

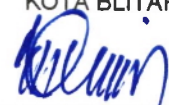


PEMERINTAH KOTA BLITAR

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MARDI WALUYO KOTA BLITAR

NO SOP: 445/SOP.86/410.302.1/X/2022
TGL PEMBUATAN: 15 Juni 2016
TGL REVISI : 4 Oktober 2022
TGL PENGESAHAN : 7 Oktober 2022
DISAHKAN OLEH :

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MARDI WALUYO
KOTA BLITAR


dr. MUHAMMAD MUCHLIS, M.MRS
NIP. 196509122002121004

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN LAYANAN RSUD

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. Kualifikasi pendidikan minimal SLTA
2. Memahami peraturan di bidang pelayanan publik
3. Mempunyai kemampuan berkomunikasi
Memahami etika pelayanan

PERALATAN / KELENGKAPAN

1. ATK
2. Telepon / Fax
3. SMS Gateway
4. Buku Ekspedisi
5. Komputer
6. Kendaraan
7. Internet

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008
5. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Blitar
6. Peraturan Walikota Blitar Nomor 27 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Unit Organisasi Bersifat Khusus RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar

KETERKAITAN

SURAT PERMOHONAN HARUS DILAMPIRI DENGAN FC KTP / SIM

NO	AKTIFITAS	PELAKSANA / AKTOR					MUTU BAKU			KE
		STAF/ADMIN	PRANATA HUMAS AHLI MUDA	KEPALA BAGIAN UMUM DAN HUMAS	DIREKSI	KABAG /KABID	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menerima pengaduan masyarakat/ keluarga/ pasien yang datang ke unit layanan pengaduan di Subbag Humas RS						Lembar Pengaduan Pelanggan, Foto copy KTP/Identitas lain	15 menit	Lembar Pengaduan Pelanggan yang telah diisi	
2	Memberikan nomor register lembar pengaduan yang telah diisi dan mencatat dalam buku register pengaduan						Buku register pengaduan	15 menit	Lembar Pengaduan yang telah teregister	
3	Meneliti lembar pengaduan kemudian ditentukan tindak lanjutnya (langsung dijawab atau tindak lanjut ke unit) terkait						Lembar Pengaduan yang telah teregister	15 menit	Lembar Pengaduan Pelanggan yang telah ditentukan unit terkait yang terlibat	
4	Menjawab dan menjelaskan permasalahan sesuai dengan yang diminta pengadu						Lembar Pengaduan yang telah teregister	15 menit	Pengaduan Masyarakat/ keluarga/ pasien Tertangani dan terselesaikan	

5	Melaksanakan koordinasi dengan unit terkait sesuai dengan pokok permasalahan yang diadukan						Lembar Pengaduan Pelanggan yang telah ditentukan unit terkait yang terlibat	60 menit	Jawaban hasil koordinasi dengan unit terkait
6	Menyiapkan dan menyusun materi jawaban berdasarkan hasil koordinasi						Jawaban hasil koordinasi dengan unit terkait	15 menit	Lembar jawaban kepada pemohon
7	Menyampaikan jawaban kepada pemohon						Lembar jawaban kepada pemohon	15 menit	Lembar jawaban pemohon yang telah diparaf (apabila telah diterima pemohon dengan memuaskan)
8	Melaksanakan rapat koordinasi dengan manajemen apabila jawaban yang disampaikan kepada pemohon tidak memuaskan						Lembar jawaban pemohon	15 menit	Jawaban hasil koordinasi dengan manajemen
9	Membuat notulen hasil rapat koordinasi dan jawaban pemohon						Jawaban hasil koordinasi dengan manajemen	10 menit	Notulen hasil rapat dan jawaban pada pemohon
10	Menyampaikan jawaban kepada pemohon dan mengarsipkan						Notulen hasil rapat dan jawaban pada pemohon	5 menit	Notulen telah diarsipkan, jawaban telah diserahkan
TOTAL								3 jam	