

 RSUD BAYU ASIH Jl. Veteran No. 39 Purwakarta	PENANGANAN PENGADUAN		
	No. Dokumen UN.02.01.05.01	No. Revisi	Halaman 1/3
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)	Tanggal terbit 2 Januari 2024	Ditetapkan oleh : Plt. DIREKTUR RSUD BAYU ASIH KABUPATEN PURWAKARTA  dr. TRISNOMAMMAD HANI, MARS Pembina Muda/IV.c NIP. 19710619 200312 1 009	
PENGERTIAN	Penanganan pengaduan adalah tindakan yang diambil untuk menangani pengaduan yang dilakukan oleh pasien atau keluarga pasien akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan di lingkungan RSUD Bayu Asih atau untuk memberikan saran perbaikan atas pelayanan yang diterima.		
TUJUAN	Sebagai upaya perbaikan dalam menanggapi keluhan yang terjadi dalam penerapan sistem manajemen mutu.		
KEBIJAKAN	Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bayu Asih Nomor 440/Kep. 17.N-Umum/2022 tentang Kebijakan Komunikasi dan Edukasi.		
PROSEDUR	A. Penanganan Pengaduan Pelayanan Pada Jam Kerja 1. Unit kerja dan petugas Customer Service memberikan salam dan menyampaikan ucapan terima kasih kepada pelanggan yang akan memberikan pengaduan, saran dan masukan. 2. Unit kerja dan petugas Customer Service 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/kepala ruangan terkait, apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas pada hari itu juga. 5. Laporkan kepada Customer Service apabila pasien tidak puas dengan jawaban atasan/ kepala ruangan terkait, 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 pangaduan, antara lain : a. Bagian Pelayanan : menyangkut jam dan Tindakan pelayanan dokter, Tindakan operasi, kefarmasian dan Tindakan pelayanan lainnya; b. Bagian Keperawatan : menyangkut sikap dan etika petugas perawatan ,ketersediaan kamar perawatan dan Tindakan keperawatan		



RSUD BAYU ASIH
Jl. Veteran No. 39
Purwakarta

PENANGANAN PENGADUAN

No. Dokumen
UN.02.01.05.01

No. Revisi

Halaman
2/3

PROSEDUR

- c. Bagian medik : menyangkut jam dan Tindakan pelayanan dokter, tindakan operasi, etik dan tindakan pelayanan lainnya.
- d. Bagian keuangan: menyangkut pembiayaan perawatan dan pelayanan di RSUD Bayu Asih.
- e. Unit Pengelolaan Administrasi Klaim : menyangkut kelengkapan dokumen jaminan pasien dan klaim BPJS.
- f. BPJS centre : menyangkut pelayanan dan kepesertaan BPJS maupun klaim BPJS.
7. Jika jawaban sudah diterima, customer service akan menyampaikan jawabannya kepada pasien secara langsung (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 Bayu Asih.
8. Customer service menyampaikan kepada pelanggan bahwa pengaduan, saran dan masukan telah diterima dan akan segera ditindaklanjuti.
9. Petugas customer service menyampaikan kepada tim pengelola
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.
- B. Penanganan pengaduan di luar jam kerja
 1. Unit kerja dan petugas MOD/Supervisor keperawatan memberi salam dan menyampaikan ucapan terima kasih kepada pelanggan yang akan memberikan pengaduan, saran dan masukan.
 2. Unit kerja dan petugas MOD / Supervisor 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.



RSUD BAYU ASIH
Jl. Veteran No. 39
Purwakarta

PENANGANAN PENGADUAN

No. Dokumen
UN.02.01.05.01

No. Revisi

Halaman
3/3

4. Laporkan pengaduan kepada MOD/supervisor, apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas pada hari itu juga.
5. Bila pasien tidak puas dengan jawaban MOD dan atau supervisor keperawatan, maka minta pasien untuk mengisi formulir pengaduan untuk di sampaikan ke manajemen.
6. Manajer on duty (MOD) dan atau supervisor keperawatan memberikan formulir pengaduan tersebut kepada customer service di unit pengaduan terpadu untuk di tindaklanjuti keesokan harinya.
7. Customer service akan menyampaikan kepada manajemen dan pihak yang terkait atas pengaduan tersebut dan meminta jawabannya.
8. Selanjutnya, tata laksanaannya mengikuti penanganan pengaduan pada jam kerja.

UNIT TERKAIT

1. Seluruh unit kerja di Lingkungan RSUD Bayu Asih.
2. Tim pengelola pengaduan terpadu