

 RSUD KRT. SETJONEGORO KABUPATEN WONOSOBO Jl. Setjonegoro no.1 Wonosobo Telp : 0286-321091, Fax : 0286-323873	PENANGANAN PENGADUAN		
	NO DOKUMEN 445/2017.4/II/ 2025/BU/RSUD	NO REVISI 3	HALAMAN 1/2
SPO	TANGGAL TERBIT 2 Februari 2026	Ditetapkan Oleh DIREKTUR RSUD KRT SETJONEGORO KABUPATEN WONOSOBO  dr. R. Danang Sananto S.,MM NIP. 196912062007011009	
PENGERTIAN	Penanganan pengaduan adalah mekanisme dalam menyediakan saluran, menerima, menindaklanjuti dan menyusun laporan pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan terkait pelayanan yang diberikan RSUD KRT.Setjonegoro.		
TUJUAN	1. Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk mempermudah proses penanganan pengaduan. 2. Meningkatkan mutu pelayanan berbasis keterlibatan masyarakat.		
KEBIJAKAN	Keputusan Direktur Nomor 445/1635.1/XII/2025/RSUD tentang Pedoman Hak Pasien dan Keluarga		
PROSEDUR	1. Pengelola Pengaduan menyediakan sarana pengaduan baik secara online maupun secara offline. Pengaduan offline dapat disampaikan melalui: a. Langsung disampaikan kepada petugas b. Menyampaikan secara lisan maupun tertulis di ruang informasi dan pengaduan c. Kotak Saran Pengaduan secara online dapat disampaikan melalui: a. WhatApp (08112969666) b. Telepon dengan nomor (0286)321091 c. Instagram (@rsudwonosobo) d. Website (https://rsud.wonosobokab.go.id/) e. Email (rsudsetjonegoro@yahoo.co.id atau krtsetjonegoro@gmail.com) f. Lapor Bupati (https://laporbupati.wonosobokab.go.id/) g. Lapor (https://www.lapor.go.id/) 2. Bagian Humas menerima pengaduan dari kanal pengaduan dan meneruskan ke tim pengelola pengaduan.		

 RSUD KRT. SETJONEGORO KABUPATEN WONOSOBO Jl. Setjonegoro no.1 Telp : 0286-321091, Fax : 0286-323873	PERGANTIAN PERSONIL PENGELOLA PENGADUAN		
	NO DOKUMEN 445/2017.4/II/ 2025/BU/RSUD	NO REVISI 3	HALAMAN 2/2
	3. Bagian Humas menyampaikan tanggapan awal, setidaknya mencakup permohonan maaf dan ucapan terimakasih atas aduan yang disampaikan selambat-lambatnya 1 x 24 jam. 4. Tim pengelola pengaduan beserta unit terkait melakukan telusur kasus serta melakukan tindak lanjut atas aduan aduan yang disampaikan selambat-lambatnya 5 hari kerja. 5. Bagian Humas menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pengadu. 6. Apabila pengadu belum menerima tindak lanjut atau tanggapan yang disampaikan, maka Bagian Humas menyediakan forum mediasi 7. Seluruh aduan serta tindak lanjut dilaporkan kepada Direktur dalam bentuk laporan triwulan.		
UNIT TERKAIT	Seluruh Civitas Hospitalia RSUD KRT.Setjonegoro		