



RSUD HAJI  
Jl. ManyarKertoadi Surabaya

## PENANGANAN MASUKAN DAN PENGADUAN MELALUI WHATSAPP DAN SMS

No. Dokumen  
033-SPO/Huk.mas./RSUDH/22

No. Revisi  
00

Halaman  
1 / 3

# SPO

Tanggal Terbit

23 FEB 2022

Ditetapkan,  
Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

dr. HERLIN FERLIANA, M.Kes

### Pengertian

1. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
2. WhatsApp adalah aplikasi yang menyediakan layanan bertukar pesan dan panggilan yang sederhana yang tersedia pada ponsel.
3. SMS singkatan dari *Short Message Service* (Surat Masa Singkat) merupakan layanan pemberian pesan singkat yang tersedia di ponsel.

### Tujuan

1. Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk menangani masukan dan pengaduan melalui WA dan SMS
2. Memberikan kemudahan dalam penanganan pengaduan berupa WA dan SMS dari pelanggan dengan jawaban secara cepat.
3. Standarisasi dalam menangani masukan dan pengaduan pelanggan melalui WA dan SMS.
4. Menampung masukan dan pengaduan pelanggan dalam rangka mengukur dan memperbaiki kinerja pelayanan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

### Kebijakan

1. Peraturan Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Nomor: 445/780/304/2021 Tentang Pedoman Pelayanan Hukum, Hubungan Masyarakat (Hukmas) dan Pemasaran.
2. Peraturan Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Nomor: 445/801/304/2021 Tentang Panduan Penanganan Masukan dan Pengaduan Pelanggan.

### Prosedur

1. Pesan diterima petugas melalui No. HP: 081230340088 atau 085257540099 (SMS dan WA)
2. Petugas menerima pengaduan dan mengecek jawaban tersedia.
3. Petugas Hukmas dan Pemasaran menganalisa dan menyusun rekomendasi penyelesaian keluhan.
4. Petugas membuat dokumentasi keluhan dan penyelesaian keluhan untuk pengambilan keputusan.
5. Petugas menyampaikan jawaban sesuai redaksi yang telah dirumuskan,



**RSUD HAJI**  
Jl. ManyarKertoadi Surabaya

## PENANGANAN MASUKAN DAN PENGADUAN MELALUI WHATSAPP DAN SMS

No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
033-SPO./Hukmas/RSUDH/22	00	2 / 3
	6. Pengadu menerima SMS/WA balasan jawaban/tindak lanjut yang disampaikan. 7. Laporan setiap bulan kepada direksi.	
<b>Unit Terkait</b>	Semua unit Pelayanan	



**RSUD HAJI**  
Jl. ManyarKertoadi Surabaya

## PENANGANAN MASUKAN DAN PENGADUAN MELALUI WHATSAPP DAN SMS

No. Dokumen  
033-SPO/Hukmas/RSUDH/22

No. Revisi  
00

Halaman  
3 / 3

### ALUR PENANGANAN MASUKAN DAN PENGADUAN MELALUI WA DAN SMS

No	Uraian Prosedur	Pengadu	Output		
			Sub Bag. Hukmas & Pemasaran	Unit Terkait	SMS/WA
1	Pesan melalui No. HP: 081230340088, 085257540099 (WA)	Mulai			Masukan dan Pengaduan
2	Menerima pengaduan dan mengecek jawaban tersedia apakah memerlukan konfirmasi dengan unit terkait		konfirmasi ?	Ya	
3	Menganalisa, jika tidak memerlukan konfirmasi maka menyusun rekomendasi penyelesaian pengaduan atau memberikan klarifikasi	Selesai	Tidak		
4	Hasil konfirmasi dan dokumen dianalisa untuk pengambilan keputusan				
6	Menerima SMS/WA balasan jawaban/tindak lanjut yang disampaikan	Selesai			SMS/WA Jawaban/Saran



## USULAN PEMBUATAN DOKUMEN

**Kepada Yth.** : Wakil Direktur Umum dan Keuangan  
**Dari** : Sub Bagian Hukum dan Hukmas  
**Tanggal** : \_\_\_\_\_

Bersama ini kami mengusulkan pembuatan dokumen :

Pedoman       Panduan       PPK       SPO       Formulir       .....

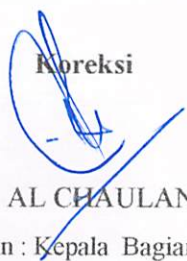
Tentang : Penanganan Masukan dan Pengaduan Melalui Whatsapp dan SMS

\_\_\_\_\_

**ALASAN PEMBUATAN :**

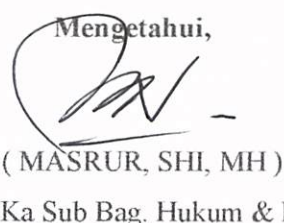
- Sebagai acuan penerapan langkah-langkah yang sistematis dalam tugas penanganan masukan dan pengaduan melalui Whatsapp dan SMS.
- Melengkapi dokumen di Sub Bagian Hukmas dan untuk Akreditasi.
- 

**Koreksi**



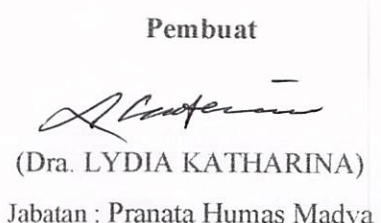
(SITI ZAENAB AL CHAULANI, SE, MSA.)  
 Jabatan : Kepala Bagian PE

**Mengetahui,**



( MASRUR, SHI, MH )  
 Jabatan : Ka Sub Bag. Hukum & Humas

**Pembuat**



(Dra. LYDIA KATHARINA)  
 Jabatan : Pranata Humas Madya

DISETUJUI :      YA            TIDAK     

KOMENTAR:

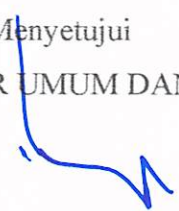
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tanggal : \_\_\_\_\_

Menyetujui

WAKIL DIREKTUR UMUM DAN KEUANGAN



(SUGENG HARIJANTO, SKM., MPH)