

	ALUR PENANGANAN PENGADUAN		
	NO. DOKUMEN 445/ /SPO-RSUD/2022	NO.REVISI	HALAMAN 1/2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	TANGGAL TERBIT 02 Juni 2022	DITETAPKAN DIREKTUR drg. Musfir Yones Indra NIP. 19680919 200212 1 002	
	Pengertian	Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standard pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara Penanganan pengaduan adalah penyelesaian ketidakpuasan yang disampaikan oleh pengadu ke rumah sakit mengenai pelayanan yang diterima secara langsung secara bertatap muka, baik melalui SMS/telepon dan melalui kotak pengaduan.	
Tujuan	Sebagai acuan dalam menerapkan langkah-langkah untuk : 1. Meningkatkan pelayanan publik 2. Sebagai pedoman dalam penanganan masalah pengaduan 3. Sebagai bahan rekomendasi untuk perbaikan mutu pelayanan.		
Kebijakan	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170); 3. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan		

	Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6);		
	ALUR PENANGANAN PENGADUAN		
	NO. DOKUMEN 445/ /SPO-RSUD/2022	NO.REVISI	HALAMAN 2/2
	4. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat; 5. Peraturan Bupati Solok Nomor 42 Tahun 2020 Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok;		
Prosedur	1. Pengaduan bisa disampaikan secara langsung dan tidak langsung. 2. Pengaduan langsung di sampaikan ke kepala ruangan atau ke petugas ruangan dan petugas unit layanan pengaduan. 3. Pengaduan tidak langsung bisa disampaikan melalui: a. Kotak pengaduan b. SMS Pengaduan melalui nomor 082391976162 c. Email : rsudarosukakabsolok@gmail.com d. Website : http://rsud.solokkab.go.id/ 4. Setiap pengaduan yang disampaikan oleh pasien, keluarga dan masyarakat Karu/ Petugas ruangan dan petugas unit layanan pengaduan memberikan informasi atau penjelasan ke Pengadu 5. Jika aduan yang masuk tidak bisa di selesaikan, maka akan di telaah dan ditindaklanjuti oleh Tim Pengelola Pengaduan 6. Tim pengelola pengaduan akan menyampaikan sebagai bentuk laporan ke Direktur.		
Unit Terkait	Semua Unit Pelayanan		