

	<b>PENANGANAN MASUKAN DAN PENGADUAN PELANGGAN</b>		
	No. Dokumen 001.SPO/Hukmas/RSUDH/22	No. Revisi 01	Halaman 1 / 4
<b>SPO</b>	Tanggal Terbit  23 FEB 2022	Ditetapkan,  dr. HERLIN FERLIANA, M.Kes	
<b>Pengertian</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Masukan pelanggan adalah informasi yang berupa saran atau usulan yang disampaikan langsung/lisan, melalui telepon, kotak saran atau media massa/sosial.</li> <li>Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.</li> <li>Pengaduan/komplain Medis adalah pengaduan yang disampaikan karena adanya ketidakpuasan terhadap tenaga medis/dokter dalam memberikan pelayanan, pengobatan atau tindakan medis lainnya kepada pelanggan/pasien.</li> <li>Pelanggan adalah seseorang yang terbiasa untuk membeli barang atau jasa pada tempat tertentu, bisa disebut sebagai klien, nasabah, pasien.</li> </ol>		
<b>Tujuan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk penanganan masukan dan pengaduan pelanggan.</li> <li>Memberikan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan ketidakpuasan pelanggan ke unit kerja yang dituju, dan memberikan penyelesaian/solusi pengaduan ketidakpuasan yang dialami pelanggan secara cepat.</li> <li>Menampung masukan dalam rangka mengukur kinerja pelayanan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.</li> <li>Standarisasi dalam menangani masukan dan pengaduan pelanggan.</li> </ol>		
<b>Kebijakan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Nomor: 445/801/304/2021 Tentang Panduan Penanganan Masukan dan Pengaduan Pelanggan.</li> <li>Peraturan Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Nomor: 445/779/304/2021 tentang Manajemen Komunikasi dan Edukasi di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.</li> </ol>		
<b>Prosedur</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sub Bagian Hukmas menerima komplain/pengaduan yang disampaikan baik secara langsung pada Customer Service, unit kerja, atau melalui kotak saran, telpon/HP (SMS, WA) dan Media online (email &amp; website).</li> <li>Pengaduan/komplain yang disampaikan secara langsung kepada petugas Customer Service (Sub Bagian Hukmas), dilayani pada hari kerja &amp; jam kerja di lobby utama,</li> </ol>		



RSUD HAJI  
Jl. ManyarKertoadi Surabaya

## PENANGANAN MASUKAN DAN PENGADUAN PELANGGAN

No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
001.SPO/ Hukmas/RSUDH/22	01	2 / 4

- konter resepsionis lantai 1 dengan mematuhi protokol kesehatan: mencuci tangan, menggunakan APD (masker), menjaga jarak dan di meja bersekat mika.
3. Petugas Customer Service melakukan telaah identifikasi dan klasifikasi masalah.
  4. Komplain ditanggapi dan ditindaklanjuti dengan segera atau sesuai standar waktu dengan kategori grading berdasarkan dampak risiko, sebagai berikut:
    - a) Komplain kategori merah (KKM): cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material dll.ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1×24 jam
    - b) Komplain kategori kuning (KKK): cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dll. ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari.
    - c) Komplain kategori hijau (KKH): tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari.
  5. Semua pengaduan disampaikan pada Subbag Hukmas dicatat dalam format Log Status Komplain.
  6. Jika penanganan komplain memerlukan waktu dalam penanganannya maka diberitahukan kepada pihak yang melaporkan bahwa pengaduan sedang dalam proses penanganan dan disampaikan tenggat waktu yang ditetapkan.
  7. Sub Bagian Hukmas memilah pengaduan/komplain pelanggan antara Pengaduan /Komplain Non Medis dan Pengaduan/Komplain Medis. Pengaduan pelanggan tentang pelayanan medis yaitu pengaduan pelanggan menyangkut tindakan/keputusan medis yang dilakukan oleh dokter.
  8. Ka Subbag Hukmas menunjuk petugas penanganan komplain:
    - Pengaduan non medis untuk selanjutnya ditangani oleh petugas penanganan pengaduan/komplain non medis.
    - Pengaduan medis untuk selanjutnya ditangani oleh petugas penanganan pengaduan/komplain medis.
  9. Apabila komplain non medis, petugas penanganan komplain non medis melakukan konfirmasi pada unit yang dikomplain agar dijawab/ditanggapi dan ditindaklanjuti.
  10. Unit terkait memberikan jawaban/klarifikasi kepada Sub Bagian Hukmas.
  11. Sub Bagian Hukmas memberikan jawaban/klarifikasi kepada pelanggan/ pihak pelapor dari klarifikasi/jawaban unit terkait.
  12. Apabila komplain medis (ditujukan kepada dokter), petugas penanganan komplain medis mengirimkan Nota Dinas pada Bidang Pelayanan Medis untuk mendapatkan jawaban.



RSUD HAJI  
Jl. ManyarKertoadi Surabaya

## PENANGANAN MASUKAN DAN PENGADUAN PELANGGAN

No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
001.SPO/Hukmas/RSUDH/22	01	3 / 4

13. Bidang Pelayanan Medis melakukan koordinasi dan konfirmasi kepada Komite Medik/Komite Etik atau kepada dokter yang bersangkutan untuk mendapatkan jawaban, solusi, persetujuan tindak lanjut penyelesaian.
14. Apabila pihak yang komplain (non medis) menyatakan belum puas dengan jawaban/klarifikasi dari Sub Bag. Hukmas maka Sub Bag. Hukmas melakukan konfirmasi dan berkoordinasi lagi dengan unit/pihak terkait yang dikomplain.
15. Untuk komplain medis, apabila pihak yang komplain menyatakan belum puas dengan jawaban/klarifikasi dari Sub Bag. Hukmas maka Sub Bag. Hukmas dan Pemasaran melakukan konfirmasi dan berkoordinasi lagi dengan Bidang Pelayanan Medik.
16. Bidang Pelayanan Medis kembali melakukan koordinasi kepada pihak terkait (dokter yang dikomplain) dan Komite Medik/Komite Etik.
17. Apabila pihak yang komplain menyatakan masih belum puas atas jawaban pihak RSUD Haji dan minta diadakan pertemuan, maka Sub Bagian Hukmas dan Pemasaran melakukan fasilitasi, agenda setting untuk pertemuan pihak yang komplain dengan pihak/unit-unit terkait serta direksi.
18. Pengaduan pelanggan yang tidak dapat diselesaikan dalam pertemuan/koordinasi tersebut akan diselesaikan oleh Pimpinan Rumah Sakit (Direksi/Top Manajemen).
19. Setiap pertemuan dalam penanganan komplain dilakukan dengan mematuhi protokol kesehatan, yaitu: mencuci tangan, menggunakan APD (masker) dan menjaga jarak.

**Unit Terkait** Semua unit Pelayanan



RSUD HAJI  
Jl. ManyarKertoadiSurabaya

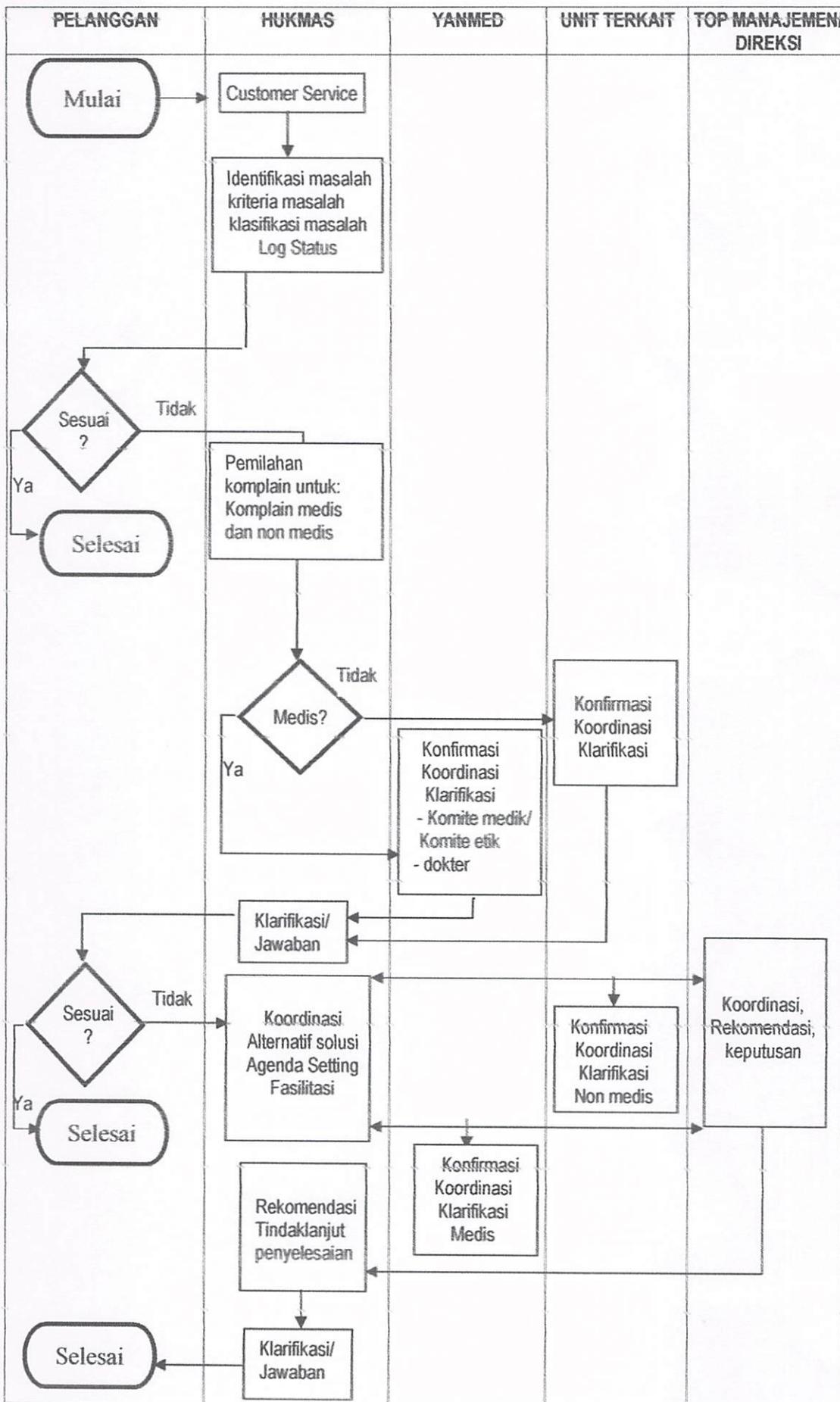
# PENANGANAN MASUKAN DAN PENGADUAN PELANGGAN

No. Dokumen  
001.SPO/Hukmas/RSUDH/22

No. Revisi  
01

Halaman  
4 / 4

## DIAGRAM ALIR PENANGANAN MASUKAN DAN PENGADUAN PELANGGAN





## USULAN PERUBAHAN DOKUMEN

**Kepada Yth.** : Wakil Direktur Umum dan Keuangan

**Dari** : Sub Bagian Hukum dan Hukmas

**Tanggal** : \_\_\_\_\_

Bersama ini kami meminta perubahan dokumen sebagai berikut :

Pedoman     Panduan     PPK     SPO     Formulir     .....

**Nama Dokumen** : Pelayanan Masukan Pelanggan (Keluhan, Saran, Apresiasi)

**No. Dokumen** : 001.SPO/Hukmas/RSUH/09

**Revisi** : 06 / tahun 2020

**ALASAN PERUBAHAN :**

- Perubahan judul,
- ditambah: grading respon time
- Pemutakhiran dokumen
- Sebagai dokumen kelengkapan akreditasi

**Koreksi**

(SITI ZAENAB AL CHAULANI, SE, MSA.)

Kepala Bagian PE

**Mengetahui,**

( MASRUR, SHI, MH )

Jabatan : Ka Sub Bag. Hukum & Humas

**Pembuat**

(Dra. LYDIA KATHARINA)

Jabatan : Pranata Humas Madya

DISETUJUI :    YA        TIDAK   

KOMENTAR:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tanggal : \_\_\_\_\_

Menyetujui

WAKIL DIREKTUR UMUM DAN KEUANGAN

(SUGENG HARIJANTO, SKM., MPH)