

<p>RSUD BANYUMAS</p>  <p>Jl. Rumah Sakit No. 1 Banyumas</p>	<p>PENGADUAN PELANGGAN MELALUI GOOGLE REVIEW</p>				
	No Dokumen: 445/04-08-004/ Rev.00/2025	Nomor Revisi : 0	Halaman 1/1		
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)	Tanggal 10 Februari 2025	<p>DIREKTUR RSUD BANYUMAS</p>  <p>dr. Dani Esti Novia Pembina Utama Muda, (IV/c) NIP 197011132002122006</p>			
PENGERTIAN	Kegiatan menampung keluhan pelanggan yang berhubungan dengan upaya dan jenis pelayanan yang diberikan yang masuk melalui Google Review sekaligus memberi solusi penyelesaian keluhan.				
TUJUAN	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah mengatur tata cara menerima dan menangani pengaduan pelanggan baik dalam bentuk lisan maupun tulisan untuk perbaikan kinerja serta kualitas pelayanan.				
KEBIJAKAN	Dalam rangka melaksanakan penanganan pengaduan pelanggan telah ditetapkan Keputusan Direktur RSUD Banyumas Nomor 223 Tahun 2024 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas.				
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> Unit pengaduan pelanggan menerima aduan pelanggan yang masuk dari Google Review melalui admin media sosial RSUD Banyumas Unit pengaduan pelanggan melalui admin media sosial RSUD Banyumas meminta waktu kepada pelanggan untuk meminta jawaban dari unit terkait sesuai dengan aduan yang disampaikan pelanggan. Unit pengaduan pelanggan akan menyampaikan jawaban kepada pelanggan sesuai dengan jawaban dari unit terkait melalui admin media sosial. Jika pelanggan tidak puas dengan jawaban dan 				

	<p>penjelasan yang disampaikan, maka tim pengaduan pelanggan meminta waktu kepada pelanggan untuk disampaikan kepada unit lain yang terintegrasi.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Pihak yang terkait akan memberikan jawaban kepada tim pengaduan pelanggan untuk disampaikan kepada pasien yang bersangkutan sebagai jawaban resmi dengan persetujuan dari Direktur. 6. Pengaduan yang bersifat medis, akan disampaikan kepada DPJP yang bersangkutan dan jika perlu dengan komite medis untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar RSUD Banyumas. 7. Pengaduan yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh tim pengaduan pelanggan dengan pihak yang terkait berdasarkan standar RSUD Banyumas paling lambat 2 x 24 jam. 8. Jika jawaban sudah diterima oleh tim pengaduan pelanggan, tim akan menyampaikan jawaban tersebut kepada pelanggan (yang sifatnya non medis) dan ditemani oleh DPJP atau unit yang terkait (yang sifatnya pelayanan medis) sebagai jawaban resmi dari RSUD Banyumas. Dalam menyampaikan jawaban, tim pengaduan pelanggan mengundang pasien/keluarga secara kekeluargaan di unit pengaduan pelanggan atau tim mengadakan kunjungan ke rumah pelanggan. 9. Semua pengaduan pelanggan yang terjadi akan didokumentasikan oleh unit pengaduan pelanggan untuk direkap menjadi laporan bulanan tim pengaduan pelanggan kepada direktur RSUD Banyumas. 10. Setiap complain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun sistem pelayanan. 11. Rumah Sakit memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa complain yang disampaikan oleh pelanggan tidak akan membedakan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit.
--	--