

	PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN		
	No.Dokumen : 01.05.02.PT - 011	No. Revisi 05	Halaman 1 / 3
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	TANGGAL TERBIT 22 JULI 2024	DITETAPKAN DIREKTUR  <u>dr. I Gede Sudiarta</u> NIP : 19660715 199803 1 008	
PENGERTIAN	1. Pengaduan atau komplin pelanggan adalah umpan balik pelanggan dalam bentuk pengaduan kepada RS terhadap layanan produk atau jasa RS yang digunakan 2. Pengaduan langsung merupakan ketidakpuasan pelanggan yang disampaikan secara langsung atau secara lisan saat sedang menggunakan layanan produk atau jasa RS 3. Pengaduan tidak langsung adalah ketidakpuasan pelanggan yang disampaikan secara non verbal. Pengaduan ini disampaikan melalui media cetak/elektronik, nota komplin, whatsapp (WA), SMS, jajak pendapat, surat pembaca, surat kaleng dan surat resmi		
TUJUAN	1. Memberikan ruang dan waktu kepada pelanggan untuk menyampaikan segala bentuk kritik dan saran untuk RS 2. Memberikan kepastian harapan pelanggan sehingga tercipta kenyamanan dan keamanan pelanggan		
KEBIJAKAN	1. Permen PAN & RB No.47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2. <i>SK Direktur RSUD Tabanan Nomor: 46/SK/RSUD/2024 Tentang Pembentukan Tim Pengaduan Pelayanan Publik Pada Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan⁵</i>		
PROSEDUR	A. PELAYANAN PENGADUAN LANGSUNG⁵ 1. Pengaduan Dalam Jam Kerja a. Pasien/Keluarga/masyarakat mengajukan pengaduan ke unit pengaduan dengan mengisi Nota Pengaduan b. Petugas penerima pengaduan di unit pengaduan mengolah isi pengaduan yang disampaikan c. Petugas pengaduan memberikan jawaban terhadap pengaduan yang dapat diselesaikan langsung di unit pengaduan d. Jika pasien/keluarga/masyarakat puas, maka masalah selesai dicatat di buku pelaporan e. Jika pasien/keluarga/masyarakat tidak puas, petugas pengaduan melanjutkan ke penanggungjawab penyelesaian pengaduan f. Penanggungjawab pengaduan menanggapi pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RSUD Tabanan g. Jika pasien/keluarga/masyarakat puas, maka masalah selesai dan dicatat di buku laporan h. Pengaduan yang tidak bisa diselesaikan oleh petugas pengaduan dikoordinasikan dengan Tim Pengaduan dan selanjutnya dilaporkan kepada Direktur untuk menentukan keputusan selanjutnya dan dicatat di buku laporan i. Pengaduan yang terjadi lebih dari satu kali wajib dibuatkan FTKP, sedangkan keluhan yang terjadi hanya sekali saja tidak dibuatkan FTKP j. Penanganan pengaduan diselesaikan paling lambat tiga hari setelah keluhan diterima		



	PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN		
	No.Dokumen : 01.05.02.PT - 011	No. Revisi 05	Halaman 2 / 3
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL PROSEDUR	2. Pengaduan Di Luar Jam Kerja - Pasien/keluarga/masyarakat yang menyampaikan pengaduan dapat difasilitasi oleh Perawat Supervisi dan MOD yang bertugas dengan mengisi formulir pengaduan (Nota Pengaduan) - Perawat Supervisi dan MOD menanggapi pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RSUD Tabanan - Jika pasien/keluarga/masyarakat puas, maka masalah selesai dan Nota Pengaduan diserahkan ke unit humas 1x24 jam untuk dapat dicatat dalam buku laporan pengaduan - Jika pasien/keluarga/masyarakat tidak puas dengan tanggapan perawat Supervisi dan MOD yang bertugas, perawat supervisi dan MOD menganjurkan pasien/keluarga/masyarakat untuk datang ke unit pengaduan pada hari kerja - Perawat Supervisi dan menyerahkan Formulir Pengaduan (Nota Pengaduan) yang belum selesai tersebut ke unit pengaduan dalam 1x24 jam - Unit pengaduan menindaklanjuti pengaduan seperti tata cara pelayanan pengaduan langsung		



	PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN		
	No.Dokumen :	No. Revisi	Halaman
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	01.05.02.PT - 011	05	3 / 3
PROSEDUR	B. PENGADUAN TIDAK LANGSUNG⁵ 1. Pengaduan Online a. Pengaduan oleh pasien/keluarga/masyarakat dapat dilakukan melalui : - Aplikasi SP4N-LAPOR - Email : rsudtabanan14@gmail.com - Website : rsud.tabanankab.go.id - Telp : 0361.811027 - Medsos : FB (RSUD Kab Tabanan) dan IG (rsudkab.tabanan) - WA : 082339082627 b. Setiap pengaduan diproses/ditangani segera mungkin dan dikoordinasikan dengan unit terkait unit/tempat pengaduan ditujukan c. Unit pengaduan menindaklanjuti pengaduan seperti tata cara pelayanan pengaduan langsung d. Pengaduan yang terjadi lebih dari satu kali wajib dibuatkan FTKP e. Penanganan pengaduan diselesaikan paling lambat tiga hari setelah pengaduan diterima f. Jika pasien/keluarga/masyarakat puas, maka masalah selesai dan dicatat dalam buku laporan pengaduan g. Jika pasien/keluarga/masyarakat tidak puas dengan tanggapan petugas, maka petugas menganjurkan pasien/keluarga/masyarakat untuk datang ke unit pengaduan pada hari kerja h. Pengaduan yang tidak bisa diselesaikan oleh petugas pengaduan selanjutnya dikordinasikan dengan tim pengaduan. i. Semua mekanisme penanganan pengaduan tercatat dengan lengkap dan jelas pada buku identifikasi pengaduan j. Penanganan pengaduan yang tidak bisa diselesaikan dilaporkan kepada direktur untuk menentukan keputusan selanjutnya 2. Kotak Saran a. Pasien/keluarga/masyarakat menyampaikan pengaduan melalui kotak saran yang sudah dipasang b. Petugas pengaduan membuka kotak pengaduan 1x dalam sebulan pada minggu ke 4 (empat) disaksikan oleh : Perwakilan Direksi, Perwakilan pasien/keluarga/masyarakat c. Petugas pengaduan mengumpulkan dan merekap isi pengaduan dalam buku laporan d. Laporan pengaduan dievaluasi dan ditindaklanjuti dalam rapat Direksi maksimal 1 minggu setelah kotak saran dibuka		
Unit Terkait	Semua Unit/Ruangan/Bagian Di Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan		