

Rumah Sakit Jiwa
PROVINSI BALI

MONITORING SARANA PENGADUAN MASYARAKAT

No. Dokumen
RSJ.SPO 08 HUMAS 2024

No. Revisi
00

Halaman
1/2

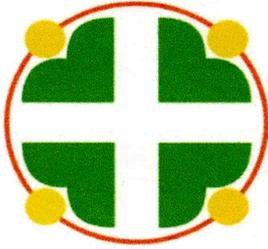
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Tanggal Terbit
04 April 2024

Ditetapkan oleh
DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA
PROVINSI BALI

dr. NI WAYAN MURDANI, M.A.P
Pembina (IVa)
NIP. 19760714 200902 2 003

1. Pengertian	Pengaduan masyarakat adalah suatu cara yang digunakan untuk menyampaikan keluhan pada pihak Rumah Sakit tentang pelayanan Rumah Sakit.
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah – langkah untuk menganalisa tingkat atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Kebijakan	Sesuai dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali Nomor : T.38.188/4/316/ADUM/RSJ Tahun 2022 Tentang Sarana Pengaduan Pada Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali
4. Persiapan	Menyiapkan : <ul style="list-style-type: none">- Kotak pengaduan dilengkapi dengan formulir /blangko pengaduan /alat tulis.- Ruang pengaduan- Telepon : (0366) 91073- <i>Whatsapp Customer Service</i> : 081246422848- <i>Pos-el</i> : admin.rsjiwa@baliprov.go.id- <i>Website</i> : http://rsjiwa.baliprov.go.id



Rumah Sakit Jiwa
PROVINSI BALI

MONITORING SARANA PENGADUAN MASYARAKAT

No. Dokumen
RSJ.SPO 08 HUMAS 2024

No. Revisi
00

Halaman
2/2

4. Prosedur

1. Masyarakat yang menyampaikan pengaduan harus memberikan identitas lengkap, seperti nama, alamat dan telepon untuk klarifikasi data pengaduan dan pemberian *feedback* / tindaklanjut dari aduan / saran.
2. Petugas melakukan monitoring terhadap sarana pengaduan yang tersedia setiap hari dan mencatat sesuai format.
3. Petugas melakukan seleksi laporan pengaduan, melakukan pemeriksaan / cek kebenaran selanjutnya berkoordinasi dengan pihak terkait dan hasilnya sebagai laporan keatasan.
4. Petugas dapat memberi informasi/tanggapan secara langsung atas pengaduan dari masyarakat, sesuai dengan identitas pasien, apabila pengaduan tidak dapat dijawab secara langsung maka petugas menyampaikan ke Tim Penanganan Keluhan dan hasilnya disampaikan ke klien melalui identitas yang diberikan / *contact person*.
5. Seluruh komplain/pengaduan di setiap kategori
 - 1) Komplain kategori merah (KKM) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1x24 jam
 - 2) Komplain kategori kuning (KKK) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari
 - 3) Komplain kategori hijau (KKH) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari

6. Unit Terkait

1. Ketua Tim Kerja Terkait
2. Tim Kerja Data dan Informasi