



**PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN**  
**RSUD Dr.MUHAMMAD ZEIN**  
**Jl. Dr. A. Rivai Painan Kode Pos (25611)**  
Telp. (0756) 21428 – 21518 Fax. (0756) 21398 email  
rsudpainan@ymail.com



---

**SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN**  
**NOMOR : 800/ /RSUD-2022**

**T E N T A N G**

**PEMBERLAKUAN PANDUAN PENANGANAN PENGADUAN**  
**DI RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN**

**DIREKTUR RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN**

- Menimbang : a. bahwa dengan semakin meningkatnya penyampaian aspirasi pengaduan masyarakat kepada RSUD Dr. Muhammad Zein Painan sehingga perlu dilakukan pengaturan;
- b. bahwa penyampaian aspirasi dan pendapat di muka umum merupakan wujud kontrol terhadap pelaksanaan pelayanan, sehingga perlu mendapat penanganan secara baik, terpadu dan terkoordinasi;
- c. bahwa untuk melaksanakan sebagaimana dimaksud pada butir a dan b konsideran menimbang, perlu membentuk Panduan Penanganan Pengaduan yang ditetapkan dengan keputusan Direktur.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;
2. Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
5. Undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
6. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;

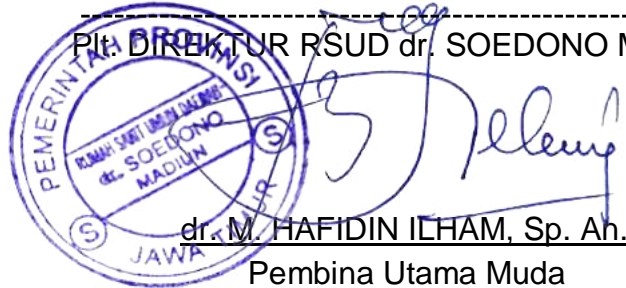
## MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Memberlakukan Panduan Penanganan Pengaduan sebagaimana terdapat dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini, maka akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya dan agar dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Ditetapkan di : M A D I U N  
Pada tanggal : 10 DESEMBER 2020

PIH DIREKTUR RSUD dr. SOEDONO MADIUN,

The image shows a circular official stamp of the RSUD dr. Soedono Madiun. The stamp contains the text "PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR" around the top edge, "RSUD dr. SOEDONO MADIUN" in the center, and "JAWA TIMUR" at the bottom. A handwritten signature in blue ink is written over the stamp.

dr. M. HAFIDIN ILHAM, Sp. An.

Pembina Utama Muda

NIP. 19620506 198901 1 002

Lampiran : Keputusan Direktur RSUD dr. Soedono Madiun  
Nomor : 337/45.222/303/2020  
Tanggal : 10 Desember 2020

# Panduan

---

# Penanganan Pengaduan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **LATAR BELAKANG**

Rumah Sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Dahulu fungsi Rumah Sakit hanya untuk menyembuhkan orang sakit, namun pada perkembangannya saat ini telah menjadi suatu pusat kesehatan. Dengan munculnya kebutuhan akan kesinambungan pelayanan dengan perkembangan ilmu, dan teknologi kedokteran, maka fungsi rumah sakit pada saat ini juga telah mencakup pendidikan dan penelitian. Rumah Sakit merupakan lembaga yang dapat menerapkan prinsip bisnis dengan tidak melanggar etika kedokteran dan melindungi orang miskin.

Bila pasien atau konsumen tidak puas atas pelayanan yang diberikan maka kemungkinan terjadi keluhan sangatlah besar. Penyampaian keluhan dapat dilakukan secara tertulis atau lisan kepada pihak pemberi pelayanan. Manajemen keluhan pelanggan komprehensif adalah cara yang efektif untuk mengatasi keluhan pelanggan sebagai alat dan konsep dari *total quality management*. Mutu pelayanan yang kurang dapat menimbulkan keluhan bagi pelanggan. Untuk itu, diperlukan sistem manajemen mutu yang komprehensif dan manajemen keluhan yang efektif.

### **DEFINISI**

Kepuasan pada umumnya dianggap sebagai mediator pusat dari perilaku pasca pembelian, menghubungkan keyakinan produk sebelum dipilih (*prechoice*) terhadap struktur kognitif pasca pemilihan (*postchoice*), komunikasi konsumen, dan perilaku pembelian kembali Liljander (1999). Dengan kata lain, kepuasan konsumen (pasien) dengan penanganan keluhan yang dilakukan karyawan RSUD dapat menjadu pusat mediator yang menghubungkan persepsi dimensi keadilan dengan sikap dan perilaku pascakeluhan (*postcomplaint*) Sikap dan konsekuensi perilaku dari kepuasan konsumen (pasien) memiliki peranan penting dalam menjaga hubungan komitmen jangka panjang RSUD dengan konsumen/pasien (pada khususnya) dan masyarakat (pada umumnya).

Manajemen keluhan pelanggan adalah cara yang efektif untuk mengatasi keluhan pelanggan sebagai alat dan konsep dari *total quality management*. Mutu pelayanan yang kurang dapat menimbulkan keluhan bagi pelanggan. Untuk itu, diperlukan sistem manajemen mutu dan keluhan yang komprehensif dan efektif.

## **TUJUAN**

Pelaksanaan Penanganan keluhan bertujuan untuk :

- a. Menjembatani komunikasi pelanggan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dengan Pihak Manajemen
- b. Menjadi tolak ukur penilaian mutu pelayanan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan
- c. Menjadi dasar perbaikan sarana prasarana yang dinilai kurang oleh pelanggan

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP**

#### **STRUKTUR ORGANISASI PENANGANAN KELUHAN**

- a. Penanganan Keluhan berada di bawah Bagian Humas RSUD Dr. Muhammad Zein Painan
- b. Tugas pokok dan fungsi diatur dalam Peraturan

#### **PETUGAS PENANGANAN KELUHAN**

Yang menjadi petugas dalam penanganan keluhan adalah petugas kehumasan serta bekerjasama dengan unit-unit terkait dalam menanggapi keluhan.

#### **SASARAN PENANGANAN KELUHAN**

Sasaran kegiatan penanganan keluhan adalah pasien, keluarga pasien dan pengunjung RSUD Dr. Muhammad Zein Painan yang merasa kurang puas dengan pelayanan.

#### **SARANA DAN PRASARANA PENANGANAN KELUHAN**

- a. Sekretariat

Sekretariat penanganan keluhan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan adalah di Ruang Humas Lantai 2.
- b. Jenis peralatan yang dibutuhkan untuk memperlancar penanganan keluhan adalah
  - 1) Kotak Pengaduan
  - 2) Media Sosial akun resmi RSUD Dr. Muhammad Zein Painan
  - 3) SMS / WhatsApp Pengaduan
  - 4) Lembar Keluhan
  - 5) Lembar Penanganan Keluhan
  - 6) Lembar Disposisi
  - 7) Buku Keluhan
  - 8) Buku Ekspedisi
  - 9) Telepon, untuk mengklarifikasi kepada pelanggan yang komplain
  - 10) Laporan Rekapitulasi Keluhan

### **BAB III**

## **TATA LAKSANA PENANGANAN KELUHAN**

### **TATA LAKSANA PENERIMAAN KELUHAN**

Pasien, keluarga dan pengunjung RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dapat menyampaikan keluhan secara langsung atau tidak langsung. Keluhan secara langsung dapat disampaikan kepada petugas pelayanan, kepala ruangan, dan Bagian Humas. Pasien juga dapat menyampaikan keluhan secara tidak langsung melalui Kotak Pengaduan.

Tata laksana penerimaan keluhan yang baik dan berkualitas akan melahirkan kepuasan yang sekaligus menjadi sasaran pelayanan. Agar dapat memuaskan kepada orang yang dilayani, maka petugas harus :

1. Bertingkah laku yang sopan
2. Menerima keluhan dengan baik dan bersifat netral untuk menenangkan pelanggan yang komplain
3. Ramah tamah, selalu tersenyum dan mengucapkan terima kasih atas keluhan yang disampaikan

### **PENANGANAN KELUHAN BERDASARKAN KECEPATAN RESPON**

Kecepatan Respon terhadap komplain adalah kecepatan Rumah Sakit dalam menanggapi komplain baik tertulis, lisan atau melalui mass media yang sudah diidentifikasi tingkat risiko dan dampak risiko dengan penetapan grading/dampak risiko berupa ekstrim (merah), tinggi (kuning), rendah (hijau) dan dibuktikan dengan data, dan tindak lanjut atas respon time komplain tersebut sesuai dengan kategorisasi/ grading/ dampak risiko.

#### **1. Keluhan Grading Merah**

##### **a. Pengertian**

Keluhan Grading Merah adalah keluhan pelanggan yang cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/ kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dll.

##### **b. Tata Laksana Penanganan Keluhan Grading Merah**

- 1) Operasional penanganan saran/keluhan pelanggan dilaksanakan oleh Humas RSUD Dr. Muhammad Zein Painan
- 2) Penyiapan sarana dan prasarana untuk media penerimaan saran/keluhan pelanggan, dengan memasang Kotak Pengaduan dan menyediakan Lembar

Keluhan pada kotak tersebut di setiap unit pelayanan serta pusat informasi RSUD Dr. Muhammad Zein Painan

- 3) Memeriksa Kotak Pengaduan setiap 2 kali dalam seminggu
- 4) Saran/keluhan yang bersumber dari media masa dan laporan lisan, selanjutnya juga ditulis pada buku saran/ keluhan.
- 5) Petugas Kehumasan segera melaporkan keluhan yang bersifat serius seperti berdampak pada aspek *medical legal* atau aspek hukum kepada Kepala Sub Bagian Umum, Kepegawaian
- 6) Kepala Sub Bagian Umum, Kepegawaian melaporkan keluhan tersebut kepada Kepala Bagian Tata Usaha untuk ditindaklanjuti oleh manajemen
- 7) Semua pihak yang terkait di manajemen, membahas dan mengevaluasi keluhan tersebut
- 8) Setelah rapat dengan pihak terkait, maka keluhan atau dibuatkan kesimpulan kasus keluhan, yang selanjutnya dituangkan dalam bentuk rekomendasi. Rekomendasi ini ada 2, Yakni:
  - a) Bersifat internal seperti ada tindakan *punishment* atau sanksi terhadap pegawai atau karyawan yang terkena komplain
  - b) Bersifat eksternal, dengan menindaklanjuti keluhan itu ke pihak terkait yang akan disampaikan oleh Pihak Manajemen.
- 9) Rekomendasi diisikan pada kolom tindak lanjut di Lembar Penanganan dan dikembalikan kepada Petugas Kehumasan.
- 10) Bila sudah selesai masalahnya maka lembar penanganan / tindak lanjut diberi tanda "close" atau "C".
- 11) Tindak lanjut untuk grading merah maksimal dilaksanakan 1x24 jam.

## 2. Keluhan Grading Kuning dan Grading Hijau

### a. Pengertian

Keluhan Grading Kuning adalah keluhan pelanggan yang cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dll. Sedangkan Keluhan Grading Hijau adalah keluhan pelanggan yang tidak menimbulkan kerugian berarti baik secara material maupun inmaterial.

### b. Tata Laksana Penanganan Keluhan Grading Kuning

- 1) Operasional penanganan saran/keluhan pelanggan dilaksanakan oleh Humas RSUD Dr. Muhammad Zein Painan



- 2) Penyiapan sarana dan prasarana untuk media penerimaan saran/keluhan pelanggan, dengan memasang Kotak Pengaduan dan menyediakan Lembar Keluhan pada kotak tersebut di setiap unit pelayanan serta pusat informasi IRJA, IRNA, dan IGD RSUD Dr. Muhammad Zein Painan
- 3) Memeriksa Kotak Pengaduan setiap 2 kali dalam seminggu
- 4) Saran/ keluhan yang bersumber dari media massa dan laporan lisan, selanjutnya ditulis pada Lembar Keluhan
- 5) Catat semua saran/keluhan yang masuk baik melalui Kotak Pengaduan maupun yang bersumber dari media massa dan atau laporan lisan kedalam Buku Keluhan dan Lembar Penanganan
- 6) Serahkan Lembar Penanganan kepada Pengadministrasi Umum (Surat Masuk) untuk diagenda dan diberi Lembar Disposisi
- 7) Lembar Keluhan yang telah diberi lembar disposisi diserahkan kepada Wakil Direktur sesuai masing-masing permasalahan.
- 8) Bila disposisi telah turun dari Wakil Direktur, segera antarkan 1 berkas Lembar Keluhan (terdiri dari Lembar keluhan, Lembar Penanganan dan Lembar Disposisi) tersebut sesuai dengan isi disposisi
- 9) Unit Kerja yang terkait mengisi tindakan tindak lanjut yang telah dilakukan pada kolom tindak lanjut di Lembar Penanganan dan dikembalikan kepada Petugas Kehumasan
- 10) Petugas Kehumasan mengkonfirmasi tindak lanjut Unit Kerja kepada pemberi saran / keluhan melalui telepon.
- 11) Bila sudah selesai masalahnya maka lembar penanganan / tindak lanjut diberi tanda "close" atau "C".
- 12) Tindak lanjut untuk grading kuning maksimal dilaksanakan 3 hari kerja.
- 13) Tindak lanjut untuk grading hijau maksimal dilaksanakan 7 hari kerja.

## **STRATEGI MEREDAM KEMARAHAAN CUSTOMER**

### **1. Tindakan yang Boleh Dilakukan oleh Penerima Komplain:**

- 1) Dengarkan.
  - a) Biarkan customer melepas kemarahannya. Cari fakta inti permasalahannya, jangan lupa bahwa pada tahap ini kita berurusan dengan perasaan dan emosi, bukan sesuatu yang rasional. Emosi selalu menutupi maksud customer yang sesungguhnya.
  - b) Dengarkan dengan empati, bayangkan kita berada dalam posisi customer yang lelah, gelisah, sakit, mengkhawatirkan vonis dokter, dll.
  - c) Tatap mata customer dan fokus, jauhkan semua hal yang merintang

konsentrasi kita pada customer (telepon, tamu lain, dll).

- d) Ulangi setiap fakta yang dikemukakan customer, sebagai tanda kita benar-benar mendengarkan mereka.

2) Berusaha sependapat dengan customer.

- a) Bukan berarti kita selalu membenarkan customer, namun sebagai salah satu taktik meredakan marahnya customer, kita mencari poin-poin dalam pernyataan customer yang bias kita setuju.
- b) Misalnya, "Ya Pak, saya sependapat bahwa tidak seharusnya pasien menunggu lama untuk bias mendapatkan kamar. Tapi saat ini kamar perawatan kami memang sedang penuh, kami berjanji akan mencari jalan keluarnya dan melaporkannya pada Bapak sesegera mungkin".

3) Tetap tenang dan kuasai diri.

- a) Ingatlah karakteristik customer di rumah sakit adalah mereka yang sedang cemas, gelisah dan khawatir akan kondisi diri atau keluarganya, sehingga sangat bias dimengerti bahwa dalam kondisi seperti itu seseorang cenderung bertindak emosional.
- b) Berhati-hati dengan nada suara, harus tetap rendah, positif dan menenangkan. Jangan terbawa oleh nada suara customer yang cenderung tinggi dan cepat.
- c) Sampaikan informasi dengan sopan dan perlahan-pelan.
- d) Tetap gunakan kata-kata hormat seperti silakan, terima kasih atas masukannya, dan sebut customer dengan namanya.

4) Mengakui kemarahan customer.

Gunakan kata-kata seperti, "Saya mengerti kalau Ibu menjadi marah. Ibu benar. Kalau saya jadi Ibu, mungkin saya juga akan marah. Saya berjanji hal seperti ini tidak akan terjadi lagi di kemudian hari"

5) Permohonan maaf.

- a) Dalam rangka meredakan marah customer, kita harus meminta maaf apapun yang terjadi.
- b) Permohonan maaf dapat disampaikan tanpa harus mengakui kesalahan
- c) Karena sering kali terjadi kesalahan justru ada pada customer yang belum memahami peraturan.  
Misalnya, "Saya mohon maaf atas kesalahpahaman ini," "Saya mohon maaf atas kesulitan yang telah Ibu alami".

6) Perlihatkan empati.

- a) Simpati: Berhenti pada rasa kasihan. "Saya simpati dengan korban bencana alam."
- b) Empati: Memahami masalah customer dan berusaha melakukan sesuatu untuk

memperbaiki.

- c) Pahami persepsi customer dan tempatkan diri pada posisi customer.

## **2. Tindakan Yang Tidak Boleh Dilakukan oleh Penerima Komplain:**

- 1) Jangan berdebat.  
Ingat bahwa saat ini kita masih dalam proses meredakan kemarahan nasabah. Kesempatan untuk menjelaskan fakta dan kebenaran akan datang setelah customer reda dan menjadi lebih logis dan rasional.
- 2) Jangan bertanya "Kenapa?".
  - a) "Kenapa Ibu tidak datang lebih pagi?"
  - b) "Kenapa kartu pasien Ibu bisa hilang?"
  - c) Pertanyaan seperti itu cenderung meningkatkan kemarahan customer karena mereka merasa disalahkan.
- 3) Jangan terlalu cepat mengambil kesimpulan atau mematuhi persepsi kita.
- 4) Menyalahkan nasabah. "Jangan marah-marah dulu dong Bu, Ibu sendiri kan yang datang terlambat,"
- 5) Sarkastik (sinis). "Bisa saja hal ini kita lakukan, tapi biayanya cukup besar lho Pak,"
- 6) Menjelekkan pihak lain. "Iya, memang perawat itu orangnya judes."
- 7) Memotong pembicaraan customer.
- 8) Memberikan isyarat non-verbal yang berlawanan dengan perkataan (verbal). "Ya, saya kan membantu semaksimal mungkin," dengan ekspresi datar atau jemu.
- 9) Melempar ke pihak lain. "Wah itu urusan bagian billing Bu."
- 10) Menggunakan kata-kata klise. "Ini peraturan bakunya,". "Rumah sakit lain pasti lebih sulit,"
- 11) Hindari humor. Humor bisa dilakukan nanti saat masalah sudah selesai dan emosi customer sudah sepenuhnya reda.
- 12) Minta dikasihani. "Mohon maklum Bu, saya sedang ada masalah keluarga,". "Kalau atasan saya tahu, saya bisa kehilangan pekerjaan,"
- 13) Pukul rata masalah dan menganggap complain tersebut adalah hal biasa. Customer akan merasa heran karena perusahaan mengambil langkah untuk memperbaiki masalah yang sudah biasa ini.
- 14) Mencari-cari kesalahan customer. "Ya memang kami lalai begini, tapi kan Bapak juga nggak lapor dulu,"
- 15) Memakai istilah teknis yang tidak dimengerti orang awam.

## **STRATEGI MANAJEMEN DALAM PENANGANAN KELUHAN**

### **1. Revitalisasi Manajemen Mutu**

Manajemen perlu selalu memotivasi karyawan dengan perbaikan terus menerus. Perbaikan kinerja karyawan perlu memperhatikan *reward system*. Sistem Penghargaan ini penting untuk memotivasi kinerja pegawai. Pihak manajemen perlu membuat kebijakan yang signifikan antara peningkatan pasien dengan peningkatan insentif. Untuk mendukung perbaikan mutu maka diperlukan revitalisasi manajemen mutu. Gugus kendali mutu yang pernah ada di rumah sakit perlu dihidupkan kembali. Pimpinan puncak rumah sakit tidak akan mampu mengendalikan mutu rumah sakit tanpa dukungan semua staf.

### **2. Hubungan *Public Relation* dengan Wartawan**

Tekanan media massa tidak terjadi bila penanganan keluhan dapat diselesaikan pada tingkat pemberi pelayanan atau tingkat Direktur. Pihak manajemen harus proaktif dalam menangani keluhan pelanggan untuk mencegah penyebaran berita buruk. Akan tetapi, penanganan yang dilakukan semestinya tidak hanya memotong mata rantai penyebaran berita buruk, namun juga harus memperbaiki kinerja dari bawah (*bottom up*), meningkatkan pelayanan dan memberikan citra positif. Untuk itu membangun komunikasi dengan Wartawan atau Media sangat diperlukan untuk dapat memfilter keluhan-keluhan agar tidak tersebar di media tanpa ada penjelasan yang valid dari Pihak Rumah Sakit.

### **3. Memecahkan Permasalahan**

#### **1) Identify**

- a) Tentukan Pokok Permasalahan, coba dapatkan detailnya untuk membantu mengetahui permasalahan yang sebenarnya. Cara yang paling efektif adalah dengan bertanya langsung. “Jam berapa appointment yang Ibu buat?”, “Berapa nomor antrian yang Ibu dapatkan?”
- b) Pada akhir pembicaraan seharusnya sudah ada jawaban atas tiga pertanyaan berikut:
  - Apa yang terjadi sehingga customer marah?
  - Perlakuan apa yang diterima customer?
  - Apa yang customer inginkan?

#### **2) Assessment**

Pada tahap ini kita sudah memahami permasalahan customer dan sudah bisa Membayangkan bagaimana pemecahannya. Yang perlu dipertimbangkan adalah:

- a) Pengaruh munculnya masalah ini pada orang banyak dan pada perusahaan.

- b) Resiko cost: biaya, waktu, tenaga
- c) Ketidaknyamanan customer
- 3) Negosiasi
  - Win-win solution
- 4) Action
  - a) Proses ini berdasar pada APA dan KAPAN.
  - b) Customer harus tahu apa yang akan terjadi pada keluhan mereka setelah mereka menyampaikan keluhannya, dan kapan hal itu akan dilaksanakan.
  - c) Tentukan jangka waktu yang realistis, lebih baik kita mempunyai banyak waktu
  - d) Dalam merealisasikan janji kita. Bila ternyata sampai pada deadlinenya janji belum bisa terealisasi, segera hubungi customer dan jelaskan permasalahannya

## **BAB V**

### **DOKUMENTASI**

Dalam pelaksanaan penanganan dan pengelolaan keluhan, sarana dan prasarana yang digunakan antara lain:

1. Kotak Pengaduan yang berada di titik-titik pelayanan, yaitu :
  - a. Di Ruang Tunggu IGD : 1 titik
  - b. Di Ruang Tunggu IRJA Lt. 1 & 2 : 3 titik
  - c. Di Ruang Tunggu Apotek Sentral : 1 titik
  - d. Di Ruang Tunggu GDC : 2 titik
  - e. Di Ruang IRNA Mawar : 1 titik
  - f. Di Ruang Tunggu Wijaya Kusuma : 1 titik
  - g. Di Ruang Tunggu Inst. Rehab Medik : 1 titik
  - h. Di Ruang Tunggu Merpati Lt. 1& 2 : 4 titik
2. Lembar Keluhan (lampiran 1)
3. Lembar Penanganan (lampiran 2)
4. Lembar Disposisi (lampiran 3)
5. Buku Surat Masuk
6. SPO Penanganan Keluhan Langsung (lampiran 4)
7. SPO Penanganan Keluhan Tak Langsung (lampiran 5)
8. Buku Keluhan
9. Buku Ekspedisi
10. Telepon / SMS / WhatsApp Pengaduan
11. Media Sosial akun resmi RSUD Dr. Muhammad Zein Painan
12. Laporan Rekapitulasi Keluhan

## Daftar Pustaka

- Azwar, A. (2006) *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara: Jakarta.
- Trisnantoro, T. (2005) *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumahsakit*, Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Sulastono, (2003) *Manajemen Kesehatan*, Gramedia: Jakarta.
- Aditama, Y.T, (2004) *Manajemen Administrasi Rumahsakit*, EdisiKedua, UIP: Jakarta.
- Bosch, B. G. (2005) *TQM and QFD: Exploiting a Customer Complaint Management System*, ProquestTelecomuncation page: 30.
- Sabarguna, B. S. (2004) *Quality Assurance Pelayanan Rumahsakit*, Konsursium Rumahsakit Islam Jateng-DIY: Yogyakarta.
- Yamit, Z (2005) *Manajemen Kualitas: Produk & Jasa*, Edisi Keempat, Ekonisia: Yogyakarta.
- Montes, J.L, Jover, A.V., Fernanders (2003), *Factor Affecting the Relationship between Total Quality Management and Organisasi Performance*, ProquestTelecomuncation page: 188.
- Kujala, J., Lillrangk (2004) *Total Quality Management as a Cultural Phenomenon*, Helsinky University of Techonologi, Finland [Internet]  
<<http://www.asg.org>> [Accessed 14 November 2006].
- Nasution, M.N, (2005) *Manajemen Mutu Terpadu, Total Quality Management*, edisikedua, Ghalia Indonesia: Bogor.
- Schibrowsky, J. A., Lapidus, R.S. (1994) *Gaining a Competitive Advantage by Analyzing Aggregate Complaints*, Academy Research Library page: 15.
- Harrison, L.,J., Walker ( 2001) *E. Complaining: a Content Analisis of an Internet Complaint Forum*. Academy Research Library page: 397.
- Zinn., J. E., Maldano., R.W., Hamilton (2001) *The Performance Impact of Context in TQM Implementation: the Nursing Facility Industry*. ProquestTelecomuncation page

Lampiran I

LEMBAR PENGADUAN



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEDONO MADIUN**  
 Jl. Dr. Sutomo No. 59 Telp. (0351) 454657, 464325/26 Fax. (0351) 458054, 459196  
 MADIUN 63116

Mohon bantuan mengisi angket ini sesuai dengan yang anda rasakan selama berada / dirawat di RSUD dr. Soedono Madiun, dengan memberi tanda silang (X) pada kotak yang anda pilih dan mengisi jawaban dibawah ini.

	Sangat memuaskan		Cukup memuaskan		Kurang memuaskan	
	5	4	3	2	1	0
1 Informasi yang didapat di RSUD dr. Soedono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Pendaftaran langsung (tanpa loket)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Kamar anda (sirkulasi udara, kebersihan dan kerapian)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Pelayanan administrasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Pelayanan kebersihan dan keamanan lingkungan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Pelayanan Radiologi / Rongent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Pelayanan Farmasi / Apotik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Pelayanan Laboratorium, alat-alat medis dll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Pelayanan Fisioterapi /Rehabilitasi Medik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Pelayanan dokter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Pelayanan Perawat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 Pelayanan Makanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 Keramahan, kerapian dan kesopanan petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 Non Medis (AC, air, kamar mandi, lampu, parkir dll. )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 Penjelasan mengenai prosedur di RSUD dr. Soedono Madiun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Tanggal dan jam terjadinya keluhan : .....

1. Mengapa anda memilih RSUD dr. Soedono Madiun ?.....
2. Apa yang anda sukai dari RSUD dr. Soedono Madiun ?.....
3. Apa yang tidak anda sukai selama dirawat di RSUD dr. Soedono Madiun .....
4. Mahon masukan dan saran .....

Terimakasih atas kesediaan anda melengkapi angket ini. Saran dan masukan anda sangat kami hargai. Mohon masukkan angket ini ke kotak pengaduan yang telah kami sediakan dengan menyertakan identitas nama, alamat dan nomor telephone atau handphone, guna menyampaikan informasi sejauh mana keluhan ini di tindak lanjuti.

Nama : ..... Alamat : .....  
 No. Telp./Hp. : ..... No. Kamar : .....  
 Ruang Perawatan : **INSTALASI MERPATI**

*Instalasi Merpati*

Madiun, tgl. ....



Lampiran II

LEMBAR PENANGANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEDONO**  
 Jl. Dr. Sutomo No. 59 Telp. (0351) 464325, 464326 Fax. (0351) 458054  
**MADIUN 63116**

RSSM/FRM/023/03

**LEMBAR PENANGANAN/TINDAK LANJUT**  
**SARAN/KELUHAN SECARA LANGSUNG**

Tanggal Saran/ Keluhan :	Asal Saran/Keluhan : (nama,alamat)	
Isi :		
Tindak Lanjut :		Nama dan tanda tangan yang menindaklanjuti :
Kesimpulan Pelanggan :		Pelanggan,
Status Penanganan :		Petugas Yang Menangani,

LEMBAR PENANGANAN PENGADUAN SECARA TAK LANGSUNG



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEDONO**  
 Jl. Dr. Sutomo No. 59 Telp. (0351) 496348, 454657 Fax. (0351) 458054, 458196  
**MADIUN 63116**

RSSM/FRM/023/02

**LEMBAR PENANGANAN/TINDAK LANJUT  
 SARAN/KELUHAN**

Tanggal Saran/ Keluhan :	Asal Saran/Keluhan : (nama,alamat)	
Isi :		
Tindak Lanjut :	Nama dan tanda tangan yang menindaklanjuti :	
Kesimpulan :	<div style="text-align: center;">A</div>	
Status Penanganan :	<div style="text-align: center;">B</div>	Ka. Sub Bag. Umum, Rumah Tangga, Hukum, Humas & Pemasaran

## LEMBAR DISPOSISI



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEDONO**  
 Jl. Dr. Soetomo No. 59 Telp. (0351) 464325, 464326, 454657 Fax. (0351) 458054  
 web : www.rsssoedonomadiun.co.id Email : rsu\_soedonomdn@yahoo.co.id  
**MADIUN 63116**

## LEMBAR DISPOSISI

Surat dari :	Diterima Tanggal :
Tanggal Surat :	No. Agenda :
Nomor Surat :	Diteruskan kepada
Sifat Surat : <input type="checkbox"/> <b>SEGERA</b> <input type="checkbox"/> <b>PENTING</b>	<input type="checkbox"/> Wadir Yan. Med. & Kepr. <input type="checkbox"/> Wadir Umum & Keu. <input type="checkbox"/> Wadir Penunjang & Diklit <input type="checkbox"/> Ka. Bag. Tata Usaha <input type="checkbox"/> Ka. Bag. PP & Evaluasi <input type="checkbox"/> Ka. Bid. Yan. Medik <input type="checkbox"/> Ka. Bag. Keu. & Akuntansi <input type="checkbox"/> Ka. Bid. Keperawatan <input type="checkbox"/> Ka. Bid. Penunj. Medik <input type="checkbox"/> Ka. Bid. Pend. & Penelit. <input type="checkbox"/> Komite Medik <input type="checkbox"/> Komite Keperawatan <input type="checkbox"/> Ka. Sub Bag. .... <input type="checkbox"/> Ka. Seksi .....
Perihal :	
<b>INFORMASI / TELAAH STAF</b>	<b>ISI DISPOSISI</b>

Lampiran IV

SPO PENGADUAN SECARA LANGSUNG

RSUD Dr. Muhammad Zein Painan Jl. Dr. A. Rivai Painan Kode pos (25611)	PENANGANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG		
	No. Dokumen UMUM / SPO / 0	Revisi ke 01	Halaman 1 / 1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL  KA. SUB. BAG. UMUM & KEPEGAWAIAN	Tanggal Berlaku 2022	Ditetapkan Direktur RSUD dr. Soedono Madiun  <u>dr. BANGUN T. PURWAKA, SpOG-K, M.Kes</u> Pembina Utama Muda NIP. 19601021 198511 1 001	
I. PENGERTIAN	Adalah pengaduan yang langsung disampaikan kepada Direktur maupun karyawan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan, dengan caramelalui secara lisan, unjuk rasa/demonstrasi ataumelaluidelegasi/pewakilan.		
II. TUJUAN	Sebagai sarana komunikasi pelanggan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dengan Pihak Manajemen, untuk dapat menjadi tolak ukur penilaian mutu pelayanan dan dasar dalam melakukan perbaikan sarana prasarana RSUD Dr. Muhammad Zein Painan yang dinilai kurang oleh pelanggan.		
III. KEBIJAKAN	Sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Nomor 445/ /303/2015 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedono Madiun		
IV. PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Terima pengaduan dari pelanggan dengan sopan, selalu tersenyum dan bersifat netral untuk menenangkan pelanggan yang komplain;</li><li>2. Isi Lembar Penanganan Keluhan/Saran sesuai dengan pengaduan yang disampaikan;</li><li>3. Sampaikan klarifikasi tentang pengaduan yang ada;</li><li>4. Mintatandatangani pelanggan pada Lembar Penanganan bila kompali ntelah teratasi;</li><li>5. Bila pelanggan tidak puas dengan klarifikasi, laporkan pengaduan tersebut ke Sub Bag. Umum, Rumah Tangga, Hukum, Humas dan Pemasaran;</li><li>6. Kepala Sub Bag. Umum, Rumah Tangga, Hukum, Humas dan Pemasaran, terima pelanggan yang komplain dan laporkan pengaduan tersebut kepada Kepala Bagian Tata Usaha untuk ditindaklanjuti oleh manajemen;</li><li>7. Bila pengaduan tidak dapat diatasi Kepala Bagian Tata Usaha, agendakan rapat internal dengan pihak terkait;</li><li>8. Minta nomor telepon pelanggan untuk dapat mengkonfirmasi hasil rapat internal;</li><li>9. Catat hasil rapat internal ke Lembar Penanganan Keluhan/Saran</li><li>10. Beri tanda C (close) pada Lembar Penanganan Keluhan/Saran bila pengaduan telah terselesaikan.</li></ol>		
V. UNIT TERKAIT	Seluruh Unit Kerja Pelayanan di RSUD dr. Soedono Madiun.		

Lampiran V

SPO PENGADUAN SECARA TAK LANGSUNG

RSUD Dr. Muhammad Zein Painan Jl. Dr. A. Rivai Painan Kode pos (25611)	PENANGANAN PENGADUAN SECARA TAK LANGSUNG		
	No. Dokumen UMUM / SPO / 009	Revisi ke 03	Halaman 1 / 1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL  SUB BAG. UMUM, RUMAH TANGGA, HUKUM, HUMAS DAN PEMASARAN	Tanggal Berlaku 2018	Ditetapkan Direktur RSUD dr. Soedono Madiun  <u>dr. BANGUN T. PURWAKA, SpOG-K, M.Kes</u> Pembina Utama Muda NIP. 19601021 198511 1 001	
I. PENGERTIAN	Adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat atau lembaga kepada RSUD Dr. Muhammad Zein Painan melalui sarana Kotak Pengaduan, Media Sosial, Media Cetak, dll terkait adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan-undangan.		
III. TUJUAN	Sebagai sarana komunikasi pelanggan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dengan Pihak Manajemen, untuk dapat menjadi tolak ukur penilaian mutu pelayanan dan dasar dalam melakukan perbaikan sarana prasarana RSUD dr. Soedono Madiun yang dinilai kurang oleh pelanggan.		
VI. KEBIJAKAN	Sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Nomor 445/430/303/2015 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedono Madiun		
VII. PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Buka Kotak Pengaduan setiap hari Jumat dan catat semua pengaduan dalam buku pengaduan;</li><li>2. Cek harian media sosial resmi RSUD dr. Soedono Madiun, bila ada keluhan cetak keluhan dan catat dalam buku pengaduan;</li><li>3. Tulis juga pada buku pengaduan untuk pengaduan masyarakat yang bersumber dari media massa;</li><li>4. Serahkan Keluhan yang telah dilampiri Lembar Penanganan kepada Pengadministrasi Surat Masuk;</li><li>5. Terima keluhan yang telah ditindaklanjuti oleh Unit terkait;</li><li>6. Catat tindak lanjut dalam Buku Pengaduan;</li><li>7. Konfirmasi kepada pelanggan tentang tindak lanjut masalah yang telah dilakukan RSUD dr. Soedono Madiun;</li><li>8. Minta tanda tangan Kepala Sub Bagian Umum, Rumah Tangga, Hukum, Humas dan Pemasaran pada Lembar Penanganan yang telah dikonfirmasi;</li><li>9. Beri tanda C (close) pada Lembar Penanganan Keluhan/Saran pada pengaduan telah ditandatangan;</li></ol>		
VIII. UNIT TERKAIT	Seluruh Unit Kerja Pelayanan di RSUD dr. Soedono Madiun.		

### **Daftar Sarana Pengaduan Melalui Telepon, SMS dan Media Sosial**

1. Telepon : (0351) 464325, 464326
2. SMS Pengaduan : 0811-3466-333
3. Media Sosial,
  - a. Website : [www.rssoedono.jatimprov.go.id](http://www.rssoedono.jatimprov.go.id)  
melalui Live Chat yang tersedia
  - b. Fanpage facebook : akun “RSUD dr Soedono , Madiun”
  - c. Twitter : akun “@RSUD\_dr\_Soedono”
  - d. Instagram : akun “humas\_rssm”