

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG		PENGELOLAAN RAPSONANG DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG		
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	No. Dokumen 01	Nomor Revisi	Halaman 1/4	
	Tanggal Terbit : 2 Jan 2026	Ditetapkan oleh : Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung dr. Bobby Simanjuntak, MKM NIP. 19740327 200312 1 001		
PENGERTIAN	1. RAPSONANG singkatan dari Rumah Sakit Prima Dengan Sistem Informasi, Konprehensif, Aman dan Terintegrasi 2. RAPSONANG adalah Program RS dalam penyediaan layanan Informasi, Pengaduan, kepada Masyarakat dan pemberian kritik dan saran oleh masyarakat atas pelayanan di RS 3. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk pengawasan masyarakat yang di sampaikan oleh masyarakat kepada RSUD Tarutung, berupa sumbangan pemikiran, saran, gagasan atau keluhan / pengaduan yang bersifat membangun. 4. Layanan Informasi adalah proses penyampaian data, pengetahuan, atau pemahaman secara sistematis kepada individu atau masyarakat. 5. Pengaduan grading hijau adalah pengaduan masyarakat yang tidak menimbulkan kerugian berarti baik secara material maupun imaterial (Maksimal Penyelesaian 7 Hari Kalender). 6. Pengaduan Grading Kuning adalah pengaduan masyarakat yang cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, dan berpotensi menimbulkan kerugian imaterial dll (Maksimal Penyelesaian 3 Hari Kalender). 7. Pengaduan Grading Merah adalah pengaduan masyarakat yang cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam system/ kelangsungan organisasi, dan berpotensi menimbulkan kerugian material (Maksimal Penyelesaian 1x24 Jam)			
TUJUAN	a. Terwujudnya informasi yang terbuka, komprehensif, aman dan terintegrasi. b. Dengan pemberian system informasi yang cepat dan tepat diharapkan penerima informasi dapat mengambil keputusan yang tepat, mengenali lingkungan, serta mewujudkan transparansi dan akuntabilitas public atas informasi yang			

	diterima yang berhubungan dengan RS. c. Terwujudnya penanganan pengaduan masyarakat terpadu yang cepat, tepat dan dapat di pertanggung jawabkan d. Terwujudnya koordinasi penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan RSUD Tarutung sehingga menghindari terjadinya tumpang tindih dalam penanganan pengaduan masyarakat. e. Terlaporkannya penanganan pengaduan masyarakat kepada pihak – pihak terkait secara terpadu.
KEBIJAKAN	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191) 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan.
PROSEDUR	Operasional Program RAPSONANG, kritikan dan saran masyarakat atas pelayanan RSUD Tarutung ditanggunggjawab oleh Unit Humas dan Hukum RSUD Tarutung. A. Penanganan RAPSONANG Pelayanan Langsung 1. Tim RAPSONANG memberi salam dan menyampaikan ucapan terimakasih kepada masyarakat yang meminta informasi, memberikan pengaduan, saran dan masukan. 2. Untuk masyarakat yang memberikan pengaduan atau kritik dan saran Tim RAPSONANG menerima dan mencatat dan mengkaji informasi pengaduan yang disampaikan ke dalam formulir yang telah disediakan. 3. Tim memberikan penjelasan sementara kepada pasien dan berusaha untuk menenangkan dan menjamin keluhan akan ditindaklanjuti. 4. Pengaduan/ Kritik dan Saran yang masuk akan ditindaklanjuti berdasarkan grading. 5. Untuk permasalahan yang wajib diselesaikan pada saat itu, Tim langsung mengkonfirmasi ke unit terkait, jika tidak dapat penyelesaian, permasalahan langsung dinaikkan kepada manajemen yang membidangi untuk penyelesaian dan permasalahan segera diselesaikan pada saat itu juga. 6. Untuk permasalahan yang masih harus dilakukan pengkajian atas pengaduan pengadu, maka tim menaikkan pengaduan kepada penanggung jawab Pengaduan untuk telaah dan penyelesaian dari pihak – pihak terkait untuk pembahasan dan solusi. 7. Jika tim telah mendapatkan jawaban yang pasti, maka tim akan menghubungi pengadu memberi penjelasan sesuai ketentuan yang berlaku.

8. Dalam menyampaikan jawaban tim mengundang pengadu/keluarga secara kekeluargaan yang bertempat di ruang RAPSONANG RSUD Tarutung dan proses pengaduan dinyatakan selesai.
9. Tim juga mengumpulkan data survey kepuasan masyarakat beserta saran dan kritik masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan pada RSUD Tarutung.
10. Rekapitulasi laporan pengaduan dilaporkan kepada pimpinan setiap bulannya untuk dikaji dan dianalisa oleh pimpinan RSUD Tarutung.

B. Penanganan RAPSONANG Pelayanan Online

1. RAPSONANG memiliki sarana dan prasarana berupa Nomor telepon Call Center yang siap siaga 24 jam yaitu nomor **08116264445** dan akun media sosial berupa facebook, instagram, youtube dan website, serta tim yang siap sedia diruangan selama 24 jam.
2. Masyarakat dapat meminta informasi, menyampaikan keluhan, saran, kritikan atas pelayanan RSUD Tarutung melalui media online dan sarana prasarana yang telah disediakan oleh RSUD Tarutung.
3. Tim menjawab setiap pengaduan/ kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat melalui telepon call center/ Media Sosial dan berjanji akan menindaklanjuti setiap keluhan yang masuk.
4. Tim menaikkan pengaduan/ kritik/ saran kepada Unit Humas RSUD Tarutung untuk ditelaah/ dikaji dan ditindaklanjuti oleh unit terkait berdasarkan arahan (disposisi) pimpinan.
5. Unit Humas berdasarkan petunjuk pimpinan akan menyelenggarakan rapat dengan unit terkait atas pengaduan masyarakat.
6. Setelah rapat dengan unit terkait, dibuatkan kesimpulan atas pengaduan yang selanjutnya dituangkan dalam bentuk rekomendasi.
7. Rekomendasi ini ada 2 yakni :
 - 1) Bersifat internal seperti ada tindakan sanksi terhadap pegawai atau karyawan yang terkena komplain.
 - 2) Bersifat eksternal, dengan menindak lanjuti keluhan itu ke pihak terkait yang akan disampaikan oleh tim, dan jika dipandang perlu langsung oleh pihak manajemen RS.
 - 3) Rekomendasi diisikan pada kolom tidak lanjut di Laporan Pengaduan.
8. Untuk setiap keluhan/ pengaduan akan ditindaklanjuti oleh tim sesuai dengan prosedur penanganan pengaduan secara langsung.
9. Tim akan menghubungi masyarakat untuk memberikan jawaban atas pengaduan yang disampaikan tersebut.
10. Pengaduan/ Kritik dan saran yang masuk baik secara langsung ataupun online dicatat dalam laporan

	rekapitulasi pengaduan setiap bulannya. 11. Tim mencatat penyelesaiannya ke laporan rekapitulasi pengaduan 12. Tindak lanjut untuk grading kuning maksimal dilaksanakan 3 hari kerja. 13. Tindak lanjut untuk grading hijau maksimal dilaksanakan 7 hari kerja. 14. Tindak lanjut untuk grading merah maksimal dilaksanakan 1x 24 jam
UNIT TERKAIT	Seluruh unit kerja di RSUD TARUTUNG

**RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH
TARUTUNG**



**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG**

**STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL**

No. Dokumen

Nomor Revisi

Halaman

5/5

PROSEDUR

FORMULIR PENGADUAN



**PEMERINTAH KABUPATEN TAPANI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH 1**

Jl. AGUS SALIM No. 1 TARUTUNG 2241
Telp. (0633) 21303 ; Fax. : (0633) 21303 / (0633) 21304
Website: <http://www.taputkab.go.id> ; E-mail : rsutari

FORMULIR PENGADUAN KELUHAN PASIEN /

Nomor Formulir :

Nama Pasien :

Nomor MR :

Waktu Komplain :

Komplain :

Grading Keluhan : ☐ Hijau (7 hari)

☐ KUNING(3 hari)

PROSEDUR TINDAK LANJUT :

Waktu Penyelesaian : Sesuai / Tidak sesuai

Penyelesaian :

ALUR PELAYANAN RAPSONANG

