



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH 	PENANGANAN PENGADUAN TERPADU DI LINGKUP RSUD PROVINSI NTB		
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	No. DOKUMEN 047/12/03/05/2021 Tanggal Terbit 17 Mei 2021	No. REVISI 1	HALAMAN 1/5 Ditetapkan Direktur RSUD Provinsi NTB  <u>dr. H. L. Herman Mahaputra., M.Kes.,MH</u> Pembina Utama Muda NIP 196811102001121003
PENGERTIAN	Penanganan pengaduan adalah tindakan yang diambil untuk menangani pengaduan yang dilakukan oleh pasien atau keluarga pasien akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan atau untuk memberikan saran perbaikan atas pelayanan yang diterima		
TUJUAN	Prosedur ini digunakan untuk melakukan tindakan perbaikan dalam menanggapi keluhan yang terjadi dalam penerapan sistem manajemen mutu		
KEBIJAKAN	Keputusan Direktur RSUD Provinsi NTB Nomor 800.05/ 99 / RSUDP Tanggal 20 Juni 2016		
PROSEDUR	<p><i>A. Penanganan Pengaduan Pelayanan Pada Jam Kerja</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja dan Petugas <i>Customer Service</i> memberi salam dan menyampaikan ucapan terima kasih kepada pelanggan yang akan memberikan pengaduan, saran dan masukan 2. Unit Kerja dan Petugas <i>Customer Service</i> menerima, mencatat dan mengkaji informasi pengaduan yang disampaikan ke dalam lembar dan buku pengaduan 3. Unit kerja memberikan penjelasan sementara kepada pasien dan berusaha untuk menenangkannya dan menjamin keluhan akan ditindaklanjuti 4. Laporkan pengaduan kepada atasan/karu, apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas pada hari itu juga. 5. Laporkan kepada customer service apabila pasien tidak puas dengan jawaban atasan/karu, untuk disampaikan ke case manager dan manajemen pada hari itu juga. 6. Customer service menyampaikan kepada manajemen dan pihak yang terkait atas pengaduan tersebut dan meminta jawaban pada hari itu juga, sesuai dengan isi pengaduan, antar lain: <ol style="list-style-type: none"> 6.1. Bagian Pelayanan : menyangkut jam dan tindakan pelayanan dokter, tindakan operasi, kefarmasian, dan tindakan pelayanan lainnya ; 6.2. Bagian Keperawatan : menyangkut sikap dan etika Petugas Perawat, ketersediaan kamar perawatan dan tindakan keperawatan 6.3. Komite Medik : menyangkut jam dan tindakan pelayanan dokter, tindakan operasi, etik dan tindakan pelayanan lainnya; 6.4. Bagian keuangan : menyangkut pembiayaan perawatan dan pelayanan di RSUD Provinsi NTB; 6.5. Instalasi JPK ; menyangkut kelengkapan dokumen jaminan pasien dan klaim BPJS 6.6. BPJS Centre : menyangkut pelayanan dan kepesertaan BPJS dan klaim BPJS 		



**PENANGANAN PENGADUAN TERPADU
DI LINGKUP RSUD PROVINSI NTB**


No. DOKUMEN
047/12/03/05/2021

No. REVISI
1

HALAMAN
2/5

PROSEDUR

7. Jika jawaban sudah diterima oleh Customer Service, Customer service akan menyampaikan jawabannya kepada pasien secara langsung (yang sifatnya non medis), dan ditemani oleh Case Manager (yang sifatnya medis) sebagai jawaban resmi dari pihak manajemen. Dalam menyampaikan jawaban, Customer Service mengundang pasien/ keluarga secara kekeluargaan yang bertempat di ruang unit pengaduan terpadu RSUD Provinsi NTB dan proses pengaduan dinyatakan **selesai**.
8. Petugas Customer Service menyampaikan kepada pelanggan bahwa pengaduan, saran dan masukan telah diterima dan akan segera ditindak lanjuti.
9. Petugas *Customer Service* menyampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan tentang kompilasi pengaduan, saran dan masukan yang tidak dapat ditangani.
10. Tim Pengelola Pengaduan bersama *Customer Service* akan memeriksa, mengklasifikasi, menganalisa dan membuat rencana penyelesaian kasus pengaduan.
11. Tim Pengelola Pengaduan melaksanakan penyelesaian kasus pengaduan sesuai dengan ketentuan yang ada.
12. Tim pengelola pengaduan menyampaikan hasil penyelesaian kasus pengaduan kepada Customer Service untuk disampaikan kepada pelanggan yang memberikan pengaduan, melalui sms, email atau surat resmi dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja.
13. Tim Pengelola Pengaduan melakukan dokumentasi kasus pengaduan.
14. Tim Pengelola Pengaduan membuat laporan kegiatan penanganan pengaduan di unit pengaduan terpadu setiap bulan kepada Direktur RSUD Provinsi NTB. Laporan selanjutnya dikirim ke Gubernur Nusa Tenggara Barat dan instansi terkait lainnya paling lambat tanggal 10 setiap bulan.

PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH 	PENANGANAN PENGADUAN TERPADU DI LINGKUP RSUD PROVINSI NTB		
	No. DOKUMEN 047/12/03/05/2021	No. REVISI 1	HALAMAN 3/5
PROSEDUR	B. <i>Penanganan Pengaduan Pelayanan Diluar Jam Kerja</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja dan Petugas <i>MOD/ Supervisor Keperawatan</i> memberi salam dan menyampaikan ucapan terima kasih kepada pelanggan yang akan memberikan pengaduan, saran dan masukan 2. Unit Kerja dan Petugas <i>MOD/ Supervisor</i> menerima, mencatat dan mengkaji informasi pengaduan yang disampaikan ke dalam lembar dan buku pengaduan 3. Unit kerja memberikan penjelasan sementara kepada pasien dan berusaha untuk menenangkannya dan menjamin keluhan akan ditindaklanjuti 4. Laporkan pengaduan kepada <i>MOD/ Supervisor</i> , apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas pada hari itu juga. 5. Bila pasien tidak puas dengan jawaban Manajer On Duty (MOD) dan atau supervisor keperawatan, maka minta pasien untuk mengisi formulir pengaduan untuk disampaikan ke manajemen. 6. Manajer On Duty (MOD) dan atau Supervisor Keperawatan memberikan formulir pengaduan tersebut kepada Customer Service di Unit Pengaduan Terpadu untuk ditindaklanjuti keesokan harinya. 7. Customer service akan menyampaikan kepada manajemen dan pihak yang terkait atas pengaduan tersebut dan meminta jawabannya. 8. Selanjutnya, tata laksananya mengikuti penanganan pengaduan pada jam kerja. 		
UNIT TERKAIT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seluruh Unit/ Instalasi 2. Tim Pengelola Pengaduan Terpadu 		
REFERENSI	Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;		



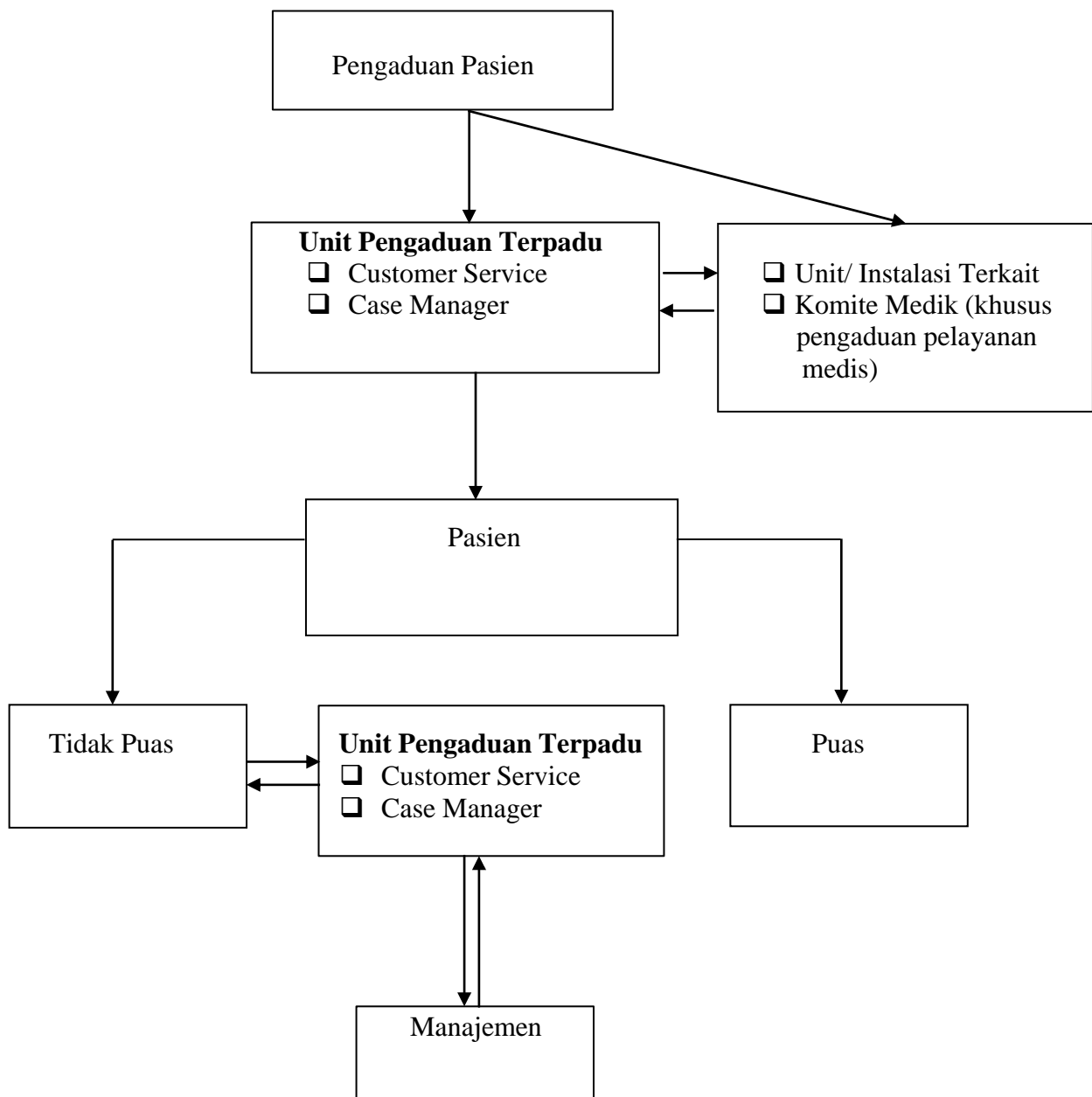
**PENANGANAN PENGADUAN TERPADU
DI LINGKUP RSUD PROVINSI NTB**

No. DOKUMEN
047/12/03/05/2021

No. REVISI
1

HALAMAN
4/5

A. Alur Penanganan Pengaduan Terpadu di Jam Kerja





**PENANGANAN PENGADUAN TERPADU
DI LINGKUP RSUD PROVINSI NTB**

No. DOKUMEN
047/12/03/05/2021

No. REVISI
1

HALAMAN
5/5

B. Alur Penanganan Pengaduan Terpadu di Luar Jam Kerja

