

RSUD BANYUMAS		PENGADUAN PELANGGAN MELALUI MEDIA MASSA		
 Jl. Rumah Sakit No. 1 Banyumas		No Dokumen: 445/04.08.006/ Rev.00/2025	Nomor Revisi : 0	Halaman 1/1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)		Tanggal 10 Februari 2025	 DIREKTUR RSUD BANYUMAS 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 massa 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		1. Unit pengaduan pelanggan menerima aduan pelanggan melalui media massa. 2. Unit pengaduan menyampaikan kepada tim pengaduan pelanggan tentang adanya aduan lewat media massa. 3. Tim pengaduan pelanggan akan menyampaikan jawaban kepada pelanggan sesuai dengan jawaban dari unit terkait melalui admin media sosial. 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. 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. 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. 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. 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 komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun sistem pelayanan.
--	---