

**PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TELUK KUANTAN
SEKRETARIAT
SUB BAGIAN UMUM
HUMAS**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

**PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UNTUK PASIEN UMUM
DAN PASIEN BPJS**

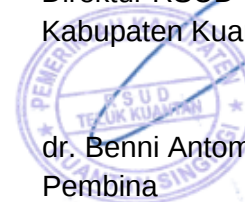
 Kabupaten Kuantan Singingi Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Sekretariat Sub Bagian Umum Humas	Nomor SOP	4.2.RSUD.Sek.TU.Hum.01
	Tgl Pembuatan	23 JULI 2026
	Tgl Revisi	
	Tgl Pengesahan	23 JULI 2026
	Disahkan Oleh	Direktur
	Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT UNTUK PASIEN UMUM DAN PASIEN BPJS

Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
1. Peraturan Pemerintah (PP) No.11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. Pasien berhak menyampaikan keluhan atau pengaduan atas pelayanan rumah sakit Rumah sakit wajib menyediakan unit pelayanan pengaduan.	1. D3, S1 2. Memahami tentang peraturan Perundang undangan yang berkaitan dengan tata cara pemberi 3. Memahami hak dan kewajiban pasien 4. Mampu berkomunikasi secara efektif dan empatik 5. Menjaga kerahasiaan informasi pasien 6. Memahami alur pelayanan rumah sakit 7. Mampu melakukan dokumentasi dan pelaporan
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan:
1. SOP Surat Keluar	1. Formulir Pengaduan Pasien, investigasi, tindak lanjut, tindak lanjut 2. Buku Register Pengaduan atau aplikasi/system informasi pengaduan 3. Komputer/laptop 4. Kotak saran
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:
1. Keterlambatan atau tidak ditindaklanjutnya pengaduan dapat memengaruhi mutu pelayanan, kepuasan pasien, dan hasil evaluasi mutu rumah sakit.	1. Disimpan sebagai data elektronik dan manual (hasil penyelesaian dan tanggal penyelesaian)

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu baku			Ket
		Kepala Unit terkait	Petugas Pengaduan	Pelapor	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Petugas menerima pengaduan secara langsung maupun tidak langsung, menyapa pasien dengan sopan, Mendengarkan keluhan tanpa menyela, memastikan identitas pelapor, mengisi formulir pengaduan				(KTP pelapor)	10 menit	Pengaduan diterima dan dicatat	
2	Registrasi Pengaduan (Mengisi formulir pengaduan)				Formulir pengaduan	10 menit	Formulir pengaduan dan nomor tiket/ registrasi	
3	Verifikasi Pengaduan (Mengklarifikasi kronologi, mengumpulkan bukti bila diperlukan).				Draft KTP pelapor, kronologi, dan kelengkapan informasi pengaduan.	10-15 menit	Pengaduan tervalidasi atau dikembalikan untuk dilengkapi	
4	Klasifikasi Pengaduan Menentukan kategori pengaduan Ringan, Sedang, Berat.				KTP, Form kronologi kejadian, bukti pendukung	10 menit	Kategori dan prioritas pengaduan ditetapkan	
5	Pengaduan diteruskan kepada unit atau penanggung jawab yang berwenang				Formulir Disposisi	1 jam	Surat disposisi atau notifikasi kepada unit terkait.	
6	Investigasi Unit terkait melakukan penelusuran fakta, wawancara, menelaah dokumen, dan				Formulir Investigasi	1-3 hari kerja	Laporan hasil investigasi	

	mengidentifikasi akar masalah.	1						
7	Penyusunan Tindak Lanjut, Menetapkan tindakan korektif dan pencegahan berdasarkan hasil investigasi				Formulir tindak lanjut	1 hari kerja	Rencana tindak lanjut (Corrective Action Plan)	
8	Persetujuan Penyelesaian, Menyetujui hasil penyelesaian dan tindak lanjut				Form persetujuan penyelesaian	1 hari kerja	Persetujuan penyelesaian pengaduan	
9	Penyampaian Hasil Kepada Pelapor (Memberikan Penjelasan kepada pasien, menawarkan solusi, memastikan pasien memahami hasil penyelesaian, mendokumentasikan hasil)				Form persetujuan penyelesaian dan hasil	1 hari kerja	Bukti penyampaian hasil (surat, email, Wa, atau berita acara)	
10	Konfirmasi Kepuasan				Formulir kepuasan pelapor	2 hari kerja	Formulir/survey kepuasan pelapor	
11	Penutupan dan dokumentasi Menutup kasus dan mengarsipkan seluruh dokumen pengaduan				Laporan penutupan	1 hari kerja	Berkas pengaduan lengkap dan status Selesai	
	Monitoring dan Evaluasi				Laporan setiap bulan	Setiap bulan	Laporan Monitoring dan rekomendasi peningkatan	

Direktur RSUD Teluk Kuantan
Kabupaten Kuantan Singingi



dr. Benni Antomy, M.Ked (An) Sp.An
Pembina

NIP. 19830407 200803 1 002