
	<b>PENANGANAN PENGADUAN PASIEN/ KELUARGA</b>		
	<b>No. Dokumen</b> <b>11-SPO-RSUD/3/</b> <b>I/2019</b>	<b>No. Revisi</b> <b>1</b>	<b>Halaman</b> <b>1/2</b>
<b>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</b>	<b>Tanggal Terbit</b> <b>4 Januari 2019</b>	 Ditetapkan Direktur RSUD dr. Muhammad Zein Painan  dr. H. Sutarnan, MM NIP. 19690709 200112 1001	
<b>PENGERTIAN</b>	Penanganan pengaduan adalah tindakan yang diambil untuk menangani pengaduan yang dilakukan oleh pasien atau keluarga pasien akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan atau untuk memberikan saran perbaikan atas pelayanan yang diterima.		
<b>TUJUAN</b>	Prosedur ini digunakan untuk melakukan tindakan perbaikan dalam menanggapi keluhan yang terjadi dalam penerapan sistem manajemen mutu.		
<b>KEBIJAKAN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebijakan Direktur RSUD dr. Muhammad Zein Painan Nomor 800/03.11/RSUD-SK/I/2019 tentang Penanganan Pengaduan pasien/ Keluarga.</li> <li>2. Penyampaian pengaduan pelanggan dapat disampaikan dengan tertulis (kotak saran), media Sosial maupun melalui media elektronik (sms/telepon).</li> <li>3. Seluruh pengaduan baik lisan bertatap muka langsung maupun melalui telepon wajib diterima oleh seluruh petugas penerima pengaduan.</li> <li>4. Arsip penanganan pengaduan termasuk evaluasi akan dibahas dalam forum tinjauan manajemen.</li> </ol>		
<b>PROSEDUR</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Identifikasi Pengaduan</b>  Pengaduan yang masuk dibedakan atas : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan langsung (melalui lisan bertatap muka, telepon, sms, kotak saran, Media Sosial/ Email).</li> <li>b. Pengaduan melalui pemberitaan di media (radio,</li> </ol> </li> </ol>		

koran, televisi

## **2. Untuk pengaduan langsung**

- a. Petugas Penerima Pengaduan menerima pengaduan dari pelapor dan mencatat identitas pelapor (nama, alamat, no telp jika ada) dan mencatat isi pengaduan di **buku Keluhan** dan dipantau dengan menggunakan lembar penanganan/ tindak lanjut saran/ keluhan.
- b. Petugas penerima pengaduan mengkoordinasikan penyelesaian pengaduan langsung dengan pihak yang dilaporkan pimpinan di satuan kerja yang bersangkutan dan menyampaikan penyelesaiannya ke pelapor.
- c. Untuk pengaduan yang melibatkan beberapa satuan kerja, maka Petugas penerima pengaduan akan melakukan proses konfirmasi ke satuan kerja terkait, klarifikasi dan rekomendasi pengaduan.

## **3. Untuk pengaduan melalui pemberitaan di media**

- a. Petugas penerima pengaduan mengkliping pengaduan yang diberitakan oleh media masa, mencatat isi pengaduan di **buku Keluhan** dan dipantau dengan menggunakan lembar penanganan/ tindak lanjut saran/ keluhan dan menyampaikan berita tersebut kepada Direktur.
- b. Direktur meminta laporan tertulis kepada satuan kerja terlapor dan melakukan pembahasan bukti kronologis berita.
- c. Jika berita tersebut tidak benar, pihak rumah sakit melalui media masa dan jika merugikan citra rumah sakit, akan dibuat somasi kepada media massa tersebut.
- d. Jika benar, Direktur melalui petugas penanganan pengaduan memberikan informasi dan permintaan

	<p>maaf ke pelapor.</p> <p><b>4. Untuk pengaduan tidak langsung berupa surat</b></p> <p>a. Petugas Penerima Pengaduan di masing-masing tempat pelayanan menghimpun pengaduan dari kotak pengaduan/ kotak saran, surat yang masuk dan mencatat pengaduan di <b>Buku Keluhan</b>.</p> <p>b. Secara berkala (seminggu sekali) kotak saran dibuka oleh Petugas. Semua pengaduan/ keluhan yang masuk dicatat dalam <b>buku Keluhan</b> dan dipantau dengan menggunakan lembar penanganan/ tindak lanjut saran/ keluhan.</p> <p>c. Petugas Penerima Pengaduan menyampaikan kepada pimpinan di satuan kerja yang bersangkutan..</p> <p>d. Bila dapat langsung diselesaikan, maka pimpinan di satuan Kerja akan menyampaikan kepada pelapor.</p> <p>e. Bila tidak dapat langsung diselesaikan, Petugas penerima pengaduan mengkoordinasikan penyelesaian pengaduan dengan pimpinan di satuan kerja yang bersangkutan dan menyampaikan penyelesaiannya ke pelapor.</p> <p>f. Petugas penerima pengaduan akan melakukan proses konfirmasi, klarifikasi, memberikan informasi dan permintaan maaf kepada pelapor.</p>
<p><b>UNIT TERKAIT</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Komplain</li> <li>2. PKRS</li> <li>3. Kepegawaian/Umum</li> <li>4. Keuangan</li> <li>5. Pelayanan</li> <li>6. Penunjang</li> <li>7. Satuan Pengamanan</li> </ol>