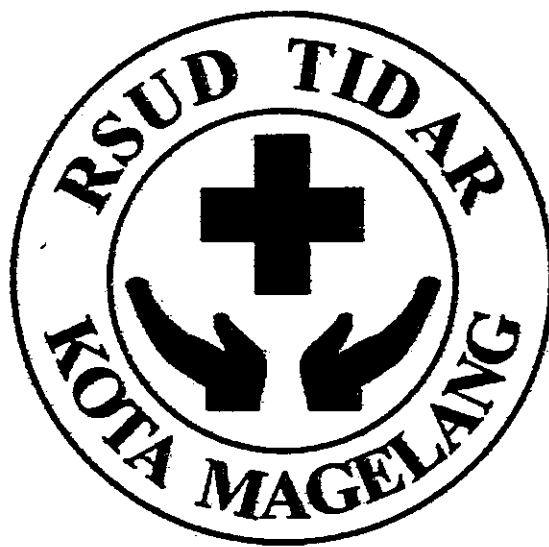


PANDUAN
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UMUM TIDAR MAGELANG



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR MAGELANG
Jl. Tidar No 30 A MAGELANG
2022



PEMERINTAH KOTA MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR

Jalan Tidar No. 30 A Telepon (0293) 362260,362463 Fax. (0293) 368354
Website www.rsudtidar.magelangkota.go.id E-mail : rsudtidar@yahoo.co.id
MAGELANG
Kode Pos 56122

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG
NOMOR 91.1/SK/RSUDT/ 8 /2022
TENTANG

PANDUAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG,

- Menimbang** : a. bahwa guna memberikan kepastian hukum dalam menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan masyarakat perlu adanya Panduan Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang;
- b. bahwa Panduan Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang Nomor 15.40/SK/RSUD/IV/2019 sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan dan kebutuhan sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Panduan Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang;

- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Kecil Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat;
2. Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
4. Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;
7. Peraturan Walikota Magelang Nomor 46 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Magelang Nomor 43 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Magelang Nomor 46 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang;
8. Peraturan Walikota Magelang Nomor 70 Tahun 2016 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit (Hospital Bay Laws) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang;
9. Peraturan Walikota Magelang Nomor 88 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kelas B Kota Magelang;
10. Peraturan Direktur Nomor 4/PER/RSUD/I/2016 tentang Kebijakan Non Klinis di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Nomor 02/PER/RSUD/I/2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Nomor 4/PER/RSUD/I/2016 tentang Kebijakan Non Klinis di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang;
11. Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang Nomor 10/PER/RSUD/XI/2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang;
12. Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang Nomor 01/PER/RSUD/I/2019 tentang Kebijakan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG PANDUAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG.
- KESATU** : Menetapkan Panduan Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Direktur ini.
- KEDUA** : Panduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU sebagai acuan Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang Kota Magelang.
- KETIGA** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dilaksanakannya Keputusan Direktur ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.

- KEEMPAT : Pada saat Panduan Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang Nomor 15.40/SK/RSUD/IV/2019 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan Direktur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Magelang
Pada tanggal 1 Oktober 2022

Plt.DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR
KOTA MAGELANG
Wakil Direktur Pelayanan



LAMPIRAN

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
TIDAR KOTA MAGELANG

NOMOR 91.1/SK/RSUDT/ 8 /2022

TENTANG PANDUAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG

PANDUAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG

BAB I

DEFINISI

Keluhan adalah suatu bentuk penyampaian pendapat baik secara verbal maupun non verbal sebagai akibat dari harapan atau hasrat terhadap sesuatu yang tidak terpenuhi. Atau juga karena adanya kesenjangan Antara harapan dengan kenyataan.

Pelanggan adalah seseorang yang datang secara rutin maupun sekali ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan.

Apabila pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit dirasa tidak sesuai dengan harapan dari pasien dan atau keluarga, yang bersangkutan berhak mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan

BAB II

RUANG LINGKUP

Keluhan dari pelanggan (pasien dan atau keluarga) dapat dilakukan melalui berbagai hal bisa melalui :

1. Secara langsung

Adalah merupakan keluhan yang disampaikan secara langsung kepada petugas mengenai perasaan tidak puas atau pengalaman yang tidak menyenangkan terhadap pelayanan melalui tatap muka.

2. Secara tidak langsung

Adalah merupakan keluhan yang disampaikan melalui telepon, media massa, media social, kotak saran kepada instansi mengenai perasaan tidak puas atau pengalaman yang tidak menyenangkan terhadap pelayanan yang di dapat.

BAB III

TATA LAKSANA PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

Adapun tata laksananya adalah sebagai berikut:

1. Proses Penyelesaian Keluhan Pelanggan

Tata laksana atau proses penyelesaian setiap keluhan yang diberikan, oleh pasien terhadap RSUD Tidar Magelang, selalu ditanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat melalui proses penyampaian informasi tentang proses untuk menyampaikan komplain atau keluhan kepada pasien/keluarga, proses investigasi terhadap komplain, keluhan, konflik dan perbedaan pendapat, proses analisis dan telaah terhadap hasil investigasi. Proses untuk menyertakan pasien dan keluarga dalam penyelesaian komplain, keluhan, konflik dan perbedaan pendapat yaitu dengan didukung oleh bukti pemberitahuan proses keluhan pelanggan, bukti analisis dan telaah, laporan penyelesaian keluhan, konflik atau perbedaan pendapat.

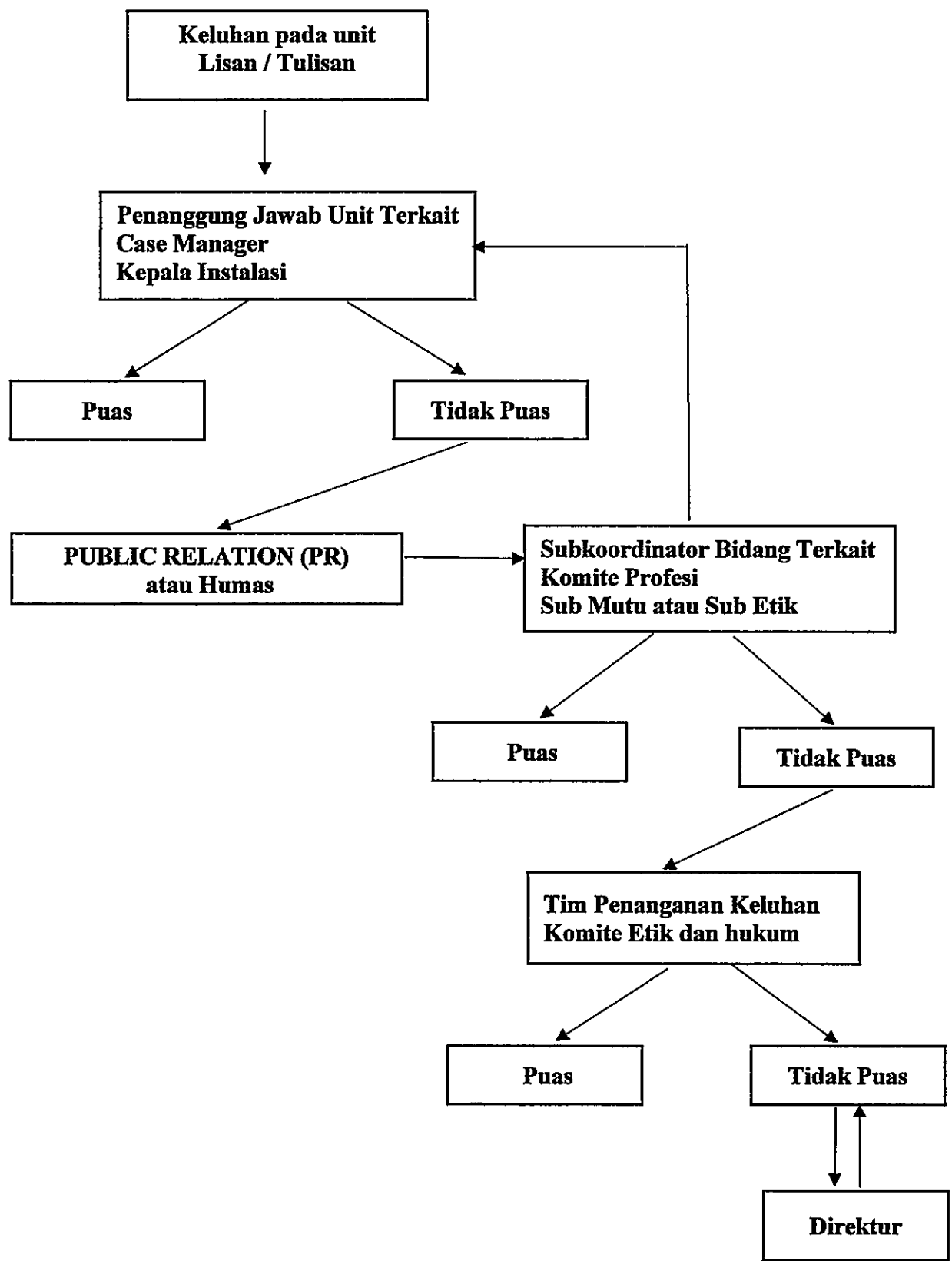
a. Keluhan secara langsung

1) Keluhan pasien/ keluarga di Jam Kerja;

- a) Petugas terkait menerima keluhan dari pasien atau keluarga.
- b) Pasien akan mengisi form isian kritik dan saran tentang isi keluhannya dan diberikan unit untuk mendapat tindak lanjut.
- c) Melalui penanggung jawab Unit / Ruang akan menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh pasien atau keluarga.
- d) Apabila masalah tidak terselesaikan, maka akan disampaikan kepada Case Manager atau kepala instalasi
- e) Masalah tetap tidak terselesaikan, maka akan disampaikan kepada Publik Relation atau Humas, dan akan dikoordinasikan terlebih dahulu kepada subkoordinator bidang terkait, komite profesi juga sub mutu (sub etik).
- f) Pasien atau keluarga tetap belum puas maka akan dilimpahkan kepada dengan Tim Penanganan Keluhan Pelanggan berdasarkan standar RSUD Tidar Kota Magelang 2x 24 Jam
- g) Apabila sudah didapatkan jawaban dari keluhan tersebut, Tim Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Publik Relation akan mengundang pasien / keluarga secara kekeluargaan untuk menyampaikan jawaban dari keluhan tersebut.

- h) Bila pasien tidak puas dengan jawaban, bila perlu akan didiskusikan solusi dengan Direktur RSUD Tidar Magelang.
 - i) Semua komplain yang terjadi akan di laporkan oleh Publik Relation untuk direkap menjadi laporan Keluhan Pelanggan
 - j) Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun Sistem
- 2) Keluhan pasien atau keluarga Diluar Jam Kerja ;
- a) Petugas pada unit terkait menerima keluhan dari pasien.
 - b) Petugas akan menyerahkan form isian kritik dan saran, serta berusaha menyelesaikan keluhan secara langsung.
 - c) Apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas pada hari itu, maka dilaporkan kepada penanggung jawab Unit / Ruang selanjutnya akan disampaikan kepada Case Manager atau kepala instalasi
 - d) Pasien dan atau Keluarga diminta datang kembali pada jam kerja hari berikutnya.

3) Alur proses komplain secara langsung



b. Keluhan tidak langsung melalui media Sosial atau telepon

1) Penyelesaian keluhan melalui Kotak Saran ;

- a) Keluhan pelanggan melalui kotak saran.
- b) Formulir komplain dicatat oleh Public Relation sebagai surat masuk.
- c) Public Relation atau humas akan meneruskan kepada Subkoordinator bidang terkait, komite profesi dan sub mutu atau sub etik sesuai dengan keluhan
- d) Subkoordinator bidang terkait, komite profesi dan sub mutu atau sub etik akan meneruskan komplain kepada case manager (unit dan instalasi) yang mendapatkan complain,
- e) Keluhan yang belum dapat terselesaikan setelah batas waktu dilaporkan kepada tim penanganan keluhan
- f) Untuk keluhan yang sifatnya harus segera mendapat penanganan / solusi, dapat dilaporkan langsung ke Direktur tanpa menunggu saat Rapat pimpinan.
- g) Formulir komplain yang sudah diverifikasi oleh bagian pelayanan dikembalikan kepada Tim Penanganan Keluhan Pelanggan.

2) Penyelesaian Keluhan dari media massa ;

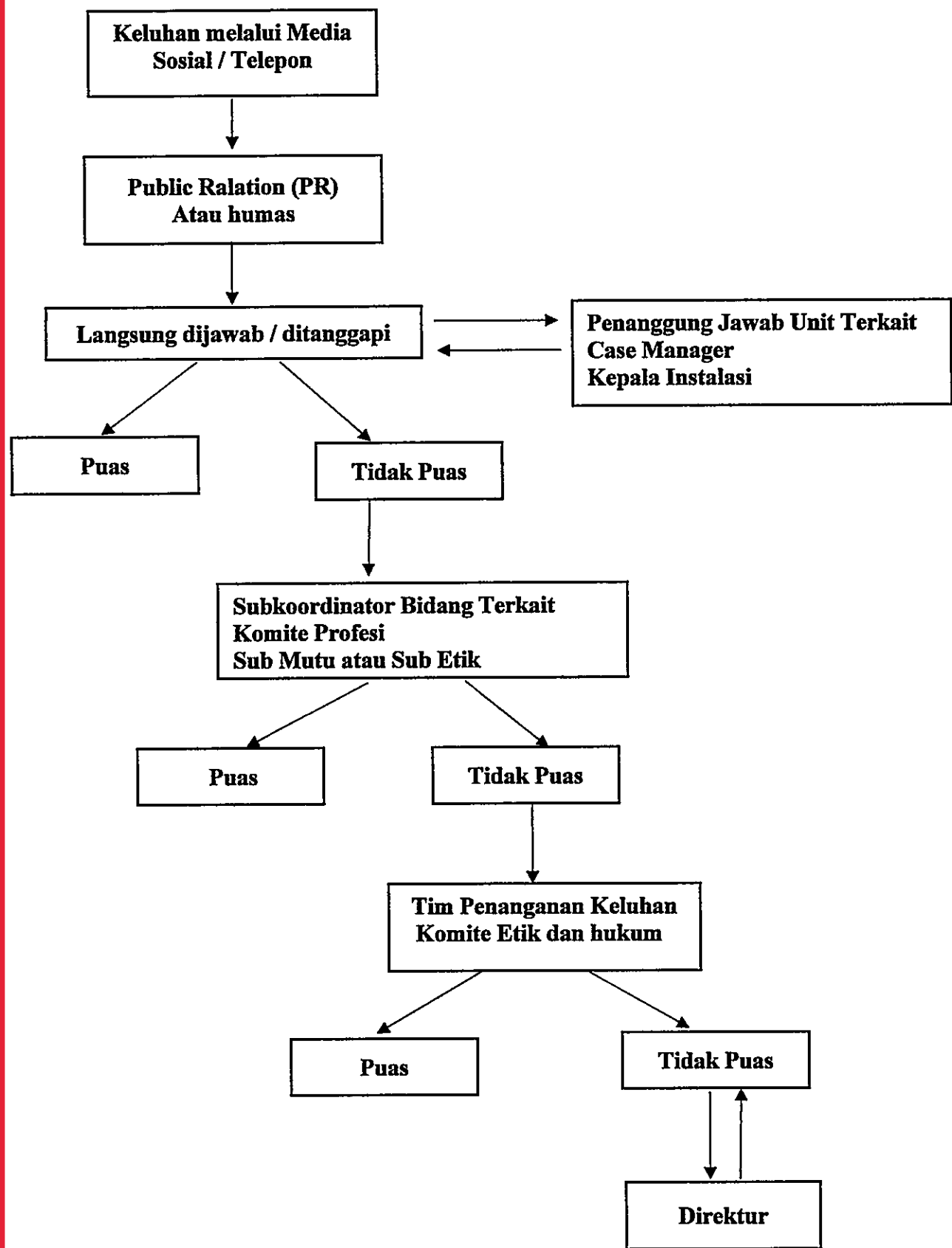
- a) Tim Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Public Relation atau Humas menerima informasi keluhan pelanggan dari Media Masa dan mencatat dalam Buku Keluhan Pelanggan.
- b) Melakukan klarifikasi keluhan yang diterima.
- c) Mengadakan koordinasi dengan bagian / bidang terkait untuk penyelesain keluhan pelanggan.
- d) Menanggapi keluhan pelanggan baik melalui media atau menemui langsung pelanggan yang bersangkutan untuk memberikan klarifikasi.

3) Penyelesaian keluhan melalui Media sosial atau telepon

- a) Komplain di catat dalam buku agenda keluhan pelanggan
- b) Di tangani seperti dengan keluhan melalui Kotak Saran.
- c) Respon dan evaluasi keluhan pelanggan. "terimakasih atas....."
- d) Public Relation atau Humas melakukan evaluasi terhadap keluhan pelanggan yang tercatat dalam Buku Keluhan Pelanggan.

e) Jika ada keluhan yang belum diselesaikan, maka segera menghubungi Bagian / Bidang yang terkait untuk menyelesaikan.

4) Alur proses komplain secara tidak langsung



Adapun setiap keluhan yang masuk didokumentasikan dalam buku Catatan Keluhan Pelanggan yang dikelola oleh Public Relation atau Humas.

Buku keluhan setidaknya memuat :

- a. Perihal yang dikeluhkan, beserta kronologinya.
- b. Identitas penyampai komplain (bila teridentifikasi)
- c. Kapan dan dimana unit yang dikeluhkan.
- d. Unit yang bertanggungjawab menyelesaikannya.
- e. Tindak lanjut komplain.
- f. Status tindak lanjut penyelesaian komplain.

Setiap komplain di rekap, termasuk tindak lanjut penyelesaiannya serta status penyelesaiannya. Setiap tindakan penyelesaiannya di dokumentasikan dan dicantumkan tanggal penyelesaiannya.

Laporan komplain merupakan bagian dari laporan kinerja unit sub bag Tata Usaha, Hukum dan Humas.

Analisa komplain dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali. Komplain di kelompokkan menurut :

- a. Unit yang dikomplain.
- b. Kriteria komplain (pelayanan, SDM, fasilitas, sistem dan prosedur)
- c. Media / saluran yang digunakan (langsung, kotak saran, media sosial dan lain-lain).

BAB IV
PENUTUP

Keputusan Direktur tentang Penanganan Keluhan Pelanggan ini dipakai sebagai acuan oleh rumah sakit dalam menunjang pelaksanaan hak pasien dan keluarga di lingkungan RSUD Tidar Kota Magelang.

Plt. Direktur
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR
KOTA MAGELANG
Wakil Direktur Pelayanan


QURNIAWAN PRATATA



PEMERINTAH KOTA MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR

Jalan Tidar No. 30 A Telepon (0293) 362260, 362463 Fax. (0293) 368354
Website : www.rsudtidar.magelangkota.go.id E-mail : rsudtidar@yahoo.co.id
MAGELANG
56122

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG
NOMOR 49.2/SK/RSUDT/IV/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan pelanggan guna meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan;
 - b. bahwa Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang yang dibentuk berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang Nomor 62/SK/RSUD/XII/2012 tanggal 29 Desember 2012 sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan sehingga perlu diganti;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang;
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat;
 - 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
 - 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
 - 6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;

7. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
8. Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
9. Peraturan Menteri Negera Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;
11. Peraturan Walikota Magelang Nomor 46 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Magelang Nomor 43 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Magelang Nomor 46 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang;
12. Peraturan Walikota Magelang Nomor 70 Tahun 2016 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit (Hospital By Laws) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang;
13. Peraturan Walikota Magelang Nomor 32 Tahun 2020 tentang Layanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Magelang;
14. Peraturan Walikota Magelang Nomor 88 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kelas B Kota Magelang;
15. Peraturan Direktur Nomor 4/PER/RSUD/I/2016 tentang Kebijakan Non Klinis di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Nomor 02/PER/RSUD/I/2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Nomor 4/PER/RSUD/I/2016 tentang Kebijakan Non Klinis di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang;
16. Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang Nomor 10/PER/RSUD/XI/2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang;

17. Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang Nomor 01/PER/RSUD/I/2019 tentang Kebijakan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG.
- KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan Direktur ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU bertugas:
1. menerima dan mendokumentasikan pengaduan masyarakat;
 2. mengidentifikasi pengaduan masyarakat;
 3. mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait guna penanganan pengaduan masyarakat;
 4. membuat rekomendasi penanganan pengaduan masyarakat;
 5. mengevaluasi hasil penanganan pengaduan masyarakat;
 6. membuat pedoman, panduan, standar prosedur operasional penanganan pengaduan masyarakat;
 7. melaporkan secara berkala penanganan pengaduan masyarakat kepada Direktur;
- KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang
- KEEMPAT : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai uraian tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan Direktur ini.
- KELIMA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dilaksanakannya Keputusan Direktur ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.
- KEENAM : Pada saat Keputusan Direktur ini mulai berlaku Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang Nomor 62/SK/RSUD/XII/2012 tentang Pembentukan Tim Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Ditetapkan di Magelang
pada tanggal 27 April 2022

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR
KOTA MAGELANG



ADI PRAMONO

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG
NOMOR 49.2/SK/RSUDT/VI/2022
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG

NO	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3
1	Direktur RSUD Tidar Kota Magelang	Penanggung Jawab
2	Wakil Direktur Pelayanan	Ketua
3	Wakil Direktur Umum dan Keuangan	Wakil Ketua
4	Subkoordinator Pemasaran, Kehumasan, Penelitian dan Pengembangan	Sekretaris
5	Kepala Bidang Pelayanan MediS	Anggota
6	Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan	Anggota
7	Kepala Bidang Penunjang	Anggota
8	Kepala Bagian Umum	Anggota
9	Kepala Bagian Keuangan	Anggota
10	Kepala Bagian Bina Program, Pengembangan dan Hukum	Anggota
11	Ketua Komite Medis	Anggota
12	Ketua Komite Keperawatan	Anggota
13	Ketua Komite Tenaga Profesional Teknis Lainnya (TPTL)	Anggota

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR
KOTA MAGELANG



ADI PRAMONO

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG
NOMOR 49.2/SK/RSUDT/ IV /2022
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG

URAIAN TUGAS TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG

Penanggung Jawab :

1. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Tidar Kota Magelang;
2. Membina tim penanganan pengaduan masyarakat;
3. Monitor dan evaluasi.

Ketua:

1. Membuat standar prosedur operasional penanganan pengaduan masyarakat
2. Menginventaris dan mengolah hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Rumah Sakit Tidar Kota Magelang.
3. Melakukan koordinasi dengan satuan / unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan atau unit kerja.
4. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Rumah Sakit Tidar Kota Magelang.
5. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Rumah Sakit Tidar kepada Direktur Rumah Sakit baik secara periodik maupun insidentil
6. Menyiapkan bahan laporan pelayanan pengaduan di lingkungan Rumah Sakit Tidar Kota Magelang yang akan di sampaikan kepada Direktur Rumah Sakit

Wakil Ketua:

1. Membantu tugas ketua dalam melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat;
2. Mewakili Ketua ketika Ketua berhalangan dalam melaksanakan tugas.

Sekretaris:

1. Membantu tugas ketua dalam bidang administrasi umum dan kesekretariatan;
2. Menyiapkan jadwal kegiatan rapat;
3. Menyiapkan bahan administrasi umum, evaluasi dan pelaporan;
4. Menyiapkan bahan menyusun standar prosedur operasional penanganan pengaduan masyarakat.

Anggota:

1. Menerima pengaduan yang telah dilakukan penyelesaian oleh subkoordinator bidang terkait namun belum puas.
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang di terima.
3. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
4. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikan kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
5. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan.

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMLM DAERAH TIDAR
KOTA MAGELANG



ADI PRAMONO



PENANGANAN KOMPLAIN / KELUHAN PELANGGAN

NO. DOKUMEN
P.87/KEP/X/2022

NO. REVISI
02

HALAMAN
1 dari 2



STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

5 Oktober 2022

Ditetapkan :
PIR DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR
KOTA MAGELANG
Wakil Direktur Pelayanan

dr. QURNIAWAN PRATATA, Sp.An.
NIP. 19710315 200912 1 001

PENGERTIAN	Tata cara dalam menangani dan menindak lanjuti komplain / keluhan dari pelanggan di lingkup bidang pelayanan medis.
TUJUAN	Agar semua komplain / keluhan dari pelanggan dapat segera mendapat penanganan dan penyelesaian sesuai aturan Rumah Sakit.
KEBIJAKAN	Keputusan Direktur No. 91/SK/RSUDT/X/2022 tentang Pedoman Penanganan Keluhan Pelanggan Di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none">Penanganan Keluhan secara langsung.Petugas dari unit menerima keluhan pelanggan.Pasien dan atau keluarga mengisi form isian kritik tentang isi keluhan.Petugas di unit berusaha menyelesaikan masalah yang dikeluhkan.Apabila pasien dan atau keluarga belum puas, maka keluhan akan ditindak lanjuti oleh penanggung jawab unit /ruangan.Apabila masalah tidak terselesaikan, maka akan disampaikan kepada <i>Case Manager</i> atau kepala instalasi.Masalah tetap tidak terselesaikan, maka akan disampaikan kepada <i>Public Relation</i> atau Humas, dan akan dikoordinasikan terlebih dahulu kepada subkoordinator bidang terkait, komite profesi juga sub mutu (sub etik).Pasien atau keluarga tetap belum puas maka akan dilimpahkan kepada dengan Tim Penanganan Keluhan Pelanggan komite etik hukum rumah sakit berdasarkan standar RSUD Tidar Kota Magelang 2 x 24 jam.Jawaban dari Tim Penanganan Keluhan Pelanggan akan disampaikan paling lambat 2 x 24 jam setelah berkoordinasi dengan pihak yang dituju dari keluhan tersebut.Pasien dan atau keluarga akan diundang untuk menyampaikan jawaban dari keluhan yang disampaikan.Apabila diperlukan maka akan didiskusikan dengan Direktur untuk memecahkan keluhan yang ada.Keluhan pasien akan dicatat pada Buku Laporan Keluhan Pelanggan.Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Kotak Saran.<ol style="list-style-type: none">Keluhan pelanggan melalui kotak saran.Formulir komplain dicatat oleh Public Relation sebagai surat masuk.Public Relation atau humas akan meneruskan kepada Subkoordinator bidang terkait, komite profesi dan sub mutu atau sub etik sesuai dengan keluhan.Subkoordinator bidang terkait, komite profesi dan sub mutu atau sub etik akan meneruskan komplain kepada case manager (unit dan instalasi) yang mendapatkan complain.Keluhan yang belum dapat terselesaikan setelah batas waktu dilaporkan kepada tim penanganan keluhan.

	PENANGANAN KOMPLAIN / KELUHAN PELANGGAN		
	NO. DOKUMEN P.87/KEP/X/2022	NO. REVISI 02	HALAMAN 2 dari 2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	5 Oktober 2022	<div>Ditetapkan : Plt. DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG Wakil Direktur Pelayanan</div> <div> dr. QURNIAWAN PRATATA, Sp.An. NIP. 19710315 200912 1 001</div>	
	<div>6) Untuk keluhan yang sifatnya harus segera mendapat penanganan / solusi, dapat dilaporkan langsung ke Direktur tanpa menunggu saat Rapat pimpinan.</div> <div>7) Formulir komplain yang sudah diverifikasi oleh bagian pelayanan dikembalikan kepada Tim Penanganan Keluhan Pelanggan.</div> <div>n. Keluhan pelanggan dari media masa.<div>1) Tim Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Public Relation atau Humas menerima informasi keluhan pelanggan dari Media Masa dan mencatat dalam Buku Keluhan Pelanggan.</div><div>2) Melakukan klarifikasi keluhan yang diterima.</div><div>3) Mengadakan koordinasi dengan bagian / bidang terkait untuk penyelesaian keluhan pelanggan.</div><div>4) Menanggapi keluhan pelanggan baik melalui media atau menemui langsung pelanggan yang bersangkutan untuk memberikan klarifikasi.</div></div> <div>o. Keluhan Pelanggan melalui Media massa atau telepon.<div>1) Komplain di catat dalam buku agenda keluhan pelanggan.</div><div>2) Di tangani seperti dengan keluhan melalui Kotak Saran.</div><div>3) Respon dan evaluasi keluhan pelanggan, "terimakasih atas.....".</div><div>4) Public Relation atau Humas melakukan evaluasi terhadap keluhan pelanggan yang tercatat dalam Buku Keluhan Pelanggan.</div><div>5) Jika ada keluhan yang belum diselesaikan, maka segera menghubungi Bagian / Bidang yang terkait untuk menyelesaikan.</div></div> <div>p. Komplain di catat dalam buku agenda keluhan pelanggan.</div> <div>q. Di tangani sama dengan keluhan melalui Kotak Saran.</div> <div>r. Evaluasi keluhan pelanggan.</div> <div>s. Tim Penanganan Keluhan Pelanggan akan melakukan evaluasi terhadap keluhan pelanggan yang tercatat dalam Buku Keluhan Pelanggan.</div> <div>t. Jika ada keluhan yang belum diselesaikan, maka segera menghubungi Bagian / Bidang yang terkait untuk menyelesaikan.</div> <div>u. Jika ada keluhan yang sama terulang kembali, maka berkoordinasi dengan Bidang/Bagian yang terkait dan Bidang/Bagian yang bersangkutan.</div> <div>v. Memberikan masukan kepada Bidang/Bagian terkait untuk lebih meningkatkan pelayanan agar dapat mengurangi keluhan pelanggan.</div>		
UNIT TERKAIT	Semua unit dan bagian.		