas Manajer On Duty (MOD) / Supervisor Keperawatan menerima, mencatat dan mengkaji informasi pengaduan yang disampaikan kedalam lembar pengaduan.
3. Unit Kerja / Petugas Manajer On Duty (MOD) / Supervisor memberikan jawaban kepada pelanggan apabila dapat langsung dijawab;
4. Bila pelanggan tidak puas dengan jawaban, maka formulir aduan diteruskan ke Tim Penanganan Pengaduan melalui customer service dan petugas meminta kontak telephone yang dapat dihubungi juga informasikan kepada pelanggan bahwa keluhan akan ditindaklanjuti pada jam kerja;
5. Customer service akan menyampaikan kepada tim penanganan pengaduan;
6. Selanjutnya, tata laksananya mengikuti penanganan pengaduan pada jam kerja.

C. Penanganan Pengaduan Online (Lapor.go.id)

1. Pemohon menyampaikan aduannya melalui website maupun aplikasi LAPOR: <http://lapor.go.id>
2. Sistem secara otomatis merekam pengaduan berdasarkan data identitas pelapor, dan admin pusat



RSUD KOTA SALATIGA
Jl. Osamaliki No.19 Salatiga 50721
Telpon (0298) 324074
Faks (0298) 321925

PENANGANAN PENGADUAN RSUD KOTA SALATIGA

NO. DOKUMEN

NO. REVISI

HALAMAN

02

4/9

(Kementerian) mengirimkan notifikasi kepada pejabat narahubung / Admin pengelola berdasarkan kategori pengaduan

3. Admin Pengelola / Narahubung mengirimkan laporan kepada atasan unit satuan kerja berdasarkan adanya pengaduan melalui portal LAPOR.GO.ID
4. Satuan kerja /unit informasi / dokumen menerima laporan
5. Satuan kerja / unit penguasa informasi/dokumen memberikan tanggapan / jawaban kepada admin pengelola / pejabat narahubung
6. Admin pengelola / Pejabat Narahubung meneruskan tanggapan melalui system
7. Masyarakat menerima jawaban dan balasan pesan dari system maupun admin pusat di website:<http://lapor.go.id>

D. Penanganan Pengaduan Melalui Media Sosial dan Telepon/ Whatsapp

1. Admin menerima pengaduan dari Media Sosial atau telepon RSUD Salatiga dan menjawab dalam waktu kurang dari 1x 24 jam dengan cara memberikan sapaan/salam dengan ramah dan ucapan terimakasih atas keluhan, kritik dan saran yang telah diberikan dan akan menindaklanjuti aduan tersebut;
2. Admin memverifikasi dan menindaklanjuti pesan atau komentar terkait pengaduan;
3. Jika Admin tidak bisa menjawab, maka admin akan meminta nomor telepon pelanggan agar dapat dihubungi kembali jika sudah ada jawaban dan meneruskan laporan dan berkoordinasi Tim Pengelola



RSUD KOTA SALATIGA
Jl. Osamaliki No.19 Salatiga 50721
Telpon (0298) 324074
Faks (0298) 321925

PENANGANAN PENGADUAN RSUD KOTA SALATIGA

NO. DOKUMEN

NO. REVISI

HALAMAN

02

5/9

Pengaduan untuk mendapatkan jawaban;

4. Jika sudah mendapat jawaban dari tim pengaduan, maka admin akan menghubungi pelanggan dengan cara menghubungi secara pribadi pada nomor telepon yang telah diberikan kepada petugas admin;
5. Masyarakat/ Pelapor menerima jawaban pengaduan yang diberikan oleh Admin;
6. Apabila pelanggan belum puas dengan jawaban yang diberikan, maka Customer Service mengundang pelanggan secara kekeluargaan yang bertempat di ruang Customer Service;
7. Customer service didampingi oleh tim penanganan pengaduan akan menyampaikan jawabannya kepada pelanggan secara langsung (yang sifatnya non medis), dan didampingi oleh Case Manager (yang sifatnya medis) sebagai jawaban resmi dari pihak rumah sakit;
8. Admin media sosial membuat dokumentasi aduan dan laporan.

E. Penanganan Pengaduan Melalui Kotak Saran

1. Petugas Customer Service mengambil formulir komplain/keluhan dikotak saran;
2. Formulir komplain dicatat oleh petugas Customer Service; (Formulir yang dapat diproses sebagai aduan bila sedikitnya mencantumkan nama, alamat, nomor telepon dan isi aduan/ keluhan yang dapat di pertanggung jawabkan);
3. Formulir komplain diteruskan tim penanganan pengaduan kepada bidang dan unit terkait;
4. Tim penanganan aduan berkoordinasi dengan unit/ bidang terkait untuk mendapatkan tanggapan atas aduan/ keluhan;



RSUD KOTA SALATIGA

Jl. Osamaliki No.19 Salatiga 50721
Telpon (0298) 324074
Faks (0298) 321925

PENANGANAN PENGADUAN RSUD KOTA SALATIGA

NO. DOKUMEN

NO. REVISI

HALAMAN

02

6/9

5. Jika jawaban sudah diterima oleh Customer Service, Customer service akan menyampaikan jawabannya kepada pelanggan secara langsung (yang sifatnya non medis), dan didampingi oleh Case Manager (yang sifatnya medis) sebagai jawaban resmi dari pihak rumah sakit;
6. Dalam menyampaikan jawaban, Customer Service, mengundang pelanggan secara kekeluargaan yang bertempat di ruang Customer Service;
7. Petugas Customer Service melakukan dokumentasi kasus pengaduan;
8. Tim penanganan pengaduan membuat laporan kegiatan penanganan pengaduan;



RSUD KOTA SALATIGA
Jl. Osamaliki No.19 Salatiga 50721
Telpon (0298) 324074
Faks (0298) 321925

PENANGANAN PENGADUAN RSUD KOTA SALATIGA

NO. DOKUMEN

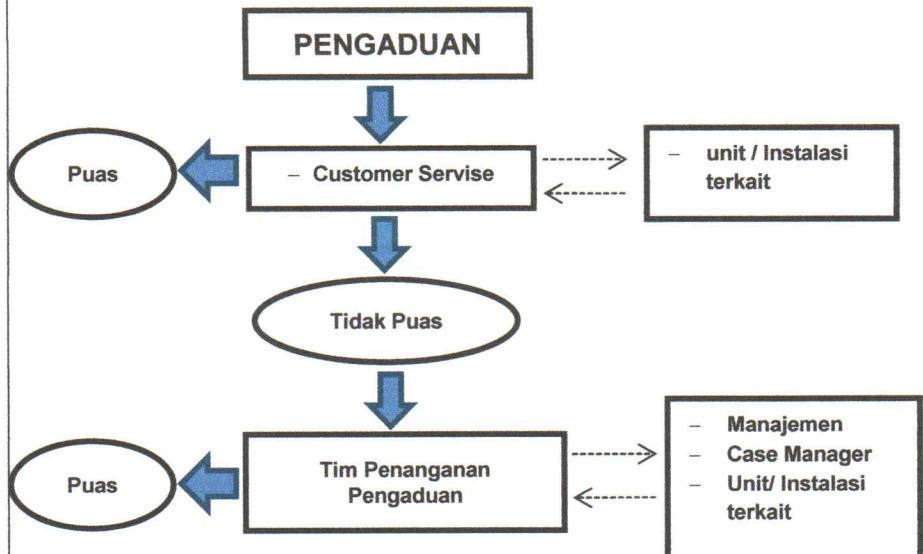
NO. REVISI

HALAMAN

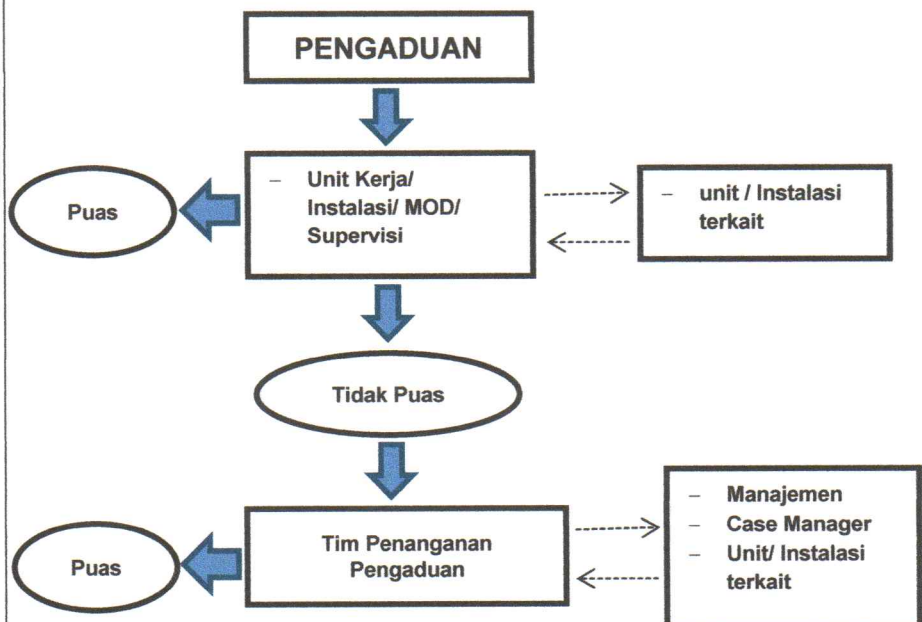
02

7/9

A. Alur Penanganan Pengaduan Pelayanan pada jam kerja



B. Alur Penanganan Pengaduan Pelayanan diluar jam kerja





RSUD KOTA SALATIGA
Jl. Osamaliki No.19 Salatiga 50721
Telpon (0298) 324074
Faks (0298) 321925

PENANGANAN PENGADUAN RSUD KOTA SALATIGA

NO. DOKUMEN

NO. REVISI

HALAMAN

02

8/9

C. Penanganan Pengaduan Online (Lapor.go.id)

Pemohon menyampaikan aduannya melalui website maupun aplikasi lapor; lapor.go.id <http://lapor.go.id>



Sistem secara otomatis merekam pengaduan berdasarkan data identitas pelapor dan admin pusat mengirimkan notifikasi kepada pejabat narahubung/ Admin RSUD Salatiga berdasarkan kategori pengaduan



Admin RSUD Salatiga/ Narahubung mengirimkan laporan kepada atasan unit penguasa satuan kerja berdasarkan adanya pengaduan melalui portal lapor.go.id



Satuan kerja/ unit penguasaha informasi/ dokumen menerima laporan



Satuan kerja/ unit penguasaha informasi/ dokumen memberikan tanggapan / jawaban kepada admin RSUD Salatiga/ Pejabat Narahubung



Admin RSUD Salatiga / Pejabat Narahubung meneruskan tanggapan melalui sistem



Mayarakat menerima jawaban dan balasan pesan dari sistem maupun admin pusat di website lapor.go.id



RSUD KOTA SALATIGA
Jl. Osamaliki No.19 Salatiga 50721
Telpon (0298) 324074
Faks (0298) 321925

PENANGANAN PENGADUAN RSUD KOTA SALATIGA

NO. DOKUMEN

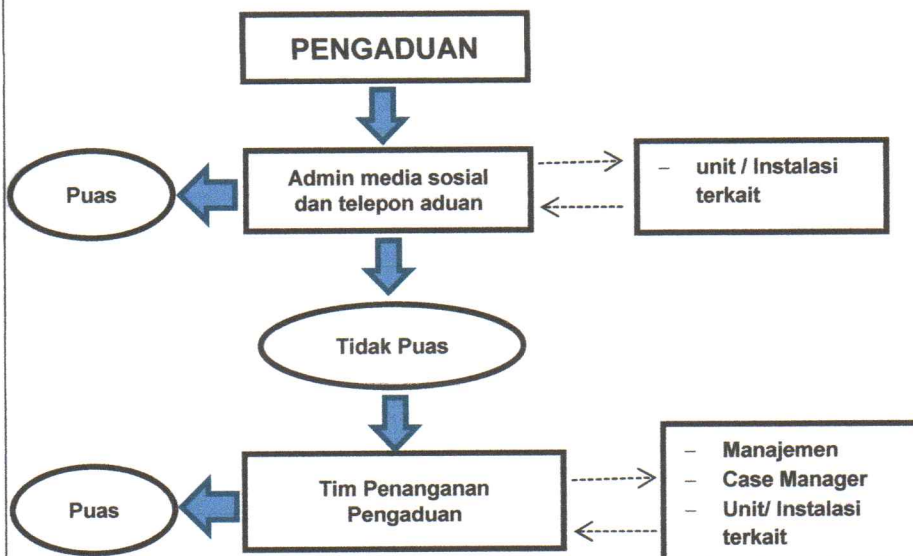
NO. REVISI

HALAMAN

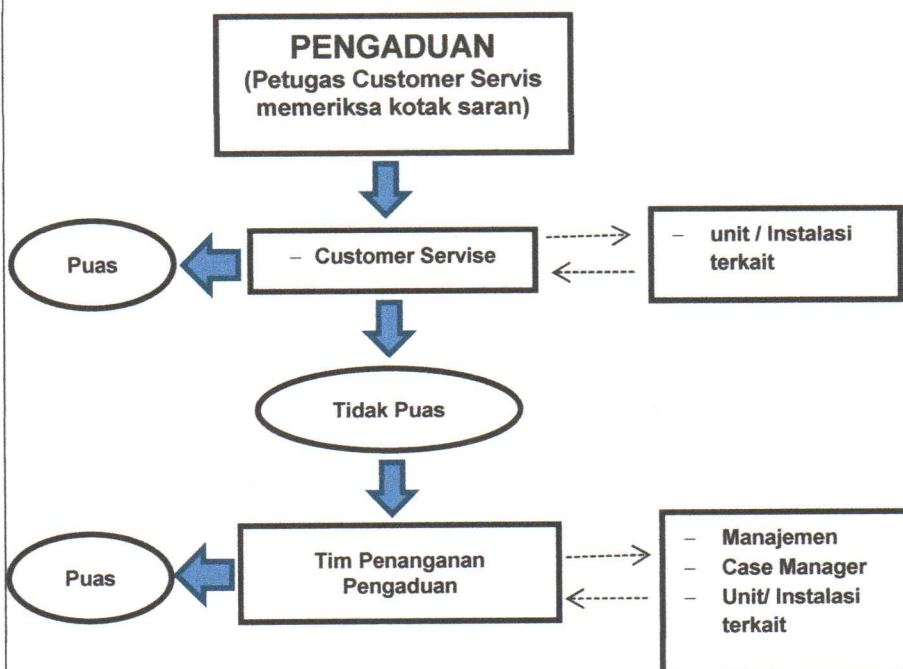
02

9/9

D. Alur Penanganan Pengaduan melalui Media Sosial/ Telepon/ Whatsapp



E. Alur Penanganan Pengaduan Melalui Kotak Saran



Unit terkait

Semua Unit / Instalasi RSUD Kota Salatiga