



KEMENTERIAN KESEHATAN
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RSUP DR. KARIADI



NAMA SOP : SOP PENGELOLAAN PENGADUAN DI RSUP DR. KARIADI
NOMOR SOP : OT.02.02 / 1.V.3 / 02 / 2021
TGL. PEMBUATAN : 24 MAY 2021
TGL. REVISI : NO. REVISI:
HALAMAN : 1 / 3
TGL. EFEKTIF : 24 MAY 2021
DISAHKAN OLEH : Plt. Direktur Utama



Dr. dr. Dodik Tugasworo Pramukarso, Sp.S(K)
NIP. 196204231989111001

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja
5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. Memahami pedoman sistem pengaduan
2. Menguasai komunikasi efektif
3. Mampu bekerja sama dan melakukan koordinasi dengan unit kerja lain

KETERKAITAN :

1. Pedoman Sistem Pengaduan di RSUP dr. Kariadi
2. Pedoman Komunikasi Efektif

PERALATAN / PERLENGKAPAN :

1. Form pengaduan
2. ATK
3. Komputer
4. Jaringan internet
5. Ruang pengaduan

PERINGATAN :

Apabila SOP Pengelolaan Pengaduan tidak disusun maka penanganan pengaduan menjadi tidak optimal dan berpotensi merugikan citra rumah sakit

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

Disimpan dalam format digital dan manual

UNIT TERKAIT :

Seluruh unit kerja di RSUP dr. Kariadi

UNIT PENGOLAH :

Sub Bagian Humas



No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Pelapor	Penerima Pengaduan di Unit Pelayanan	Customer Service	Petugas Humas	Petugas Unit Terkait yang Terdampak Pengaduan	Petugas Hukor	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Penyampaian pengaduan							Identitas pelapor, pengaduan	10 menit	Kronologi pengaduan	
2.	Melaporkan pengaduan yang disampaikan pelapor							Kronologi pengaduan	10 menit	Pengaduan lisan dan atau form pengaduan	
3.	Mengidentifikasi pengaduan (pengelompokkan ke dalam <i>grading</i> hijau, kuning atau merah) dan menanggapi langsung pengaduan <i>grading</i> hijau							Form pengaduan	10 menit	<i>Grading</i> pengaduan	<i>Grading</i> : 1. Hijau: kategori ringan, tidak menimbulkan kerugian, ditanggapi maksimal 7 hari 2. Kuning: kategori sedang, berhubungan dengan pemberitaan media, berpotensi menimbulkan kerugian immaterial, ditindaklanjuti maksimal 3 hari 3. Merah: kategori berat, berhubungan dengan hukum, menimbulkan kerugian material, ditindaklanjuti 1x24 jam
4.	Pengaduan selesai							Respon dan tindak lanjut pengaduan	15 menit	Pengaduan terselesaikan	
5.	Mengidentifikasi pengaduan (pengelompokkan ke dalam <i>grading</i> kuning atau merah)							Form pengaduan	10 menit	<i>Grading</i> pengaduan	
6.	Meneruskan pengaduan ke unit terkait yang terdampak pengaduan							Form pengaduan	10 menit	Nota dinas ke unit terkait	
7.	Menyampaikan klarifikasi pengaduan ke bagian Humas							- Form pengaduan - Kronologi pengaduan - Nota dinas	20 menit	Data pendukung sebagai bahan mediasi	



No.	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Penerima Pengaduan di Unit Pelayanan	Customer Service	Petugas Humas	Petugas Unit Terkait yang Terdampak Pengaduan	Petugas Hukor	Kelengkapan	Waktu	Output	
8.	Melakukan mediasi							Data pendukung sebagai bahan mediasi	60 menit	Kesepakatan mediasi	
9.	Melakukan dokumentasi mediasi							Kesepakatan mediasi	10 menit	Foto, notulen	Data pengaduan dan tindak lanjutnya direkap setiap bulan dan dilaporkan ke Direktur Perencanaan, Organisasi dan Umum
10.	Pengaduan selesai							Umpan balik pelapor	10 menit	Pengaduan terselesaikan	
11.	Mengkaji pengaduan dari sisi hukum							- Form pengaduan - Peraturan perundang-undangan	60 menit	Hasil kajian	
12.	Melakukan mediasi							- Form pengaduan - Hasil kajian	60 menit	Kesepakatan mediasi	
13.	Melakukan dokumentasi mediasi							Kesepakatan mediasi	10 menit	Foto, notulen	Data pengaduan dan tindak lanjutnya direkap setiap bulan dan dilaporkan ke Direktur Perencanaan, Organisasi dan Umum
14.	Pengaduan selesai							Umpan balik pelapor	10 menit	Pengaduan terselesaikan	