



RSUD BANYUMAS  Jl. Rumah Sakit No. 1 Banyumas		PENGADUAN PELANGGAN MELALUI LAPAK ADUAN		
		No Dokumen: 445/04.08.005/ Rev.00/2025	Nomor Revisi : 0	Halaman 1/1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)	Tanggal 10 Februari 2025	 dr. Dani Esti Novia Pembina Utama Muda, (IV/c) NIP 197011132002122006		
PENGERTIAN	Kegiatan menampung keluhan pelanggan yang berhubungan dengan upaya dan jenis pelayanan yang diberikan yang masuk melalui media Lapak Aduan 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	<div>1. Unit pengaduan pelanggan menerima laporan adanya aduan di Lapak Aduan dari Penanggung Jawab Lapak Aduan RSUD Banyumas</div> <div>2. Penanggung Jawab lapak aduan akan berkoordinasi dengan unit terkait untuk jawaban yang akan diberikan di Media Lapak Aduan Pemerintah Kabupaten Banyumas atas persetujuan Direktur</div> <div>3. Penanggung Jawab lapak aduan membuat dokukmentasi disampaikan ke unit pengeduan pelanggan untuk dilaporkan ke tim pengaduan</div>			

	<p>pelanggan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Jika pelanggan tidak puas dengan jawaban dan penjelasan yang disampaikan, maka tim pengaduan pelanggan meminta waktu kepada pelanggan untuk disampaikan kepada unit lain yang terintegrasi.</li> <li>5. Pihak yang terkait akan memberikan jawaban kepada tim pengaduan pelanggan untuk disampaikan kepada pasien yang bersangkutan sebagai jawaban resmi dengan persetujuan dari Direktur.</li> <li>6. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada DPJP yang bersangkutan dan jika perlu dengan komite medis untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar RSUD Banyumas.</li> <li>7. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh tim pengaduan pelanggan dengan pihak yang terkait berdasarkan standar RSUD Banyumas paling lambat 2 x 24 jam.</li> <li>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.</li> <li>9. Semua pengaduan pelanggan yang terjadi akan didokumentasikan oleh unit pengaduan pelanggan untuk direkap menjadi laporan bulanan tim pengaduan pelanggan kepada direktur RSUD Banyumas</li> <li>10. Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun sistem pelayanan.</li> <li>11. Rumah Sakit memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa komplain yang disampaikan</li> </ol>
--	---

	oleh pelanggan tidak akan membedakan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit.
--	---