



RSUD
Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO
PROV. KEP. BABEL

PENYELESAIAN KOMPLAIN, KELUHAN, KONFLIK ATAU
PERBEDAAN PENDAPAT

No. Dokumen

No. Revisi

Halaman

445/041/RSUDP/2016

1/2

STANDAR PROSEDURAL
OPERASIONAL

Tanggal Terbit

16 Mei 2016

DITETAPKAN,
DIREKTUR RSUD Dr. Ir. (H.C) SOEKARNO
PROV. KEP. BANGKA BELITUNG


dr. LUCIA SHINTA SILALAH
NIP. 19750503 200501 2 007

Pengertian

Penyelesaian komplain, keluhan, konflik atau perbedaan pendapat adalah Kegiatan penanganan terhadap pernyataan ketidakpuasan / kekecewaan pasien/keluarga mengenai harapan yang tidak terpenuhi oleh pihak rumah sakit.

Tujuan

Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk penyelesaian komplain, keluhan, konflik atau perbedaan pendapat

Kebijakan

SK Direktur No: 188.4/042/ RSUDP/ 2016 tentang kebijakan penanganan keluhan pelanggan/ komplain pada RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Prosedur

1. Setiap keluhan/komplain dari pelanggan berhak untuk mendapatkan penanganan dari RS.
2. Setiap keluhan/komplain dari pelanggan ditangani oleh tim komplain
3. Setiap keluhan/komplain dari pelanggan harus mendapatkan respon yang cepat dari RS.
4. Setiap penanganan keluhan/komplain dari pelanggan harus mengarah kepada perbaikan mutu pelayanan sehingga nantinya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Bila keluhan/komplain pelanggan tersebut memerlukan klarifikasi maka akan dilakukan klarifikasi kepada pelanggan.
6. Bila tidak diperlukan klarifikasi, penanganan keluhan pelanggan/ komplain hanya diselesaikan secara internal RS untuk mengantifikasi agar kejadian tersebut tidak terulang lagi.



RSUD
Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO
PROV. KEP. BABEL

PENYELESAIAN KOMPLAIN, KELUHAN, KONFLIK ATAU
PERBEDAAN PENDAPAT

No. Dokumen

No. Revisi

Halaman

445/641/RSUDP/2016

2/2

complain hanya diselesaikan secara internal RS untuk mengantiikasi agar kejadian tersebut tidak terulang lagi.

7. Setiap keluhan/komplain dari pelanggan harus disampaikan melalui fasilitas media yang disiapkan RS.
8. Keluhan pelanggan atau komplain masyarakat dapat disampaikan sebagai berikut :
 - a. Secara langsung ke penanggung jawab shift atau kepala ruangan
 - b. Secara tidak langsung melalui media sebagai berikut :
 - Kotak pengaduan (dibuka seminggu dua kali)
 - Telepon/ hotline service
 - Website rumah sakit
 - Kuesioner
9. Setiap keluhan pelanggan/ komplain yang masuk melalui media yang telah disiapkan oleh RS ditangani dengan mengguakan Laporan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (LTTP) oleh Tim Penanganan komplain.
10. Keluhan pelanggan/komplain kemudia dicatat didalam LTTP oleh petugas yang menemukan keluhan/komplain.
11. Keluhan/komplain yang dapat diselesaikan secara langsung oleh ptugas terkait dibuatkan laporannya.
12. Keluhan/komplain yang tidak bisa diselesaikan langsung diteruskan ke Tim penanganan keluhan pelanggan/komplain.
13. Apabila dari Tim penanganan komplain tidak bisa menyelesaikan, diteruska ke Direktur untuk ditindak lanjuti.
14. Setelah ditindaklanjuti oleh direktur dan ternyata tidak bisa diselesaikan, akan diteruskan ke Biro hukum Pemprov Babel.
15. Biro hukum Pemprov Babel mengupayakan penyelesaiannya melalui jalur non litigasi (mediasi)
16. Apabila melalui jalur litigasi masih belum bisa diselesaikan, maka dibawa ke pengadilan negeri untuk penyelesaian terakhir.
17. Setelah didapatkan penyelesaian, LTTP akan ditandatangani oleh pihak pihak terkait untuk kemudian dibuatkan laporannya.
18. Seluruh LTTP dibuatkan laporan triwulan (tiga bulan) kepada Direktur
19. Dokumen LTTP disimpan oleh Sub Bagian Umum dan Informasi

Unit terkait

Semua unit pelayanan RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : HERMAN (KETUA PDBS 2)
 Tempat Tgl. Lahir : PANGEN PINANG, 24 NOPEMBER 1981
 Jenis Kelamin : LAKI-LAKI
 Umur : 37 TAHUN.
 Agama : ISLAM
 Pekerjaan : SWASTA
 Alamat : JL. DEPATI HANZATI RT.002 RW.02 PANGEN PINANG

Menyatakan bahwa, BENAR : KAMI DARI FORUM JUOI BALI BANGKA BELITUNG
MENGAMBIL FORD ATAS NAMA PASIR RIBUAN UNTUK
KEPERLUAN PENGOLAHAN PASIR. UNTUK PASIR TERSEBUT

Apabila PASIRAN GUNAKAN FORD TERSEBUT UTA KEPERLUAN JALAN Saja,
tersedia. kemudian secara dan pihak lain baik tidak keberatan dan

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, dalam keadaan sadar serta sehat jasmani maupun rokhani dan tidak ada tekanan dari pihak manapun.

Saksi
 1.
 2.

Yang menyatakan

Mengetahui :

 HERTIANTO

SURAT PERNYATAAN

Yang bertundatangan di bawah ini :

Nama : Abu Bakar

Tempat / tanggal lahir : Batunjuk, 11 Juni 1980

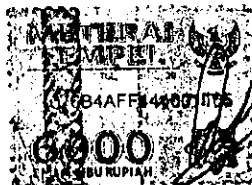
Alamat : Batunjuk, Merawang, Kab. Bangka.

Dengan ini menyatakan bahwa bersedia untuk diambil foto Anak untuk kepetingan Penggalangan dana. Pengambilan foto diambil pada Hari Kamis, 14 Februari 2019 di PSUP K. Soekarno.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada tekanan dari pihak manapun.

Pangkalpinang, 14 Februari 2019

Hormat Saya



ABU BAKAR



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Dr.(H.C.).Ir.SOEKARNO
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG



ALUR PENANGANAN KEJUHAN PELANGGAN / KOMPLAIN

