

 <p style="text-align: center;"><b>KEMENTERIAN KESEHATAN</b> <b>RUMAH SAKIT PUSAT OTAK NASIONAL</b> <b>PROF. DR. dr. MAHAR MARDJONO JAKARTA</b></p> 	<p><b>NOMOR SOP</b> : OT.02.02/XXXIX/18890/1 2022  <b>TGL. PEMBUATAN</b> : 31 Mei 2019  <b>REVISI KE</b> : 05  <b>TGL. REVISI</b> : 30/08/2022  <b>TGL. EFEKTIF</b> : 22 SEPTEMBER 2022</p>	 <p style="text-align: center;">Plt. Direktur Utama <b>dr. Mursyid Bustami, Sp.S (K), KIC, MARS</b> NIP. 196209 13198803 1002</p>
	DISAHKAN OLEH	
	NAMA SOP	PENANGANAN DAN PENGELOLAAN KOMPLAIN PELANGGAN EKSTERNAL TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT PUSAT OTAK NASIONAL PROF. Dr. dr. MAHAR MARDJONO JAKARTA PADA JAM KERJA
	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
<b>DASAR HUKUM :</b> 1 Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP); 2 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3 Undang-Undang RI Nomor 24 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4 Undang-Undang RI Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 5 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 57 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta 6 SK Direktur Utama RSPON Nomor HK.02.04/11/0350A/2014 tentang Pengelolaan Komplain Pelanggan di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional 7 SK Direktur Utama RSPON Nomor HK.02.03/XXXIX.1/5356/2018 tentang Revisi Surat Keputusan Hak dan Kewajiban Pasien di rumah Sakit Pusat Otak Nasional	1 Memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik 2 Komputer yang dilengkapi program kerja 3 Memahami SOP Penanganan dan pengelolaan komplain 4 Memahami perangkat lunak komputer	
	<b>KETERKAITAN :</b>	
	<b>PERALATAN / PERLENGKAPAN :</b>	
	1 Komputer yang dilengkapi program microsoft office dan excel 2 Pedoman Rumah Sakit 3 Alat Tulis Kantor	
	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b>	
<b>PERINGATAN :</b> 1 Apabila SOP Penanganan dan Pengelolaan Komplain Eksternal Terhadap Pelayanan Rumah Sakit ini tidak disusun, maka kegiatan pelayanan yang meliputi penanganan komplain dan pengaduan, monitoring evaluasi pelayanan yang dibutuhkan untuk tindak lanjut perbaikan pelayanan di Rumah Sakit		Dokumen SOP Penanganan dan Pengelolaan Komplain Pelanggan Eksternal Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Pusat Otak Nasional direkap oleh Sub Koordinator Sub-substansi Hukum, Organisasi dan Hubungan Masyarakat

No.	Aktivitas	Mutu Baku							Keterangan				
		Pelanggan Eksternal	Tim Humas	Sub Koordinator Kelompok Sub-substansi Hukumas	Koordinator Kelompok Substansi Organisasi dan Umum	Unit Kerja Terkait	Direktur Utama	Kelengkapan		Waktu	Output		
1	Menyampaikan Komplain/Kritik/Saran Melalui Media Elektronik (Koran, Majalah, Tabloid, Website, Form Survey, Kotak Saran RSPON)									Media yang Memuat Komplain	15 menit	Laporan	Isi Komplain akan diverifikasi dan dikategorikan menjadi 3 kategori, yaitu:
2	Melakukan Verifikasi dan Mengidentifikasi Jenis Komplain									Nota Dinas	10 menit	Laporan	1. Kategori Hijau yang tidak menimbulkan kerugian material maupun immaterial, tidak memerlukan jawaban unit lain, dan bisa segera diselesaikan dengan jangka waktu maksimal 7 hari
3	Membuat Laporan Berupa Nota Dinas Terkait Komplain/Kritik/Saran									Nota Dinas	1 jam	Nota Dinas	2. Kategori Kuning yang melibatkan media massa, berpotensi menimbulkan kerugian material dan immaterial, penanggungjawab mencakup Koordinator, Sub Koordinator, Kepala Instalasi dan MOD, dan harus diselesaikan maksimal 3 hari
4	Meneruskan Komplain/Kritik/Saran kepada Unit Kerja yang Dituju untuk Meminta Konfirmasi Klarifikasi dan Jawaban									Nota Dinas	1 jam	Disposisi	3. Kategori Merah yang berhubungan dengan kepolisan, pengadilan, kematian, dan mengancam sistem rumah sakit dan harus ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 1x24 jam
5	Menyampaikan Klarifikasi dan Jawaban atas Komplain/Kritik/Saran dari Pelanggan									Nota Dinas dan Rencana Tindak Lanjut	1 jam	Nota Dinas	
6	Memberikan Disposisi untuk Menyampaikan Klarifikasi dan Mencari Solusi Terhadap Komplain/Kritik/Saran dari Pihak Eksternal									Laporan	15 menit	Disposisi	
7	Mendisposisikan PIC untuk melakukan Koordinasi dengan Pihak Eksternal									Disposisi	10 menit	Disposisi	
8	Melakukan Koordinasi dengan Pihak Eksternal Mengenai Kronologis dan Penyebab Komplain/Kritik/Saran dan Mencari Kesepakatan Penyelesaian Komplain/Kritik/Saran									Laporan	2 jam	Laporan Hasil Koordinasi	Jika Permasalahan tidak bisa ditemukan solusinya, maka tim humas akan kembali berkoordinasi dengan unit kerja terkait untuk menemukan solusinya
9	Memuat Jawaban di Media Cetak Tempat Komplain/Kritik/Saran di Publikasikan Pertama Kali Saat Sudah Terjadi Kesepakatan Penyelesaian dengan Pihak Eksternal									Laporan dan Kronologis	1 hari	Berita	
10	Membuat Laporan Kronologis Terkait Permasalahan dan Berkas Penyelesaian									Laporan	1 jam	Laporan Kronologis	



-3-  
KOMPLAIN SECARA LANGSUNG

No.	Aktivitas	Mutu Baku							Keterangan		
		Pelanggan Eksternal	Petugas Pelayanan	Tim Humas	Unit Kerja Terkait	Sub Koordinator Kelompok Sub-substansi Hukormas	Kelengkapan	Waktu		Output	
1	Menyampaikan Komplain/Kritik/Saran Langsung Kepada Petugas Pelayanan Publik							Laporan Komplain	15 menit	Laporan	
2	Menghubungi PIC dari Tim Humas untuk Membantu Penanganan dan Mencari Solusi Penyelesaian Komplain							Nota Dinas	10 menit	Laporan	Komplain akan diverifikasi dan dikategorikan menjadi 3 kategori, yaitu;
3	Mendatangi Unit Kerja Untuk Meminta Keterangan Kronologis Penyebab Munculnya Komplain/Kritik/Saran							Nota Dinas	2 jam	Laporan dan Kronologis	1. Kategori Hijau yang tidak menimbulkan kerugian material maupun immaterial, tidak memerlukan jawaban unit lain, dan bisa segera diselesaikan dengan jangka waktu maksimal 7 hari 2. Kategori Kuning yang melibatkan media massa, berpotensi menimbulkan kerugian material dan immaterial, penanggungjawab mencakup Koordinator, Sub Koordinator, Kepala Instalasi dan MOD, dan harus diselesaikan maksimal 3 hari 3. Kategori Merah yang berhubungan dengan kepolisian, pengadilan, kematian, dan mengancam sistem rumah sakit dan harus ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 1x24 jam
4	Melaporkan Kronologis Kejadia kepada Tim Humas							Kronologis	1 jam	Laporan dan Kronologis	
	Membuat Laporan Kronologis Komplain dan Rencana Tindak Lanjut, akan tetapi jika Permasalahan Tidak Bisa ditemukan Solusinya Segera, maka Tim Humas akan Kembali Berkoordinasi dengan Unit Kerja Terkait							Nota Dinas	1 jam	Disposisi	
5	Menerima Laporan dari Tim Humas dan Melakukan Pelaporan							Laporan Kronologis	1 jam	Laporan Kronologis	