

**RUMAH SAKIT OTAK DR.Drs.M.HATTA BUKITTINGGI**

<b>KOORDINATOR ORGANISASI DAN UMUM</b>  <b>SUB KOORDINATOR HUKORMAS</b>	<b>NOMOR SOP</b>	: OT.02.02/XXVIII/ <b>10</b> /2023
	<b>TGL PEMBUATAN</b>	: 06 Februari 2023
	<b>TGL REVISI</b>	:
	<b>TGL EFektif</b>	:
	<b>DISAHKAN OLEH</b>	<b>DIREKTUR UTAMA</b>
		 <p>Dr. dr. Yusirwan, Sp.B, Sp.BA(K), M.A.R.S NIP: 196211221989031001</p>
<b>DASAR HUKUM</b>  Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi layanan publik  Peraturan Menteri Kesehatan No. 13 tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan	<b>MENERIMA PENGADUAN DI UNIT LAYANAN PENGADUAN</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>  Memahami regulasi, mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik, dan kemampuan mengelola penanganan pengaduan masyarakat secara baik serta mempunyai sertifikat penanganan pengaduan masyarakat
<b>KETERKAITAN</b>  Pasien, keluarga, masyarakat dan seluruh petugas rumah sakit	<b>PERALATAN / PERLENGKAPAN</b>  Alat Tulis dan Komputer	
<b>PERINGATAN</b>  Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka pelayanan pengaduan diunit layanan pengaduan tidak optimal	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>  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	