



**BIDANG REHABILITASI
BADAN NARKOTIKA NASIONAL
PROVINSI NTB**

Nomor SOP	SOP/ 237 / IV /KA/RH.00.01/2024/BNNP
Tanggal Pembuatan	April 2024
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	April 2024
Disahkan oleh	Kepala BNNP NTB Gagas Nugraha, SH., SIK., MM., MH. NRP. NRP. 67050428
Nama SOP	SOP Penanganan keluhan/komplain

Dasar hukum:

1. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 Tentang Narkotika
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas
3. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan
4. Peraturan Presiden No. 47 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2010 tentang Badan Narkotika Nasional
5. Peraturan Menteri Pan-RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
6. Peraturan Kepala BNN Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Badan Narkotika Nasional
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK. 01.07/MENKES/1983/2022 tentang Standar Akreditasi Klinik

Keterkaitan:

-

Peringatan:

Jika tidak ada koordinasi dengan unit terkait, maka akan terjadi kesulitan dalam pelaksanaan SOP ini.

Kualifikasi pelaksana:











Petugas Klinik

Peralatan/ perlengkapan:



Alat Tulis Kantor, kotak saran, kursi

Pencatatan/ pendataan:

- Formulir keluhan

NO	URAIAN KERJA	PELAKSANA	MUTU BAKU			KET.
		Petugas Klinik	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Klinik menyediakan media untuk menyampaikan keluhan/komplain klien/keluarga.		ATK, formulir keluhan, kotak saran	5 menit	Formulir keluhan terisi	
2.	Petugas menyapa dengan senyum, salam dan sapa serta mengarahkan pelapor diruangan yang telah disediakan.			2 Menit	Bukti tindakan	
3.	Petugas mempersilahkan duduk pelapor.		Kursi	2 menit	Idem	
4.	Petugas mendengarkan dengan baik keluhan/komplain yang disampaikan oleh pelapor.			10 menit	Idem	
5.	Petugas mencatat/ membaca isi keluhan/komplain pada formulir keluhan/komplain.			10 menit	Idem	
6.	Petugas melakukan konfirmasi isi keluhan/komplain yang sudah ditulis.			5 menit	Idem	
7.	Petugas menyampaikan permohonan maaf jika pelapor kurang puas terhadap pelayanan.			5 menit	Idem	
8.	Petugas mencoba memberikan penjelasan jika petugas memahami kondisi dan solusi atas keluhan/komplain.			10 menit	Idem	
9.	Petugas dapat berkoordinasi dengan bidang lain yang terkait untuk mencari solusi jika masalah tersebut tidak bisa ditangani.				Idem	
10.	Petugas meminta tanda tangan pelapor pada formulir		Formulir keluhan	2 menit	Formulir keluhan terisi	



	keluhan/komplain dan kemudian di dokumentasikan.					
11.	Jika pelapor merasa tidak puas dengan penjelasan dan solusi pemecahan masalah, sampaikan bahwa keluhannya akan dibahas dan dirapatkan oleh manajemen klinik.				Bukti tindakan	