

<b>RSUD AJIBARANG</b>  	<b>PENANGANAN KOMPLAIN</b>		
	NOMOR DOKUMEN  445.1/175/SPO/YANKEP/2018	NOMOR REVISI  1	HALAMAN  1/4
<b>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</b>	TANGGAL TERBIT  13 Juni 2018	Ditetapkan Direktur,    DANI ESTI NOVIA	
<b>PENGERTIAN</b>	Penanganan komplain adalah suatu upaya dan langkah-langkah yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang untuk menyelesaikan komplain pasien yang berkaitan dengan pelayanan.		
<b>TUJUAN</b>	Sebagai panduan dalam penanganan komplain yang berkaitan dengan pelayanan di RSUD Ajibarang.		
<b>KEBIJAKAN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Direktur RSUD Ajibarang Kabupaten Banyumas Nomor 76 Tahun 2018 tentang Hak Pasien dan Keluarga pada Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang</li> <li>2. Peraturan Direktur RSUD Ajibarang Kabupaten Banyumas Nomor 78 Tahun 2018 tentang Pedoman Hak Pasien dan Keluarga dalam Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang</li> <li>3. Peraturan Direktur RSUD Ajibarang Kabupaten Banyumas Nomor 90 tahun 2018 tentang Panduan Penanganan Komplain pada Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang</li> </ol>		
<b>PROSEDUR</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan komplain secara langsung Petugas yang menangani komplain pelayanan adalah : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap karyawan RSUD ajibarang</li> <li>b. Penanggungjawab <i>shift</i> jaga</li> <li>c. Koordinator ruangan</li> <li>d. Petugas supervisi (supervisor)</li> <li>e. Instalasi pemasaran dan kepuasan pelanggan</li> <li>f. Kepala seksi atau kepala sub bagian</li> <li>g. Kepala bidang atau kepala bagian</li> <li>h. Direktur RSUD ajibarang</li> </ol> </li> <li>2. Penanganan komplain dilakukan sesuai dengan jenis penyampaian komplain <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komplain langsung kepada petugas ruangan ditangani sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas ruangan menerima komplain pasien, penunggu atau pengunjung pasien.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>		



**PENANGANAN KOMPLAIN**

NOMOR DOKUMEN

NOMOR REVISI

HALAMAN

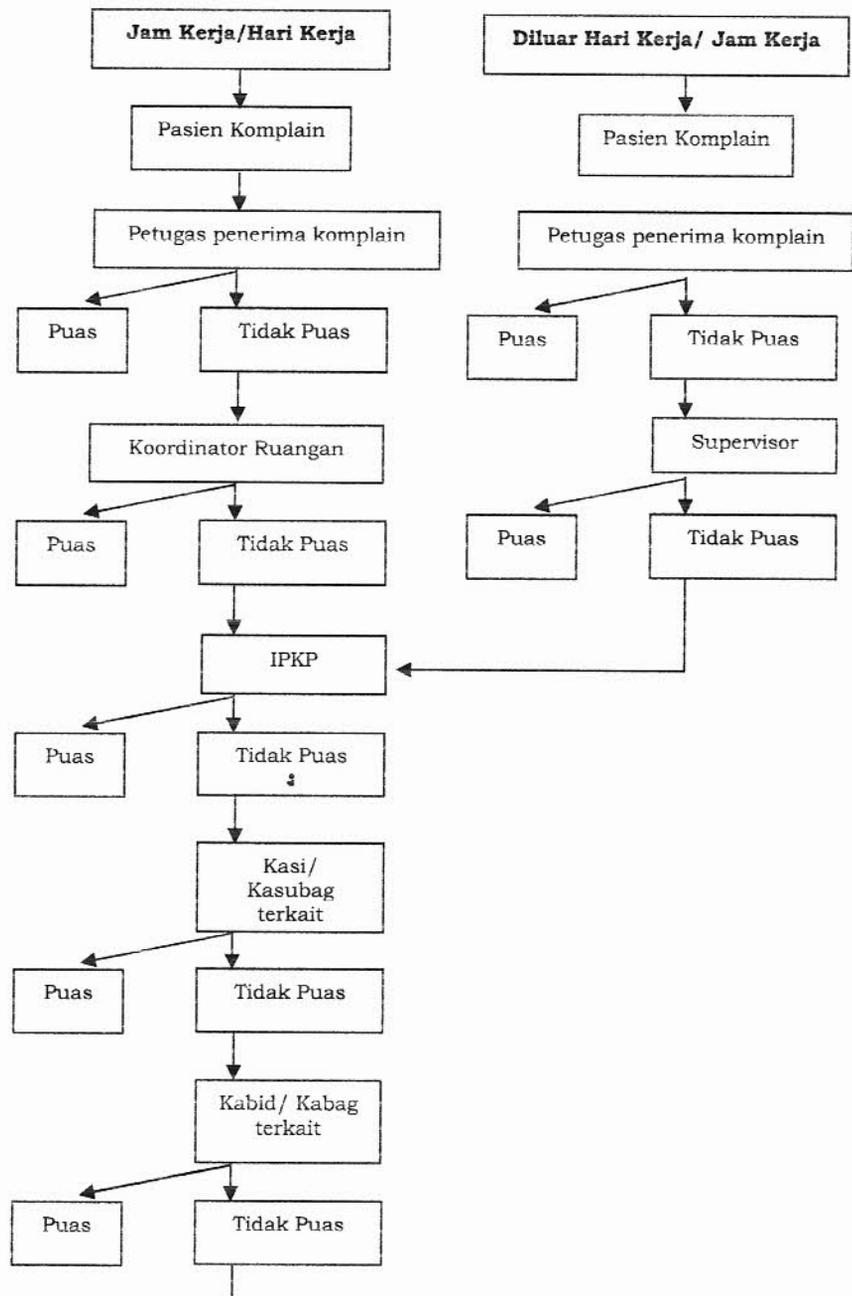
445.1/175/SPO/YANKEP/2018

1

2/4

- 3) Petugas menyampaikan jawaban komplain dengan bahasa yang santun dan dapat dipahami oleh pasien.  
4) Penanganan selanjutnya sesuai dengan alur sebagai berikut :

**PROSEDUR**





**PENANGANAN KOMPLAIN**

NOMOR DOKUMEN

NOMOR REVISI

HALAMAN

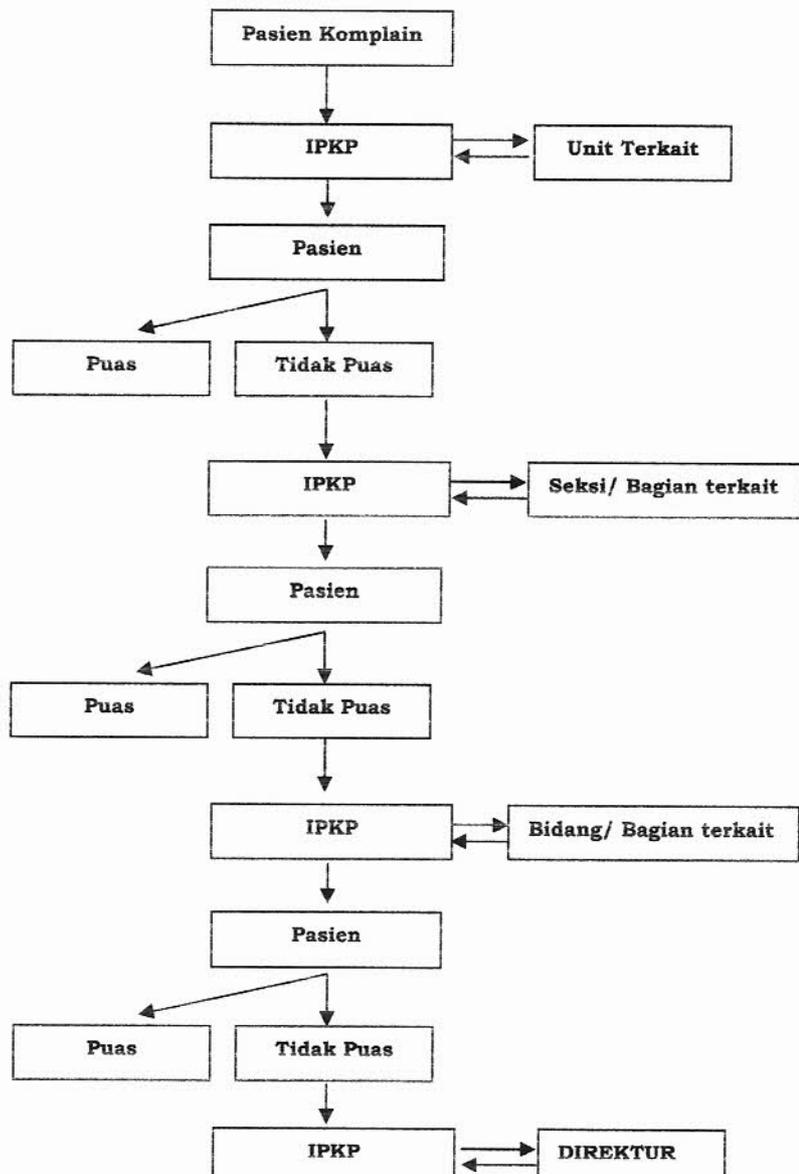
445.1/175/SPO/YANKEP/2018

1

3/4

**PROSEDUR**

- b. Penanganan komplain secara tidak langsung  
 Komplain yang disampaikan melalui telepon, sms, email maupun formulir kritik dan saran langsung ditangani oleh Tim IPKP dengan mekanisme sebagai berikut :
- 1) Petugas IPKP menerima komplain melalui telepon, sms, email maupun formulir kritik dan saran.
  - 2) Petugas IPKP melakukan penanganan sesuai alur sebagai berikut :



<p><b>RSUD AJIBARANG</b></p> 	<b>PENANGANAN KOMPLAIN</b>		
<b>PROSEDUR</b>	NOMOR DOKUMEN	NOMOR REVISI	HALAMAN
	445.1/175/SPO/YANKEP/2018	1	4/4
<b>UNIT TERKAIT</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3) Pelaporan komplain dari petugas kepada IPKP dilakukan dalam 24 jam pertama sejak komplain diterima.</li> <li>4) Jawaban komplain disampaikan kepada pemberi komplain oleh petugas IPKP.</li> <li>5) Jawaban komplain yang terkait pelayanan disampaikan kepada pemberi komplain oleh petugas IPKP didampingi Kepala Seksi Pelayanan.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Petugas IPKP mendokumentasikan seluruh materi komplain, proses penyelesaian komplain dan jawaban komplain dan disimpan di IPKP.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semua bidang;</li> <li>2. Instalasi pemasaran dan kepuasan pelanggan (IPKP)</li> </ol>		