

 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS	SPO TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN		
	No. Dokumen 1985.A/SPO/2024	No. Revisi 00	Halaman 1 dari 2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)	Tanggal Terbit 04 Januari 2024	Ditetapkan, Direktur RSUD SAMBAS  SUSANTY, S.Si, Apt Rombina Tk.I / IV b NIP. 19780129 201101 2 002	
PENGERTIAN	Pengaduan: Keluhan atau saran yang diajukan oleh pasien atau keluarga pasien terkait pelayanan di rumah sakit. Tindak Lanjut: Serangkaian tindakan yang dilakukan untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan pasien secara tuntas.		
TUJUAN	Memastikan bahwa setiap pengaduan yang diterima dari pasien atau keluarga pasien ditindaklanjuti secara cepat, akurat, dan efektif untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit..		
KEBIJAKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah 		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerimaan Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a) Saluran Pengaduan: Pengaduan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> o Layanan langsung di loket pengaduan. o Telepon pengaduan rumah sakit dengan nomor kontak whatsapp : 0811-5620-100 o Email atau formulir pengaduan online https://web.rsudsambas.co.id/ o Kotak saran yang tersedia di rumah sakit. 		



RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH SAMBAS

SPO TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

No. Dokumen
1985.A/SPO/2024

No. Revisi
00

Halaman
1 dari 2

- b) Pencatatan: Setiap pengaduan yang diterima harus dicatat oleh petugas penerima pengaduan dalam formulir pengaduan resmi, lengkap dengan detail keluhan, waktu, dan identitas pengadu.
2. Verifikasi dan Evaluasi Pengaduan
- a) Verifikasi Awal: Petugas pengaduan melakukan verifikasi awal terhadap pengaduan memastikan informasi yang disampaikan lengkap dan akurat.
- b) Penilaian Awal: Pengaduan dinilai berdasarkan tingkat urgensi dan dampaknya terhadap pasien, serta menentukan prioritas tindak lanjut.
3. Tindak Lanjut Pengaduan
- a) Pengalihan Pengaduan: Pengaduan yang telah diverifikasi diteruskan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti.
- b) Waktu Tindak Lanjut:
- o Pengaduan yang bersifat ringan harus diselesaikan dalam waktu \pm 2 jam di hari dan jam kerja.
 - o Pengaduan yang bersifat kompleks yaitu memerlukan koordinasi banyak unit harus diselesaikan dalam waktu maksimal 3 hari kerja.
 - o Jika membutuhkan waktu lebih dari 7 hari, pengadu harus diberi informasi tentang status pengaduan dan perkiraan waktu penyelesaian.
- c) Koordinasi Internal: Jika diperlukan, koordinasi lintas unit dilakukan untuk memastikan pengaduan diselesaikan dengan tepat.
4. Pelaporan dan Dokumentasi
- a) Laporan Tindak Lanjut: Setelah pengaduan ditindaklanjuti, laporan harus disusun oleh unit terkait dan diserahkan kepada manajemen rumah sakit untuk dievaluasi.
- b) Dokumentasi: Semua dokumen terkait pengaduan dan tindak lanjutnya harus disimpan dengan baik sesuai prosedur pengarsipan rumah sakit.
5. Pemberitahuan kepada Pengadu
- a) Informasi Hasil Tindak Lanjut: Pengadu harus diberitahukan mengenai hasil tindak lanjut pengaduan mereka, baik secara lisan maupun tertulis.
- b) Kepuasan Pengadu: Rumah sakit dapat meminta umpan balik dari pengadu untuk menilai kepuasan mereka terhadap penanganan pengaduan.



RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH SAMBAS

SPO TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

No. Dokumen
1985.A/SPO/2024

No. Revisi
00

Halaman
1 dari 2

UNIT TERKAIT

Semua unit terkait di rumah sakit