



RSUD PANDAN ARANG
KABUPATEN BOYOLALI
Jln. Kantil No.14 Telp (0276)321065 Boyolali
Email: rsudpandanarang@boyolalikab.go.id
Website: rsudpandanarang.boyolalikab.go.id

PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PASIEEN/ MASYARAKAT

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

No. Dokumen
18/SPO/ 1 /2022

No. Revisi

Halaman
1/2

Tanggal Terbit
4 Januari 2022

Ditetapkan
Direktur RSUD Pandan Arang
Kabupaten Boyolali

dr. FX. KRISTANDIYOKO, MPH.

Pembina Tk 1

NIP. 19711203 200501 1 003

PENGERTIAN

Pelayanan Penanganan Pengaduan Pasien atau Masyarakat adalah pelayanan untuk menangani pengaduan atau keluhan dari pihak pasien atau masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali.

TUJUAN

Meningkatkan mutu pelayanan RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali dengan masukan dari penggunaan layanan RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali.

KEBIJAKAN

Keputusan Direktur No. 445/ 22 Tahun 2018 tentang Penanganan Pengaduan RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali.

INPUT/STRUKTUR

1. Buku Register Pengaduan;
2. Surat Tertulis
3. Situs web: www.lapor.go.id;
4. Aplikasi BAPER;
5. Aplikasi Whatsapp;
6. Aplikasi Medsos (Facebook, Youtube, Instagram); dan
7. SMS

PROSEDUR

1. Identifikasi Pengaduan:
 - a. Secara Langsung Tatap muka; dan
 - b. Secara Tertulis/ Media.
2. Pengaduan secara langsung dapat diajukan kepada Kepala Instalasi/ Kepala Ruang/ Koordinator dan petugas penerima pengaduan mencatatkan pada buku register pengaduan.
3. Pengaduan secara tertulis dapat melalui media yang telah disediakan.
4. Pengaduan langsung yang tidak dapat diselesaikan oleh Kepala Instalasi/ Kepala Ruang/ Koordinator dan pengaduan secara tertulis langsung ditangani oleh Tim Pengaduan.
5. Tim Pengaduan membuat rekapitulasi pengaduan setiap bulan.
6. Arsip rekapitulasi penanganan pengaduan termasuk evaluasi akan dibahas dalam rapat manajemen.
7. Waktu yang dibutuhkan untuk menjawab keluhan atau



RSUD PANDAN ARANG
KABUPATEN BOYOLALI
Jln. Kantil No.14 Telp (0276)321065 Boyolali
Email: rsudpandanarang@boyolalika.go.id
Website: rsudpandanarang.boyolalika.go.id

PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PASIEEN/ MASYARAKAT

pengaduan paling lama 2 X 24 jam;

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

No. Dokumen
18/SP011/2022

No. Revisi

Halaman
2 / 2

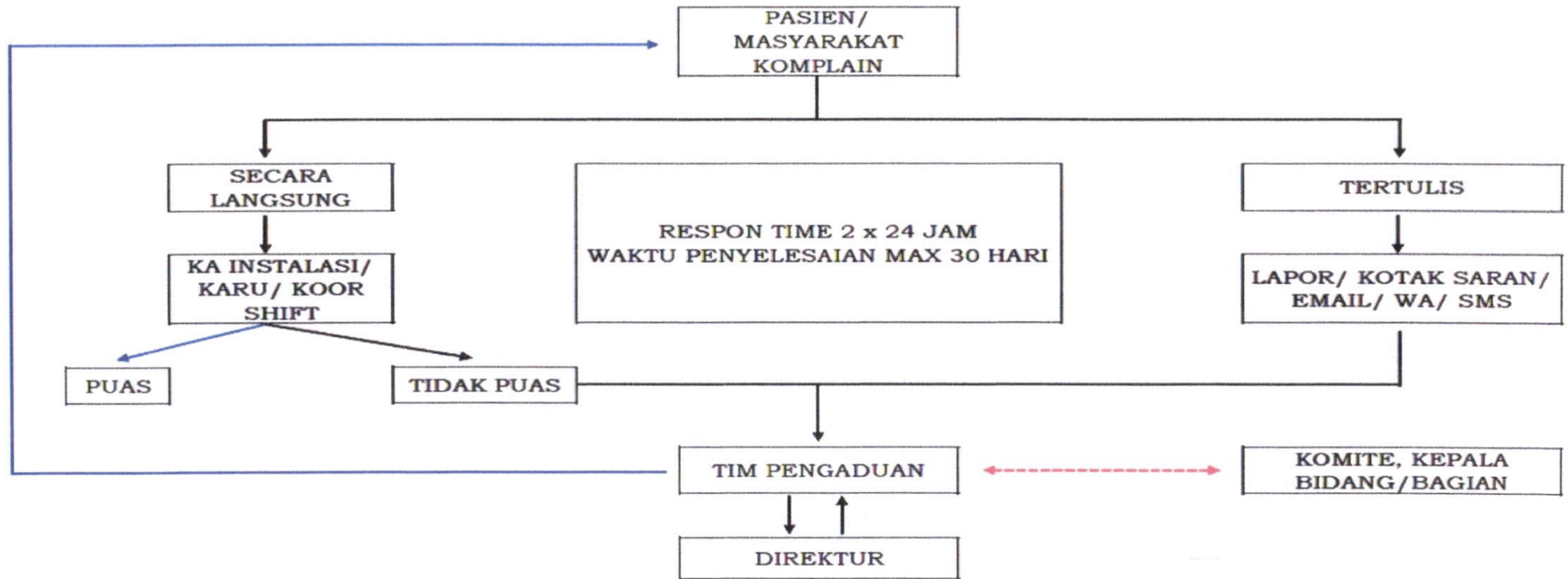
8. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keluhan atau pengaduan paling lama 30 hari kerja.

UNIT TERKAIT

Seluruh Unit Kerja di RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali.

ALUR PROSES KOMPLAIN

RSUD PANDAN ARANG KABUPATEN BOYOLALI



Direktur RSUD Pandan Arang
Kabupaten Boyolali

dr. FX. KRISTANDIYOKO, MPH.

Pembina Tk 1

NIP. 19711203 200501 1 003