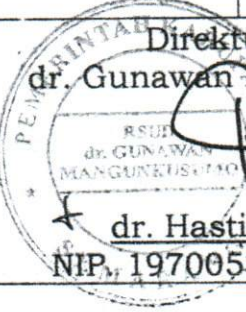


 RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo Jl. Kartini No 101 AMBARAWA - 50611 Telp (0298) 591022 Fax (0298) 591866 Email : ambarawa_rsud@yahoo.co.id	PENANGANAN KOMPLAIN ATAU KELUHAN PELANGGAN		
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Dokumen : 03/SPO/340/2022	No. Revisi : 01	Halaman : 1 / 2
	Tanggal Terbit : 11 Januari 2022	 Direktur RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo dr. Hasti Wulandari NIP. 197005312002122001	

PENGERTIAN	Tata cara dalam menangani dan menindak lanjuti komplain atau keluhan dari pelanggan di lingkup bidang pelayanan medis.
TUJUAN	Agar semua komplain atau keluhan dari pelanggan dapat segera mendapat penanganan dan penyelesaian sesuai aturan rumah sakit.
KEBIJAKAN	Keputusan Direktur RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo Kabupaten Semarang Nomor ; 445/87/2022 tentang Kebijakan Perlindungan Hak Pasien dan Keluarga.
PROSEDUR	A. Keluhan secara langsung Petugas : 1. Menyiapkan formulir. 2. Mendengarkan dan mencatat keluhan. 3. Mengkonfirmasi ulang kepada pengadu dan meminta tanda tangan. 4. Mengklasifikasi sesuai kategori 5. Menyerahkan hasil aduan sesuai klasifikasi ke bidang atau bagian terkait. 6. Menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan klasifikasi tersebut. 7. Konfirmasi ulang ke pengirim atau pengadu apabila disertai alamat atau nomor telepon pengadu. 8. Mendokumentasikan 9. Laporkan pengaduan setiap triwulan.



RSUD
dr. Gunawan
Mangunkusumo
Jl. Kartini No 101
AMBARAWA - 50611
Telp (0298) 591022
Fax (0298) 591866
Email :
ambarawa_rsud@yahoo.co.id

PENANGANAN KOMPLAIN ATAU KELUHAN PELANGGAN

No. Dokumen :
03/SPO/340/2022

No. Revisi :
01

Halaman :
2 / 2

B. Penanganan Keluhan Secara tidak Langsung

1. Pelanggan melalui Kotak Saran

- a. Petugas mengambil formulir komplain pada kotak saran secara berkala.
- b. Petugas merespon komplain yang masuk.
- c. Petugas mendistribusikan kepada unit terkait untuk mendapatkan penyelesaian.
- d. Mengklasifikasi sesuai kategori.
- e. Dokumentasi oleh tim pengaduan publik.

2. Keluhan Pelanggan melalui *Short Message Service (SMS) Center, Kotak Saran, E saran, Email, Web, Instagram, Ulasan Google RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo*

- a. Tim pengaduan publik merekap data yang ada.
- b. Tim pengaduan publik menindaklanjuti komplain sesuai dengan tingkat kesulitan.
- c. Mengklasifikasi sesuai kategori.
- d. Dokumentasikan oleh tim pengaduan publik.

UNIT TERKAIT

Seluruh unit pelayanan pasien.