RSUD HAJI Jl. Manyar Kertoadi Surabaya	PENANGANAN PENGADUAN/KOMPLAIN LANGSUNG DI UNIT KERJA		
	No. Dokumen 005.SPO/Hukmas/RSUDH/22	No. Revisi 02	Halaman 1 / 3
SPO	Tanggal Terbit 23 FEB 2022	Ditetapkan, Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dr. HERLIN FERLIANA, M.Kes	

Pengertian	Penanganan pengaduan/komplain pelanggan eksternal langsung adalah urutan proses menangani dan mengatasi aduan/ketidakpuasan pasien dan keluarga (pelanggan eksternal), terhadap pelayanan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur yang disampaikan secara langsung oleh pelanggan kepada petugas di unit kerja dengan melakukan tindakan langsung saat itu serta tindakan koreksi dan pencegahan.
Tujuan	1. Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk menangani pengaduan/komplain langsung di unit kerja. 2. Memberikan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan/komplain ketidakpuasan pelanggan ke unit kerja yang dituju, dan memberikan penyelesaian/solusi pengaduan/komplain ketidakpuasan yang dialami pelanggan secara cepat.
Kebijakan	1. Peraturan Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Nomor: 445/780/304/2021 Tentang Pedoman Pelayanan Hukum, Hubungan Masyarakat (Hukmas) dan Pemasaran. 2. Peraturan Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Nomor: 445/801/304/2021 Tentang Panduan Penanganan Masukan dan Pengaduan Pelanggan.
Prosedur	1. Petugas ruangan yang sudah ditunjuk/ unit kerja menerima pelanggan yang menyampaikan pengaduan/komplain. 2. Memberikan suasana yang nyaman, mengucapkan salam "Assalamu'alaikum… Selamat pagi/siang / sore / malam. 3. Petugas ruangan/ unit kerja memperkenalkan diri : "Saya (sebutkan nama……) saya petugas ruangan / unit ....., apakah yang dapat kami bantu?" 4. Petugas menyampaikan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan. 5. Petugas mendengarkan *complain* / pengaduan/komplain pelanggan di ruangan *handling complain* dengan penuh empati. 6. Petugas mencatat di notes / buku suara pelanggan dan merekam (apabila diperlukan). 7. Petugas melakukan pengecekan / konfirmasi langsung terhadap apa atau siapa yang dikeluhkan (bila situasi memungkinkan). 8. Petugas ruangan / unit memberikan jawaban langsung / solusi bila sudah pasti

mengetahui kondisi yang sebenarnya.

9. Apabila petugas belum bisa memberikan jawaban / solusi pengaduan/komplain pelanggan, maka petugas menyampaikan kepada pelanggan untuk meneruskan pengaduan/komplain tersebut kepada atasan / pihak terkait.
10. Bila pengaduan/komplain pelanggan telah terselesaikan, petugas menyampaikan terima kasih atas masukan yang telah diberikan oleh pelanggan.
11. Jika pengaduan/komplain pelanggan belum bisa diselesaikan, kepala unit meneruskan pengaduan/komplain pelanggan ke Sub Bagian Hukmas.
12. Sub Bagian Hukmas melakukan koordinasi dengan unit terkait.
13. Hukmas memberikan rekomendasi penyelesaian dengan persetujuan Direktur.
14. Petugas Hukmas / *customer service* memberikan jawaban kepada pelanggan melalui telepon atau melalui surat bila diperlukan.
15. Batasan waktu respon dan tindak lanjut pengaduan/komplain, dalam kategori sebagai berikut:
    a. Komplain kategori merah (KKM): cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, poptensi 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.

Unit Terkait	1. Semua Bagian/Bidang 2. Semua Instalasi 3. Komite Medik & Etik 4. Komite Keperawatan

ALUR PENANGANAN PENGADUAN/KOMPLAIN LANGSUNG DI UNIT KERJA

AKTIFITAS	DOKUMEN CATATAN	KETERANGAN
Mulai		
Petugas di Unit Kerja Menerima Pengaduan	Form pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan dengan cara: 1. Langsung kepada petugas di tempat pelayanan 2. Melalui telepon hotline: 081230340088 085257540099
Petugas di Unit Kerja Melaporkan adanya pengaduan kepada Kepala Unit Kerja		
Kepala Unit Kerja Mengidentifikasi Pengaduan		
Kepala Unit Kerja/petugas yang ditunjuk Menanganii Pengaduan Langsung	Rekapitulasi dan analisa Pengaduan	Rekapitulasi& hasil analisa komplain dilaporkan ke Sub Bagian Hukmas & Pemasaran
Masalah selesai?	Tindakan Koreksi dan Pencegahan	Tindakan Koreksi & Pencegahan disusun oleh Unit Kerja, apabila terjadi Komplain yang berulang.
Selesai		
Prosedur Penanganan oleh Sub Bagian Hukmas & Pemasaran	Pendokumentasian Berkas	Tindakan Koreksi & pencegahan sesuai dengan batas waktunya.

RUMAH SAKIT HAJI SURABAYA
Jl. Manyar Kertoadi Surabaya 60117
Telp. 031- 5924000

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 : Penanganan Keluhan Pelanggan langsung di Unit Kerja

No. Dokumen : 005.SPO/Hukmas/RSUH/15
Revisi : _____

ALASAN PERUBAHAN :

- Perubahan Kebijakan
- Pemutakhiran dokumen

Koreksi	Mengetahui,	Pembuat
(SITI ZAENAB AL CHAULANI, SE, MSA.)	(MASRUR, SHI, MH)	(Dra. LYDIA KATHARINA)
Kepala Bagian PE	Jabatan : Ka Sub Bag. Hukum & Humas	Jabatan : Pranata Humas Madya

DISETUJUI : YA ☑ TIDAK ☐

KOMENTAR:

Tanggal : _____

Menyetujui
WAKIL DIREKTUR UMUM DAN KEUANGAN

(SUGENG HARIJANTO, SKM., MPH)