



**RSUD HAJI**  
I. Manyar Kertoadi Surabaya

## PENANGANAN PENGADUAN/KOMPLAIN YANG BERPOTENSI TUNTUTAN HUKUM

No. Dokumen

016.SPO/Hukmas/RSUDH/22

No. Revisi

01

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. Tuntutan hukum adalah tuntutan melalui pengadilan atas kerugian yang diderita orang/individu atau kelompok yang diakibatkan oleh perbuatan orang/individu atau suatu badan/lembaga.
3. Penanganan pengaduan yang berpotensi tuntutan hukum adalah tata cara, urutan, proses menangani dan mengatasi pengaduan/ketidakpuasan pasien dan keluarga (pelanggan eksternal) yang disampaikan secara langsung atau tertulis oleh pasien dan keluarga terhadap pelayanan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur yang membutuhkan keterlibatan bagian hukum.

### Tujuan

1. Sebagai acuan penerapan langkah-langkah menangani pengaduan/komplain yang berpotensi tuntutan hukum
2. Untuk penanganan komplain yang melibatkan konsultan hukum agar terselesaikan dengan baik
3. Untuk menghindari publikasi yang merugikan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur
4. Untuk menghindari biaya hukum akibat komplain yang ditujukan pada RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

### Kebijakan

1. Peraturan Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Nomor 445/780/2021 Tentang Pedoman Pelayanan Hukum, Hubungan Masyarakat (Hukmas) dan Pemasaran.
2. Peraturan Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Nomor 445/1036/102.10/2021 Tentang Hak Pasien dan Keluarga di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
3. Peraturan Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Nomor: 445/801/304/2021 Tentang Panduan Penanganan Masukan dan Pengaduan Pelanggan.



**RSUD HAJI**

Jl. Manyar Kertoadi Surabaya

## PENANGANAN PENGADUAN/KOMPLAIN YANG BERPOTENSI TUNTUTAN HUKUM

No. Dokumen

016-SPO/Hukmas/RSUDH/22

No. Revisi

01

Halaman

2/3

### Prosedur

1. Petugas Hukmas & Pemasaran menerima pengaduan/komplain dari pelapor melalui telepon hotline di nomor: 081230340088, 08525754009.
2. Petugas Hukmas & Pemasaran melaporkan kepada Kasubbag Hukmas & Pemasaran.
3. Petugas Hukmas & Pemasaran mengkonfirmasi dan mencari informasi dari tempat kejadian/unit atau petugas yang dikomplain tentang kronologis kejadiannya.
4. Petugas Hukmas & Pemasaran menyerahkan laporan kronologis kejadian kepada Kasubbag Hukmas & Pemasaran.
5. Kasubbag Hukmas & Pemasaran melaporkan kronologis kejadian kepada Direksi.
6. Apabila pengaduan/komplain pelanggan dapat diselesaikan saat itu, maka masalah selesai
7. Apabila pengaduan//komplain pelanggan tidak terselesaikan, maka komplain dilaporkan dan diserahkan penanganannya kepada Komite Etik, Komite Medik, Bidang Pelayanan Medik, Bidang Keperawatan, unit kerja terkait dan Konsultan Hukum.
8. Petugas Hukmas mengagendakan dan memfasilitasi rapat internal dengan konsultan hukum.
9. Jika pihak komplain menginginkan pertemuan dengan pihak rumah sakit maka menyatakan secara tertulis di form yang telah disediakan.
10. Sub bagian Hukmas dan Pemasaran memfasilitasi (agenda setting: waktu, tempat/tuang, alat dan sarana yang diperlukan) untuk rapat/pertemuan dengan unit terkait, konsultan hukum dan pihak pengadu/komplain.
11. Seluruh berkas didokumentasikan.

### Unit Terkait

Seluruh Unit Kerja Terkait



**RSUD HAJI**  
Jl. Manyar Kertoadi Surabaya

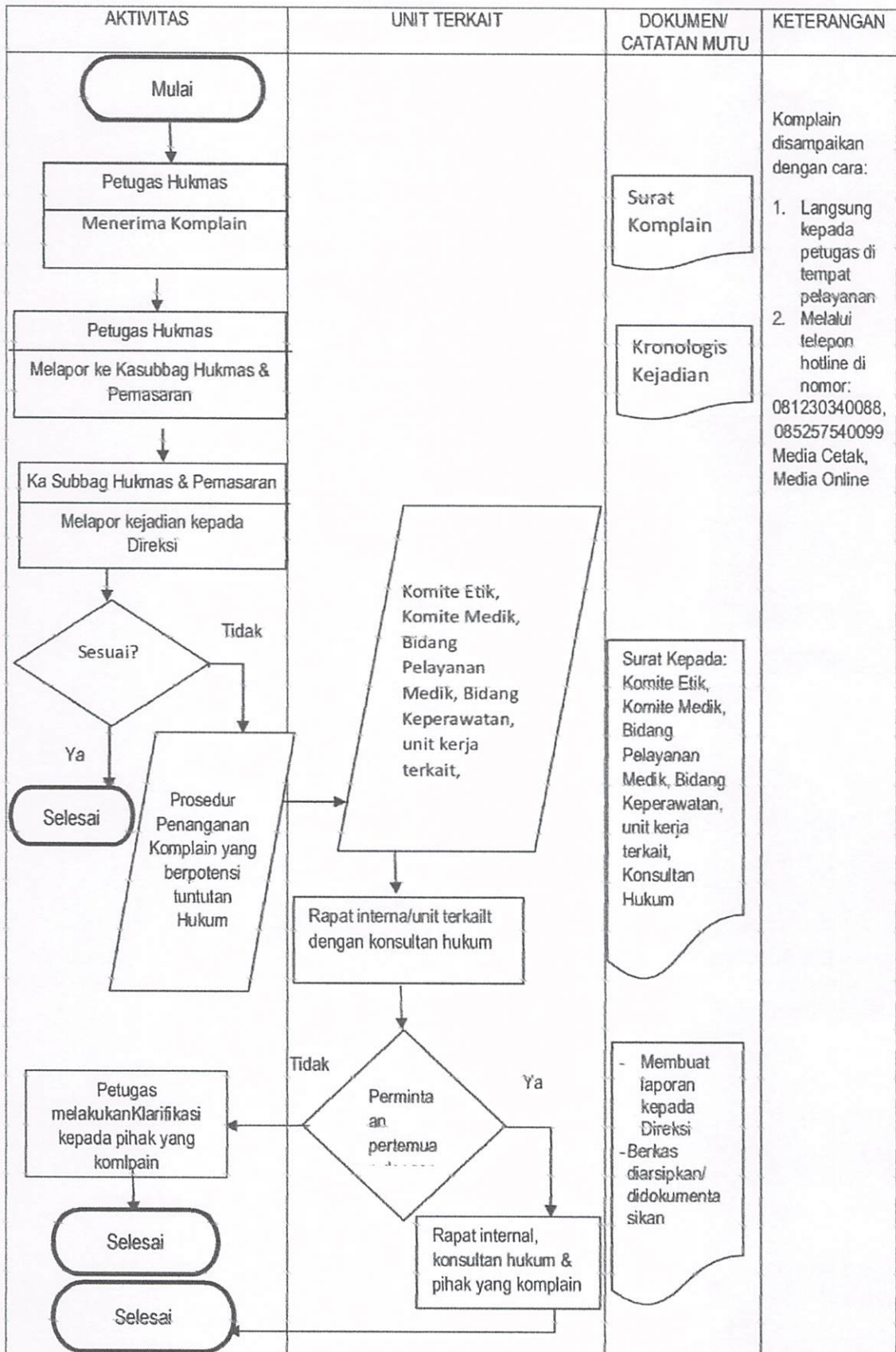
## PENANGANAN PENGADUAN/KOMPLAIN YANG BERPOTENSI TUNTUTAN HUKUM

No. Dokumen  
016-SP0/Hukmas/RSUDH/22

No. Revisi  
01

Halaman  
3 / 3

### ALUR PENANGANAN PENGADUAN/KOMPLAIN BERPOTENSI TUNTUTAN HUKUM





## USULAN PERUBAHAN DOKUMEN

**Kepada Yth.** : Wakil Direktur Umum dan Keuangan

**Dari** : Sub Bagian Hukum dan Hukmas

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

Bersama ini kami meminta perubahan dokumen sebagai berikut :

Pedoman     Panduan     PPK     SPO     Formulir     .....

**Nama Dokumen** : PENANGANAN KOMPLAIN YANG BERPOTENSI TUNTUTAN HUKUM

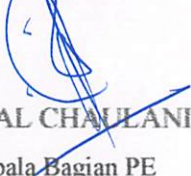
**No. Dokumen** : 016.SPO/Hukmas/RSUH/18

**Revisi** : 0

**ALASAN PERUBAHAN :**

- Perubahan judul
- Perubahan Kebijakan
- Pemutakhiran dokumen
- Sebagai dokumen kelengkapan akreditasi

**Koreksi**



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

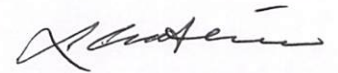
**Mengetahui,**



(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)