





 <p>RUMAH SAKIT OTAK DR.Drs.M.HATTA BUKITTINGGI</p>	NOMOR SOP	: OT.02.02/XXVIII/ 10 /2023
	TGL PEMBUATAN	: 06 Februari 2023
	TGL REVISI	:
	TGL EFEKTIF	:
	DISAHKAN OLEH	<p>DIREKTUR UTAMA</p>  <p>Dr. dr. Yusirwan, Sp.B.,Sp.BA(K).,M.A.R.S NIP. 196211221989031001</p>
KOORDINATOR ORGANISASI DAN UMUM		
SUB KOORDINATOR HUKORMAS	NAMA SOP	MENERIMA PENGADUAN DI UNIT LAYANAN PENGADUAN
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<p>Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi layanan publik</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan No. 13 tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan</p>	<p>Memahami regulasi, mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik, dan kemampuan mengelola penanganan pengaduan masyarakat secara baik serta mempunyai sertifikat penanganan pengaduan masyarakat</p>	
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN	
Pasien, keluarga, masyarakat dan seluruh petugas rumah sakit	Alat Tulis dan, Komputer	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka pelayanan pengaduan di unit layanan pengaduan tidak optimal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Pengaduan 2. Pendataan pengaduan secara langsung 3. Pencatatan pada format Dumas dan format Pelaporan 	

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU	
		Pelapor/ penerima pelayanan	Tim Dumas	Kelengkapan	Waktu	Output	KETERANGAN
1	Meyampaikan keluhan ke unit layanan pengaduan			Formulir Dumas dan ATK	24 Jam	Keluhan	Keluhan Disampaikan Secara langsung
2	Menerima pengaduan di unit layanan pengaduan			Formulir dumas, ATK	30 Menit	Pengaduan sudah didapat kan dari pelapor	Sesuai dengan Aturan Teknis Menerima Pengaduan
3	Mencatat pengaduan dan melakukan penanganan pengaduan sesuai SOP penanganan pengaduan			Formulir dumas, ATK	30 Menit	Keluhan sudah dicatat di form pengaduan	Tim Dumas menyelesaikan pengaduan sesuai dengan SOP penanganan Pengaduan
5	Menghubungi pelapor Dan menyampaikan klarifikasi serta tindak lanjut dari unit /bidang terkait			Formulir dumas, ATK	30 menit	Hasil tindak lanjut dan klarifikasi sudah selesai dan sudah didokumentasikan	