

 KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH BENGKULU RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II BENGKULU	NOMOR SOP : SOP/HMS/002/VIII/2026/RUMKIT
	TGL PEMBUATAN : 3 MARET 2025
	TGL REVISI : -
	TGL EFEKTIF : 3 MARET 2025
	DISAHKAN OLEH : KARUMKIT BHAYANGKARA BENGKULU  Dr. dr. JULIAN FAMIL, Sp.B., MARS., FICS, FINACS AKBP NRP.71070496
	NAMA SOP : PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM 1. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 4. Standar Akreditasi Rumah Sakit (KARS) yang berlaku. 5. Kebijakan Direktur RS Bhayangkara Bengkulu tentang Pengelolaan Pengaduan.	KUALIFIKASI PELAKSANA 1. Bidang Humas 2. Tim Manajemen Komplain 3. Seluruh Instalasi Pelayanan 4. Komite Mutu 5. Bidang Keperawatan 6. Bidang Pelayanan Medis 7. Bagian SDM 8. Bagian Umum 9. Rekam Medis
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN

1. Sop Publikasi Kegiatan Rumah Sakit 2. Sop Konfrensi Pers 3. Sop Hubungan dengan Media Massa 4. Pedoman Kehumasan Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Polda Bengkulu	1. Formulir Pengaduan 2. Kotak Saran 3. Buku Register Pengaduan 4. Komputer 5. Telepon 6. Email resmi 7. WhatsApp resmi 8. Website rumah sakit
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
1. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor. 2. Bersikap netral dan objektif. 3. Tidak menyalahkan pelapor maupun petugas. 4. Seluruh proses harus terdokumentasi. 5. Pengaduan yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran etik atau hukum diteruskan sesuai mekanisme yang berlaku.	1. Mengisi Formulir Pengaduan. 2. Memberikan nomor registrasi pengaduan. 3. Mengklasifikasikan jenis pengaduan: 4. Pelayanan medis 5. Pelayanan keperawatan 6. Administrasi 7. Fasilitas 8. SDM 9. Kebersihan 10. Keamanan

1. RUANG LINGKUP

Penerimaan dan pencatatan data pengaduan ke dalam buku agenda atau sistem database.

Penilaian awal (filter/verifikasi) untuk menentukan validitas, kriteria, dan bobot masalah.

Proses disposisi atau diteruskannya aduan kepada unit penanggung jawab terkait.

Tindak lanjut penyelesaian, peninjauan, atau perbaikan tata kelola oleh unit berwenang.

Penyusunan laporan hasil penanganan dan penyampaian tanggapan balik kepada masyarakat.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

2.1 Maksud

Menjaga citra positif RS Bhayangkara Bengkulu.

2.2 Tujuan

1. Menjamin setiap pengaduan ditangani secara cepat, tepat, objektif, dan profesional.
2. Meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.
3. Meningkatkan kepuasan pasien dan masyarakat.
4. Menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.

3. PENGERTIAN

Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses menerima, mencatat, mengklarifikasi, mengoordinasikan, menindaklanjuti, dan menyelesaikan setiap pengaduan, kritik, saran, maupun masukan yang disampaikan oleh pasien, keluarga pasien, pengunjung, atau masyarakat terhadap pelayanan RS Bhayangkara Bengkulu.

4. WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB

1. Bidang Humas
2. Tim Manajemen Komplain
3. Seluruh Instalasi Pelayanan

5. REFERENSI

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
4. Kebijakan Kepala Rumah Sakit RS Bhayangkara Bengkulu tentang Humas

6. KONDISI KHUSUS

1. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor.

7. BUKTI KERJA

1. Laporan bulanan

8. FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA	MUTU BAKU			KET
		Pelaksana 1	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengaduan diterima	MULAI ↓		5 menit		
2	Pencatatan pada formulir	PROSES ↓		60 menit		
3	Verifikasi pengaduan	PROSES ↓		30 menit		
4	Investigasi	PROSES ↓		60 menit		
5	Klarifikasi	PROSES ↓		60 menit		
6	Penyelesaian Masalah	PROSES ↓		60 menit		
7	Arsip dan Laporan Bulanan	SELESAI		30 menit		