

 RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH PROV. KEP. BANGKA BELITUNG	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		
	No. Dokumen 02.03.061	No. Revisi 02	Halaman ½
STANDAR OPERASIONAL PROSEDURAL	Tanggal terbit 01 Januari 2020	<div>DIREKTUR UTAMA UPTD RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG</div> <div> dH ANDRI NURTITO, MARS NIP. 19670909-200112 1 001</div>	
PENGERTIAN	1. Pengaduan adalah bentuk ketidakpuasan atas layanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan. 2. Saran adalah pendapat yang dikemukakan untuk dipertimbangkan. 3. Masukan adalah pengaruh yang membawa akibat terhadap jalannya fungsi suatu sistem.		
TUJUAN	Sebagai acuan petugas untuk menangani pengaduan.		
KEBIJAKAN	Kebijakan Direktur Utama RSJD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung No. 188/0003.N/RSJD/2020 tentang Kebijakan Pelayanan RSJD Prov. Kep. Bangka Belitung : Hak Pasien dan Keluarga.		
PROSEDUR	1. Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat. a. Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimile, sms dll (waktu pelayanan 1 x 60 menit). b. Petugas pelayanan memberikan formulir aduan kepada petugas aduan untuk dibuatkan Nota Dinas dan Lampiran Laporan Pengaduan (Waktu Pelayanan 1 x 60 menit) c. Layanan pembuatan Nota Dinas dan Lampiran Laporan Pengaduan (Waktu Pelayanan 1 x 30 menit) d. Petugas aduan menyampaikan Nota Dinas dan Lampiran Laporan Pengaduan ke Direktur Umum dan Keuangan untuk mendapat disposisi (Waktu Pelayanan 1 x 30 menit). e. Petugas aduan menunggu disposisi Direktur Umum dan Keuangan dan harus meneruskan ke unit terkait/pejabat yang berwenang sesuai disposisi Direktur Umum dan Keuangan untuk ditindaklanjuti (Waktu Pelayanan 1 x 24 jam) f. Pejabat terkait atau pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan tersebut mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat/publik tersebut, untuk selanjutnya dilaporkan kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti (Waktu Pelayanan 1 x 60 menit) g. Pimpinan menindaklanjuti bila perlu dengan pihak/pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat/publik (Waktu Pelayanan 1 x 60 menit) h. Pimpinan/pejabat yang berwenang memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat/publik tersebut baik secara langsung, surat, email, faksimile, telepon, sms, dll (Waktu Pelayanan 1 x 120 menit)		

	<div>2. Publikasi Terhadap Laporan Pengaduan Masyarakat</div> <div>a. Petugas aduan menerima kembali aduan yang sudah ditindaklanjuti oleh pejabat yang berwenang dan melakukan inventarisir laporan untuk dicatat dan diarsipkan (Waktu Pelayanan 1 x 120 menit)</div>
--	---

 RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH PROV. KEP. BANGKA BELITUNG	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		
	No. Dokumen 02.03.061	No. Revisi 02	Halaman ½
STANDAR OPERASIONAL PROSEDURAL	Tanggal terbit 01 Januari 2020	<div>DIREKTUR UTAMA UPTD RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG</div> <div> dr. H. ANDRI NURTITO, MARS NIP. 19670909 200112 1 001</div>	
PROSEDUR	<div>a. PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) RSJD Prov. Kep. Bangka Belitung melakukan publikasi terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat/publik melalui websites, laporan tahunan, papan pengumuman, TV, media massa lainnya, atau alat informasi yang tersedia (Waktu Pelayanan 1 x 12 jam)</div> <div>b. Publikasi pengaduan tersebut dibuat dalam bentuk laporan yang memuat tahap penanganan, hasil yang dicapai, jumlah pengaduan yang diterima serta ditembuskan kepada Dirut UPTD RSJD Prov. Kep. Bangka Belitung, Komisi Informasi Daerah Prov. Kep. Bangka Belitung dan Ombudsman RI Prov. Kep. Bangka Belitung (Waktu Pelayanan 1 x 120 menit).</div>		
UNIT TERKAIT	<div>1. Seluruh Instalasi</div> <div>2. Tim Pengelola Pengaduan.</div>		
REVERENSI	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik		

