



RSST

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN**

**PENANGANAN KELUHAN / KOMPLAIN
PELANGGAN TIPE HIJAU DI
RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO**

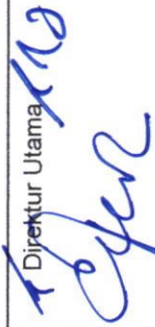
2020

**RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO
Jalan KRT dr. Soeradji Tirtonegoro Nomor 1 Klaten**



RSST

KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO

NOMOR SOP : OT.02.02/III.4.3/42/2020	
TGL. PEMBUATAN : 10 Oktober 2018	
REVISI KE : 2	
TGL. REVISI : 23 Juni 2020	
TGL. EFEKTIF : 23 Juni 2020	
DISAHKAN OLEH :  Direktur Utama	
	dr. Endang Widayawati, M.Kes NIP 196402141990022001
NAMA SOP :	PENANGANAN KELUHAN/ KOMPLAIN PELANGGAN TIPE HIJAU DI RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA : 1 Menguasai aplikasi Ms Office dan internet 2 Memahami proses pengelolaan keluhan/ komplain 3 Memiliki Rasa empati 4 Menguasai dan Memahami Budaya Kerja 6S (Senyum, Sapa, Santun, Sabar)
1 Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	
2 Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	
3 Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	
4 Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan	
5 Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit	
6 Peraturan Pemerintah RI Nomor 10 Tahun 1996 tentang wajib simpan Rahasia Kedokteran	
7 Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 49 Tahun 2012 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan	
8 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten	
9 Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit;	
10 Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan	
11 Keputusan Direktur Utama nomor HK.02.03/II.1/20235/2018 tentang Pananganan Komplain Pelanggan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro.	
KETERKAITAN :	PERALATAN / PERLENGKAPAN : 1 Komputer, printer, ATK, jaringan internet dan alat komunikasi 2 Form / Blangko Komplain 3 Kotak Saran 4 Pohon Aspirasi 4 Pohon Aspirasi 5 Mesin Fotocopy
1 SOP AP Penanganan Konflik antara Pasien dengan Keluarga Terkait Pelayanan Pengobatan	
2 SOP AP Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat	
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
1 Apabila SOP AP Penanganan Keluhan / Komplain Pelanggan Tipe Hijau di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro tidak ada, maka penanganan komplain pelanggan tidak sesuai prosedur, sehingga dapat berdampak pada citra / nama baik Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro	SOP-AP tentang Penanganan Keluhan / Komplain Pelanggan Tipe Hijau di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro dicatat dalam Katalog SOP-AP dan di-Upload dalam website RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro, serta tersedia di unit kerja terkait.
2 Pengelolaan komplain sebagai alat mencegah terjadinya masalah yang sama dan sebagai masukan untuk perbaikan Kinerja dan Indeks Kepuasan Pelanggan	