
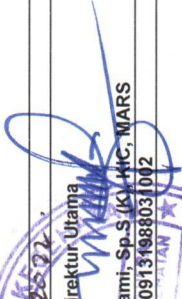
 <p style="text-align: center;"> KEMENTERIAN KESEHATAN RUMAH SAKIT PUSAT OTAK NASIONAL PROF DR. dr. MAHAR MARDJONO JAKARTA </p> 		<p> NOMOR SOP : 01.02/KKXIX/899/2022 TGL. PEMBUATAN : 12 SEPTEMBER 2022 REVISI KE : TGL. REVISI : TGL. EFEKTIF : 22 SEPTEMBER 2022 </p> <p> DISAHKAN OLEH :  NAMA SOP : Jenis dan Kriteria Komplain KUALIFIKASI PELAKSANA : </p>
DASAR HUKUM :		<p> 1 Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009) </p>
KETERKAITAN :		<p> 1 SOP Penangan dan Pengelolaan Komplain Pelanggan Eksternal Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Pusat Otak Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta Pada Jam Kerja 2 SOP Penangan dan Pengelolaan Komplain Pelanggan Eksternal Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Pusat Otak Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta diluar jam kerja </p>
PERALATAN / PERLENGKAPAN :		<p> 1 Komputer/notebook 2 koneksi internet 3 jaringan internet 4 5 </p>
PERINGATAN :		<p> 1 Apabila SOP Jenis dan Kriteria Komplain tidak disusun, maka hasil / kegiatan yang dilakukan tidak sesuai standar dan hasilnya tidak dapat dipertanggung jawabkan. 2. Laporan Pelayanan Publik </p>

No.	Aktivitas	pelaksana						Mutu Baku			
		staf Hukormas	sub koordinator Kelompok substansi Hukormas	Koordinator Kelompok Organisasi dan Umum	Unit Terkait	Direktur SDM Pendidikan dan umum	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan	
1	Pasien menyampaikan keluhan						Formulir komplian, sosial media	5 menit	Dokmen		
2	Petugas Pelayanan Publik/MOD menerima keluhan						Data keluhan	5 menit	Dokmen		
3	melakukan telusur lapangan terkait keluhan						informasi mengenai keluhan	1 jam	-		
4	melakukan identifikasi terkait keluhan						informasi mengenai keluhan	1 jam	-		
5	melaporkan terkait identifikasi keluhan						nota dinas	1 jam	Dokumen		
6	Jika keluhan memiliki kategori hijau (menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial) maka penanggung jawab unit terkait						nota dinas	1 jam	Dokumen		
7	Jika keluhan memiliki kategori kuning (cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian material, dll) dilaporkan kepada kepala bagian, kepala instansi dan direktur teknis terkait						nota dinas	1 jam	Dokumen		
8	Jika keluhan memiliki kategori Merah (berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem, potensi kerugian material, dll) dilaporkan kepada direksi						laporan lisan dan nota dinas	30 menit	Dokumen		
9	melaporkan hasil dan kronologis lengkap						nota dinas	1 jam	dokumen		
10	melakukan pencatatan						-	5 menit			
	pelaporan rekapitulasi laporan penanganan keluhan						nota dinas	1 jam	Dokumen		