

 <p>RSD K.R.M.T. WONGSONEGORO KOTA SEMARANG</p>	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT		
	No. Dokumen 023.03.00.2022	No. Revisi 00	Halaman
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 3 Januari 2022	Ditetapkan : Direktur Rumah Sakit Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro  <u>D. Suci HERAWATI, M.Kes</u> NIP. 19641006 199003 2 006	
PENGERTIAN	<p>Penanganan pengaduan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pengelola atau petugas pengaduan yang terdiri dari menerima pengaduan, mengumpulkan informasi mengenai kebenaran pengaduan (konfirmasi dan klarifikasi), mengumpulkan data atau keterangan lain yang relevan dengan pengaduan, mendapatlan solusi atau pemecahan dan tindak lanjutnya serta menyampaikan feedback (jawaban) kepada pengadu dengan kecepatan tanggap pengaduan tergantung grading risikonya :</p> <ol style="list-style-type: none"> Grading Merah (Ekstrim) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria : cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/ kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria : cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian immaterial, dan lain-lain. 		

 <p>RSD K.R.M.T. WONGSONEGORO KOTA SEMARANG</p>	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT		
	No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
	023.03.00.2022	00	
	<p>3. Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari.</p> <p>Kriteria : tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial.</p>		
TUJUAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kualitas mutu pelayanan kepada masyarakat dan keselamatan pasien. 2. Dapat mengidentifikasi masalah-masalah pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. 3. Mencari solusi yang terbaik mengenai masalah-masalah yang timbul/ terjadi. 		
KEBIJAKAN	Surat Keputusan Direktur 673 Tahun 2021 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Pelanggan di Rumah Sakit Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat melakukan pengaduan mengenai pelayanan di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang secara langsung atau tidak langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Langsung : Aduan disampaikan langsung kepada petugas penanganan pengaduan b. Tidak Langsung : <ul style="list-style-type: none"> - Online (Website, Email, Media Sosial, Sapa Mbak Ita, Hotline Service) - Offline (Kotak Saran, tatap muka) 		



**RSD
K.R.M.T.
WONGSONEGORO
KOTA SEMARANG**

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No. Dokumen

023.03.00.2022

No. Revisi

00

Halaman

2. Petugas melakukan konfirmasi kepada pengadu terkait materi aduan dan melakukan klarifikasi kepada unit yang diadakan untuk mendapatkan solusi/ penyelesaian;
3. Apabila aduan dari masyarakat dapat diselesaikan langsung oleh petugas penanganan pengaduan, maka aduan selesai. Apabila aduan tidak dapat diselesaikan langsung oleh petugas, maka aduan diteruskan kepada Sub Koordinator Informasi dan Pemasaran;
4. Apabila aduan dapat diselesaikan oleh Sub Koordinator Informasi dan Pemasaran, maka aduan selesai. Apabila aduan tidak dapat diselesaikan oleh Sub Koordinator Informasi dan Pemasaran, maka aduan diteruskan kepada Kepala Bagian Perencanaan dan Informasi selaku atasan langsung;
5. Aduan diteruskan kepada Tim Pengelola aduan dan ditindaklanjuti dengan unit terkait yang mendapat aduan;
6. Unit terkait dalam Tim Pengelola aduan menyelesaikan aduan dan menyampaikan feedback nya kepada Sub Koordinator Informasi dan Pemasaran;
7. Hasil penyelesaian pengaduan dan klarifikasinya disampaikan kepada pengadu oleh petugas melalui Whatsapp, telepon, email, dan atau surat tertulis;
8. Pemberian Kompensasi (Souvenir) kepada pelanggan yang memberikan aduan/ masukan secara langsung;

 <p>RSD K.R.M.T. WONGSONEGORO KOTA SEMARANG</p>	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT		
	No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
	023.03.00.2022	00	
	9. Pendokumentasian aduan dan penyelesaiannya dimasukkan ke Laporan Tindak Lanjut Aduan Bulanan.		
ALUR	Terlampir		
UNIT TERKAIT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Umum dan Keuangan 3. Wakil Direktur Layanan 4. Kepala Bagian 5. Kepala Bidang 6. Sub Koordinator Informasi dan Pemasaran 7. Petugas Informasi dan Penanganan Pengaduan 8. Unit Terkait 		

ALUR PENANGANAN PENGADUAN



