



RUMAH SAKIT JIWA DAERAH  
ATMA HUSADA MAHAKAM

## PENGADUAN PESERTA PELATIHAN

No. Dokumen:  
SPO-AHM- 135

No. Revisi: 0

Halaman: 1/2

Prosedur Tetap	Tgl. Terbit : 07 Februari 2024	Disahkan Oleh: Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam,  <b>dr. Indah Puspitasari, MARS</b> <b>NIP. 19670530 199803 2 003</b>
Pengertian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan adalah bentuk ketidakpuasan atas layanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan</li><li>2. Saran adalah pendapat yang dikemukakan untuk dipertimbangkan</li><li>3. Masukan adalah pengaruh yang membawa akibat terhadap jalannya fungsi suatu system</li></ol>	
Tujuan	Untuk menjaga citra dan meningkatkan kepercayaan Masyarakat terhadap RSJD Atma Husada Mahakam	
Kebijakan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (pasal 39)</li><li>2. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 36 Tahun 2023 tentang pengelolaan pengaduan melalui system pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) dalam layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (Lapor!)</li></ol>	
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penanggung jawab pengaduan menyiapkan sarana dan prasana untuk mempermudah akses pelapor dalam melaporkan pengaduan</li><li>2. Pelapor melaporkan aduan melalui kanal yang telah disiapkan seperti: Email / Link Pengaduan / Telepon / WhatsApp / Kotak Saran / Secara langsung kepada penyelenggara pelatihan</li><li>3. Hasil aduan melalui Email / Link Pengaduan / Telepon / WhatsApp / Kotak Saran / Secara langsung kepada penyelenggara pelatihan, dilakukan rekapitulasi setiap hari pada pukul 14.00 WITA</li><li>4. Penanggung jawab Pengaduan mencatat aduan pada sistem register pengaduan diklat</li><li>5. Penanggung jawab pengaduan melakukan verifikasi terhadap laporan pengaduan dan melaporkannya kepada ketua panitia penyelenggara pelatihan</li><li>6. Ketua panitia penyelenggara pelatihan melakukan tindak</li></ol>	



RUMAH SAKIT JIWA DAERAH  
ATMA HUSADA MAHAKAM

## PENGADUAN PESERTA PELATIHAN

No. Dokumen:  
SPO-AHM- 135

No. Revisi: 0

Halaman: 2/2

	<p>lanjut terhadap laporan pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>7. Respon ataupun tindak lanjut aduan akan ditangani maksimal 2x24 jam untuk aduan kategori ringan dan sedang, sementara untuk aduan kategori berat dan sangat berat akan diselesaikan maksimal 10 hari kerja</li><li>8. Ketua panitia penyelenggara pelatihan membuat laporan tindak lanjut atas laporan pengaduan.</li></ol>
Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bidang pendidikan, pelatihan dan penelitian</li><li>2. Unit Humas</li></ol>
Berkas Terkait	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Lembar saran dan kritik</li><li>2. Lembar jawaban atas saran dan kritik</li></ol>