

BLUD RSJ Prof. H.B Saanin Padang	PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI BLUD RSJ PROF.H.B.SAANIN PADANG			
	Nomor Dokumen PPD - 35	Nomor Revisi 00	Halaman 1 dari 3	PROSEDUR MUTU
	Tanggal terbit 25-01-2015	Ditetapkan Pimpinan BLUD RSJ Prof. H.B. Saanin Padang		
S O P	dr. LILY GRACEDIANI, M.Kes NIP.19640728 199110 2 002			

1. Tujuan

Sebagai acuan penetapan langkah-langkah untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan di RSJ.Prof.H.B.Saanin Padang yang dilakukan dalam suatu siklus dimulai dari pembukaan kotak saran, membuat laporan, mengadakan rapat koordinasi, menindak lanjuti laporan oleh bidang/bagian terkait.

2. Ruang Lingkup

- 2.1. Pengaduan melalui Kotak Saran
- 2.2 Pengaduan Melalui SMS ke 0751-7888772

3. Referensi

- 3.1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publi
- 3.2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- 3.3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor.PER.05/M.PAN/04-2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
- 3.4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar pelayanan;
- 3.5. Perda Provinsi Sumatera Barat No 7 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja RSJ Prof.H.B.Saanin Padang;
- 3.6 Pergub Sumatera Barat No 6 Tahun 2011 tentang Tugas Pokok dan Fungsi RSJ Prof.H.B.saanin Padang;
- 3.7 Pergub Sumatera Barat No 28 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal RSJ Prof.H.B.Saanin Padang;

4. Definisi

4.1. Umum

Pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa HB Saanin Padang adalah melalui kotak saran dan SMS pada nomor 0751-7888772.

BLUD RSJ Prof. H.B Saanin Padang	PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI BLUD RSJ PROF.H.B.SAANIN PADANG			
	Nomor Dokumen PPD - 35	Nomor Revisi 00	Halaman 2 dari 3	PROSEDUR MUTU
	Tanggal terbit 25-01-2015	Ditetapkan Pimpinan BLUD RSJ Prof. H.B. Saanin Padang		
S O P	dr. LILY GRACEDIANI, M.Kes NIP.19640728 199110 2 002			

4.2. Khusus

4.2.1 Pengaduan melalui Kotak saran dibuka 1 kali satu bulan dan juga dilakukan sewaktu-waktu. Penempatan Kotak saran di:

- 1) Kantor Utama
- 2) Instalasi Gawat Darurat (IGD)
- 3) Ruang Rawat Inap (Flamboyan)
- 4) Ruang Rawat (Inap Melati)
- 5) Poliklinik Anak Remaja
- 6) Pliklinik Dewasa (GMO)
- 7) Rehabilitasi Napza

4.2.2 Pengaduan melalui SMS ditindak lanjuti secepatnya setelah menerima SMS dari pelanggan.

5. Prosedur

5.1. Umum

5.2.1 Tanggung Jawab

5.2.1.1 Tanggung jawab terlaksananya prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat mulai dari pembukaan kotak saran, membuat laporan, mengadakan rapat koordinasi, menindak lanjuti laporan oleh bidang/bagian terkait berada pada Ketua Tim Pengaduan Masyarakat.

5.2.1.2 Tanggung jawab Sekretaris dan anggota Tim Pengaduan Masyarakat adalah membantu tugas Ketua Tim Pengaduan Masyarakat.

5.2.1. Ketua Tim Pengaduan membuat laporan secara berkala kepada Direktur dan tembusan ke Para Wakil Direktur serta Kepala Bidang/Bagian.

5.2. Khusus

5.2.1 Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui kotak saran sebagai berikut :

5.2.1.1. Ketua, Sekretaris, anggota Tim membuka kotak saran secara bersama;

5.2.1.2 Sekretaris meneliti kembali surat pengaduan yang masuk kemudian membuat Berita Acara Pembukaan Kotak Saran;

5.2.1.3. Ketua Tim membuat laporan ke Direktur untuk keputusan selanjutnya;

5.2.1.4 Direktur mendisposisikan surat ke Wadir terkait untuk ditindak lanjut;

5.2.1.5 Direktur, para Wadir, Kepala Bidang/Bagian mengadakan rapat koordinasi bersama untuk menindaklanjutinya;

BLUD RSJ Prof. H.B Saanin Padang	PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI BLUD RSJ PROF.H.B.SAANIN PADANG			
	Nomor Dokumen PPD - 35	Nomor Revisi 00	Halaman 3 dari 3	PROSEDUR MUTU
	Tanggal terbit 25-01-2015	Ditetapkan Pimpinan BLUD RSJ Prof. H.B. Saanin Padang		
S O P	dr. LILY GRACEDIANI, M.Kes NIP.19640728 199110 2 002			

5.2.1.6 Kepala Bidang/Bagian terkait menyampaikan kepada Kepala Sub Bidang/Bagian untuk dilaksanakan hasil keputusan rapat seperti petugas terutama dokter memberi pelayanan dimulai pukul 09.00 WIB.

5.2.2 Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SMS sebagai berikut :

- 5.2.2.1 SMS diterima oleh Ketua Tim baik pagi, siang maupun malam hari;
- 5.2.2.2 Bila di terima pada jam kerja Ketua Tim langsung menyampaikan ke Direktur;
- 5.2.2.3 Bila di terima diluar jam kerja Ketua Tim mengforward/menyampaikan SMS tersebut ke Direktur dan Kepala Bidang/Bagian untuk diketahui;
- 5.2.2.4 Direktur membalas ke Ketua Tim untuk dirapatkan bersama para wakil direktur dan Kepala Bidang/Bagian;
- 5.2.2.5 Direktur, para Wadir, Kepala Bidang/Bagian mengadakan rapat koordinasi bersama untuk menindaklanjutinya;
- 5.2.1.6 Kepala Bidang/Bagian terkait menyampaikan kepada Kepala Sub Bidang/Bagian untuk dilaksanakan hasil keputusan rapat seperti petugas terutama dokter memberi pelayanan dimulai pukul 09.00 WIB.

6. Lampiran

- 6.1. Format Berita Acara Pembukaan Kotak Saran
- 6.2. Format Surat Pengantar ke Direktur
- 6.3. Format Laporan Penanganan Pengaduan