



## PENANGANAN KELUHAN PENGADUAN PENGGUNA JASA

No. Dokumen :  
RSUDK/SPO/PEMHUM/006

No. Revisi :  
00

Halaman :  
1 dari 2

### STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Tanggal terbit :  
06 Februari 2023

Ditetapkan :  
Direktur RSUD Kardinah  
  
drg. Agus Dwi Sulistyantono.,M.M.  
Pembina Tk I  
NIP. 19720811 200212 1 005

### PENGERTIAN

Penanganan keluhan pengaduan adalah tindakan yang diambil untuk menangani keluhan pengaduan yang dilakukan oleh pasien atau keluarga pasien akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan atau untuk memberikan saran perbaikan atas pelayanan yang diterima.

### TUJUAN

1. Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dan keselamatan pasien.
2. Menyediakan fasilitas dalam mengidentifikasi masalah-masalah pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.
3. Mencari solusi yang terbaik mengenai masalah-masalah yang timbul atau yang terjadi.

### KEBIJAKAN

Surat Keputusan Direktur RSUD Kardinah Kota Tegal Nomor 188.4 / 522.J / 2023 tanggal 3 Januari 2023 tentang Penanganan Keluhan Pengaduan Pengguna Jasa Pada RSUD Kardinah.

### PROSEDUR

#### A. Penanganan Pengaduan Pelayanan Secara langsung

1. Unit kerja dan Petugas Bagian Informasi/Pendaftaran memberi salam dan menyampaikan terima kasih kepada pengguna jasa yang akan memberikan pengaduan, saran, dan masukan.
2. Unit kerja dan Petugas Bagian Informasi/Pendaftaran menerima, mencatat dan mengkaji informasi pengaduan yang disampaikan ke dalam lembar dan buku pengaduan.
3. Unit Kerja memberikan penjelasan kepada pasien dan berusaha untuk menenangkannya dan menjamin keluhan akan ditindaklanjuti
4. Laporkan pengaduan kepada Tim PPID, apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas pada hari itu juga.
5. Tim PPID mengklasifikasi dan menganalisa pengaduan, saran dan masukan dan membuat rencana penyelesaian pengaduan
6. Jika jawaban sudah diterima Tim PPID akan menyampaikan jawaban kepada pasien atau keluarga pasien secara langsung (yang



## PENANGANAN KELUHAN PENGADUAN PENGGUNA JASA

No. Dokumen :  
RSUDK/SPO/PEMHUM/006

No. Revisi :  
00

Halaman :  
1 dari 2

sifatnya non medis) dan akan didampingi Duty Manager, Kepala Ruang/Instalasi jika sifatnya medis.

7. Dalam menyampaikan jawaban, Kepala Ruang/Instalasi dan perwakilan dari PPID mengundang pasien/ keluarga secara kekeluargaan yang bertempat di ruang unit pengaduan.
8. Tim PPID melaksanakan penyelesaian pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku.
9. Tim PPID menyampaikan hasil penyelesaian kasus kepada pengguna jasa.
10. Pendokumentasian aduan dan penyelesaiannya dimasukkan ke dalam laporan bulanan aduan.

### B. Penanganan Pengaduan Pelayanan Secara Tidak Langsung

1. Pelanggan atau masyarakat mengirimkan pesan mengenai pelayanan di RSUD Kardinah Kota Tegal, baik berupa pengaduan/kritik/saran melalui media pengaduan keluhan pengguna jasa .
2. Semua pesan yang masuk akan dikelola oleh Bagian Humas dan diteruskan sesuai unit atau instalasi yang dituju.
3. Unit terkait menyelesaikan keluhan pengaduan dan menyampaikan *feed backnya* kepada Kepala Sub Bagian Humas.
4. Jawaban yang merupakan hasil diskusi akan dikirim oleh Bagian Humas kepada pengirim pesan melalui media pengaduan yang digunakan pengguna jasa maksimal 1 bulan.
5. Pendokumentasian aduan dan penyelesaiannya dimasukkan ke dalam laporan bulanan aduan.

### UNIT TERKAIT

1. Direktur
2. Wakil Direktur Pelayanan
3. Wakil Direktur Umum dan Keuangan
4. Kepala Bidang
5. Kepala Sub Bagian Humas
6. Unit Terkait
7. Tim PPID Pembantu RSUD Kardinah



**PENANGANAN KELUHAN PENGADUAN PENGGUNA JASA**

No. Dokumen :  
RSUDK/SPO/PEMHUM/006

No. Revisi :  
00

Halaman :  
1 dari 2