

 RSU KOTA TARAKAN	PENANGANAN KELUHAN/ PENGADUAN LANGSUNG DARI PELANGGAN		
	No. Dokumen 016/C-b04/V/2019	No. Revisi 00	Halaman 1 dari 3
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal terbit 08 Mei 2019	Ditetapkan oleh Direktur,  dr. Joko Haryanto NIP 19761111 200502 1 002	

1. PENGERTIAN	1.1. Yang dimaksud keluhan/pengaduan langsung adalah pernyataan ketidakpuasan pelanggan terhadap Rumah Sakit yang disampaikan oleh pelanggan (pasien/keluarga pasien/pengunjung) secara lisan kepada petugas Rumah Sakit (petugas ruangan atau petugas admision atau petugas Humas).
2. TUJUAN	2.1. Sebagai acuan untuk mengatur langkah-langkah penanganan keluhan/pengaduan pelanggan yang disampaikan secara langsung agar tertib, lancar dan memuaskan sehingga dapat mengurangi timbulnya keluhan serupa.
3. KEBIJAKAN	3.1. SK Direktur RSUD Kota Tarakan Nomor: 445/091/R SUKT/2019 tentang Kebijakan Umum Pelayanan Medik RSUD Kota Tarakan. 3.2. SK Direktur RSUD Kota Tarakan Nomor: 445/088/R SUKT/2019 tentang Panduan Pelayanan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan.
4. PROSEDUR	4.1. Pelanggan yang ingin menyampaikan pengaduan langsung dapat diarahkan kepada: <ul style="list-style-type: none"> 4.1.1. Petugas di ruangan 4.1.2. Petugas admision 4.1.3. Petugas Humas



RSU
KOTA TARAKAN

PENANGANAN KELUHAN/ PENGADUAN LANGSUNG DARI PELANGGAN

No. Dokumen

016/C-b04/V/2019

No. Revisi

00

Halaman

2 dari 3

STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL

Tanggal terbit

08 Mei 2019

Ditetapkan oleh
Direktur,


dr. Joko Haryanto
NIP 19761111 200502 1 002

- 4.2. Pelanggan mengisi formulir keluhan dan jika pelanggan tidak kooperatif maka Formulir Keluhan Pelanggan diisi oleh petugas penerima keluhan.
- 4.3. Petugas penerima keluhan mengupayakan penyelesaian sesegera mungkin/ secara dini dan apabila dibutuhkan dilakukan koordinasi dengan atasan/pihak terkait.
- 4.4. Semua keluhan pasien yang sudah ditulis pada formulir keluhan baik yang sudah bisa ditangani maupun belum dilaporkan ke Sub Bid. Humas
- 4.5. Petugas Humas mencatat keluhan pelanggan dalam buku (*Log Book*) sampai kepada proses klarifikasi dari keluhan/ pengaduan pasien/ pelanggan.
- 4.6. Kepala Sub Bid Humas melakukan koordinasi dengan pejabat/ unit terkait apabila keluhan/pengaduan itu perlu penanganan lebih lanjut dan bila diperlukan sampai ke tingkat Direksi.
- 4.7. Petugas Sub Bid. Humas melakukan klarifikasi untuk menanggapi keluhan/pengaduan atau kalau perlu pasien dan/keluarga maupun masyarakat penyampai laporan dilibatkan melalui pertemuan antar pihak rumah sakit dan pelapor/pengadu.
- 4.8. Penyelesaian keluhan/tindak lanjut ditulis pada formulir keluhan pelanggan dan ditandatangani oleh pasien/keluarga pasien.



**RSU
KOTA TARAKAN**

**PENANGANAN KELUHAN/
PENGADUAN LANGSUNG
DARI PELANGGAN**

No. Dokumen

016/C-b04/V/2019

No. Revisi

00

Halaman

3 dari 3

**STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL**

Tanggal terbit

08 Mei 2019

Ditetapkan oleh
Direktur,


dr. Joko Haryanto
NIP 19761111 200502 1 002

4.9. Sub Bid Humas mengevaluasi dan melaporkan hasil evaluasi kepada Direksi.

5. UNIT TERKAIT

5.1. Bagian/ Bidang

5.2. Instalasi-Instalasi