



<div></div> <div>PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN BADAN LAYANAN UMUM DAERAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALANGAN Jl. Lingkar Timur Km 1,7 Parangin - Kab. Balangan Telp / Fax (0526) - 2028766</div>	PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN		
	No. Dokumen DA.1/SPB/Humoc/ BLUD-RSUD-BLG/2022	No. Revisi	Halaman 1/1
Standart Prosedur Operasional	Tanggal Terbit April 2022	<div>Ditetapkan Kepala Rumah Sakit</div> <div></div> <div>drg. Sudirman. MM NIP. 19700126 200212 1 006</div>	
Pengertian	<div>1. Masukan pelanggan adalah informasi berupa saran atau usulan yang disampaikan secara langsung/lisan, melalui telepon, kotak saran atau media massa/sosial.</div> <div>2. Komplain/Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.</div> <div>3. 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</div> <div>4. Pelanggan adalah seseorang yang terbiasa untuk membeli barang atau jasa pada tempat tertentu, bisa disebut sebagai klien, nasabah, pasien.</div>		
Tujuan	<div>1. Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk penanganan masukan dan pengaduan pelanggan.</div> <div>2. Memberikan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan ketidakpuasan pelanggan ke unit kerja yang dituju, dan memberikan penyelesaian/solusi pengaduan ketidakpuasan yang dialami pelanggan secara cepat dan tepat.</div> <div>3. Menampung masukan dalam rangka mengukur kinerja pelayanan di RSUD</div>		

CATATAN: Dokumen ini adalah DOKUMEN TERKENDALI. Dokumen-dokumen apapun yang tidak distempel warna merah bertuliskan "MASTER COPY" adalah dokumen yang tidak terkendali dan harus dicek ulang terhadap dokumen (sesuai judul diatas) pada file utama sebelum digunakan. Tidak untuk diedarkan.

RSUD BALANGAN

	<p>Balangan.</p> <p>4. Standar Operasional dalam menangani masukan dan pengaduan pelanggan.</p>
Kebijakan	Kebijakan Direktur BLUD RSUD Balangan
Prosedur kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sub Bagian Hukum, Humas dan Organisasi menerima komplain/pengaduan yang disampaikan baik secara langsung/tidak langsung melalui kotak saran, telpon/HP (SMS, WA) dan Media online (email & website), Media Social (facebook & instagram). 2. Komplain/pengaduan yang disampaikan secara langsung dilayani pada hari kerja & jam kerja pada Sub Bagian Hukum, Humas dan Organisasi. 3. Komplain/pengaduan yang diterima akan ditelaah, diidentifikasi dan klasifikasi masalahnya. 4. Komplain ditanggapi dan ditindaklanjuti dengan segera atau sesi standar waktu dengan kategori grading berdasarkan dampak risiko, sebagai berikut <ol style="list-style-type: none"> a) Komplain Kategori Merah (KKM): cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material dll. Akan ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1x24 jam. b) Komplain Kategori Kuning (KKK) cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dll. Akan 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 Hukum Humas dan Organisasi akan dicatat dan dimasukkan dalam buku laporan komplain/pengaduan. 6. Jika penanganan komplain memerlukan waktu dalam penangannya maka diberitahukan kepada pihak yang melaporkan bahwa pengaduan sedang dalam proses penanganan dan disampaikan

CATATAN: Dokumen ini adalah DOKUMEN TERKENDALI. Dokumen-dokumen apapun yang tidak distempel warna merah bertuliskan "MASTER COPY" adalah dokumen yang tidak terkendali dan harus dicek ulang terhadap dokumen (sesuai judul diatas) pada file utama sebelum digunakan. Tidak untuk diedarkan.

RSUD BALANGAN

	<p>tenggat waktu yang ditetapkan.</p> <p>7. Sub Bagian Hukum Humas dan Organisasi 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/perawat/tenaga kesehatan lainnya.</p> <p>8. Ka Subbag Hukum Humas dan Organisasi menunjuk petugas penanganan komplain:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan non medis untuk selanjutnya ditangani oleh petugas penanganan pengaduan/komplain non medis. - Pengaduan medis untuk selanjutnya ditangani oleh petugas penanganan pengaduan/komplain medis <p>9. Apabila komplain non medis, petugas penanganan komplain non medis melakukan konfirmasi pada unit yang dikomplain agar dijawab/ditanggapi dan ditindaklanjuti.</p> <p>10. Unit terkait memberikan jawaban/klarifikasi kepada Sub Bagian Hukum Humas dan Organisasi.</p> <p>11. Sub Bagian Hukum Humas dan organisasi memberikan jawaban/klarifikasi kepada pelanggan/ pihak pelapor dari klarifikasi/jawaban unit terkait.</p> <p>12. Apabila komplain medis (ditujukan kepada dokter), petugas penanganan komplain medis mengirimkan Nota Dinas pada Bidang Pelayanan Medis untuk mendapatkan jawaban.</p> <p>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.</p> <p>14. Apabila pihak yang komplain (non medis) menyatakan belum puas dengan jawaban/klarifikasi dari Sub Bag. Hukum Humas dan Organisasi maka Sub Bag. Hukum Humas dan Organisasi akan melakukan konfirmasi dan berkoordinasi lagi dengan unit/pihak terkait yang dikomplain.</p> <p>15. Untuk komplain medis, apabila pihak yang komplain menyatakan belum puas dengan jawaban/klarifikasi dari Sub Bag. Hukum Humas dan Organisasi maka Sub Bag.</p>
--	--

CATATAN: Dokumen ini adalah DOKUMEN TERKENDALI. Dokumen-dokumen apapun yang tidak distempel warna merah bertuliskan "MASTER COPY" adalah dokumen yang tidak terkendali dan harus dicek ulang terhadap dokumen (sesuai judul diatas) pada file utama sebelum digunakan. Tidak untuk diedarkan.

RSUD BALANGAN

	<p>Hukum Humas dan Organisasi dan Pemasaran melakukan konfirmasi dan berkoordinasi lagi dengan Bidang Pelayanan Medik.</p> <p>16. Bidang Pelayanan Medis kembali melakukan koordinasi kepada pihak terkait (dokter yang dikomplain) dan Komite Medik/Komite Etik.</p> <p>17. Apabila pihak yang komplain menyatakan masih belum puas atas jawaban pihak Rumah Sakit Balangan dan minta diadakan pertemuan, maka Sub Bagian Hukum Humas dan Organisasi melakukan fasilitasi untuk mengatur agenda pertemuan pihak yang komplain dengan pihak/unit-unit terkait.</p> <p>18. Pengaduan pelanggan yang tidak dapat diselesaikan dalam pertemuan/koordinasi tersebut akan diselesaikan oleh Pimpinan Rumah Sakit (Direktur).</p> <p>19. Setiap pertemuan dalam penanganan komplain/pengaduan dilakukan dengan mematuhi protokol kesehatan, yaitu: mencuci tangan, menggunakan APD (masker) dan menjaga jarak.</p>
Unit Terkait	Semua Unit Pelayanan

CATATAN: Dokumen ini adalah DOKUMEN TERKENDALI. Dokumen-dokumen apapun yang tidak distempel warna merah bertuliskan "MASTER COPY" adalah dokumen yang tidak terkendali dan harus dicek ulang terhadap dokumen (sesuai judul diatas) pada file utama sebelum digunakan. Tidak untuk diedarkan.

RSUD BALANGAN