

|  |   |   |                   |
|--|---|---|-------------------|
| <br><b>RSUD JEND. A. YANI<br/>METRO</b> | <b>PENANGANAN PELAYANAN PENGADUAN</b>   |   |                   |
|  | No. Dokumen:<br>174/PP/RSAY/2017  | No. Revisi :<br>00  | Halaman:<br>1 / 4 |
| <b>STANDAR<br/>PROSEDUR<br/>OPERASIONAL</b>  | Tanggal Terbit<br>3 - 11 - 2017   | Ditetapkan Oleh<br>Direktur<br><br><b><u>drg. Erla Andrianti, MARS</u></b><br>NIP. 19650902 199202 2 005 |                   |
| Pengertian   | Memberikan pelayanan pengaduan kepada pelanggan baik internal maupun eksternal.   |   |                   |
| Tujuan   | Membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan baik internal maupun eksternal dengan solusi terbaik supaya merasa puas dengan pelayanan rumah sakit.   |   |                   |
| Kebijakan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kota Metro No. 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Keputusan Direktur No.1 tahun 2016 tentang Kebijakan Pelayanan Di RSUD Jend. A Yani Metro;</li> <li>3. Keputusan Direktur No. 119/LTD-6/2016 tentang Kebijakan Hak Pasien dan Keluarga;</li> <li>4. Keputusan Direktur No. 069/021.C/LTD-6/2016 tentang Pemberlakuan Hak Pasien dan Keluarga;</li> <li>5. Keputusan Direktur No. 069/032.C/LTD-6/2016 tentang Pemberlakuan Panduan Penyelesaian terhadap Keluhan Pasien dan Pengambilan Keputusan di RSUD Jend. A. Yani Metro;</li> </ol>   |   |                   |
| Prosedur   | <b>A. Whatapps (WA), SMS.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kritik dan saran dapat ditulis melalui SMS / WA ke Nomor Hp: 08117999336.</li> <li>2. Kritik dan saran ditulis melalui SMS / WA dihimpun dalam buku laporan harian pelayanan pengaduan.</li> <li>3. Memberikan jawaban dan Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pelayanan dan mengucapkan terima kasih atas masukannya.</li> <li>4. Apa bila ada masalah dikoordinasikan dengan unit terkait dan dapat diatasi di pelayanan pengaduan</li> <li>5. Apabila keluhan dengan resiko/tidak dapat diselesaikan di unit pelayanan pengaduan , disampaikan ke kepada wadir, bidang, bagian, Sub Bagian dan Unit, untuk ditindaklanjuti secara khusus.</li> </ol> |   |                   |



RSUD JEND. A. YANI  
METRO

## PENANGANAN PELAYANAN PENGADUAN

No. Dokumen:  
174 /PP/RSAY/2017

No. Revisi :  
00

Halaman:  
2 / 4

### **B. Keluhan Lisan (Telepon) ke Nomor Hp: 08117999336, No IGD: (0725) 41820, Hotline : (0725) 7852666.**

1. Memberikan salam dan memperkenalkan diri.
2. Didengarkan secara seksama, sambil mencatat keluhan tersebut.
3. Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pelayanan dan mengucapkan terima kasih atas masukannya.
4. Apa bila ada masalah dikoordinasikan dengan unit terkait dan dapat diatasi di pelayanan pengaduan.
5. Apabila keluhan dengan resiko/tidak dapat diselesaikan di unit pelayanan pengaduan , disampaikan ke kepada wadir, bidang, bagian, Sub Bagian dan Unit, untuk ditindaklanjuti secara khusus.
6. Mencatat masalah tersebut di buku laporan harian pengaduan.
7. Menyusun laporan bulanan, tri wulan, semester dan tahunan
8. Memberikan buku laporan harian pelayanan pengaduan kepada Direktur setiap satu Minggu sekali (hari Sabtu siang).

### **C. Kotak Saran**

1. Menghimpun data pelayanan pengaduan.
2. Keluhan dibaca secara seksama.
3. Keluhan dicatat dalam buku harian pelayanan pengaduan dan ditindaklanjuti oleh bagian terkait sesuai dengan masalah yang diterima oleh petugas pelayanan pengaduan.
4. Keluhan dengan resiko/tidak dapat diselesaikan di unit pelayanan pengaduan , disampaikan ke kepada wadir, bidang, bagian, Sub Bagian dan Unit, untuk ditindaklanjuti secara khusus.
5. Mencatat masalah tersebut di buku laporan harian .
6. Menyusun laporan bulanan, tri wulan, semester dan tahunan
7. Memberikan buku laporan harian pelayanan pengaduan kepada Direktur setiap satu Minggu sekali (hari Sabtu siang).

### **D. Kotak Emoticon Puas dan Tidak Puas**

1. Menyediakan stiker Emoticon Puas dan Tidak Puas di setiap kotak yang tersedia.
2. Menghitung data Emoticon Puas dan Tidak Puas setiap hari Sabtu.
3. Membuat catatan jumlah Emoticon Puas dan Tidak Puas sebagai laporan bulanan, triwulan, semester dan tahunan.
4. Laporan Emoticon Puas dan Tidak Puas disosialisasikan dalam kegiatan coffee break setiap bulan.



RSUD JEND. A. YANI  
METRO

## PENANGANAN PELAYANAN PENGADUAN

No.Dokumen:  
174 /PP/RSAY/2017

No. Revisi :  
00

Halaman:  
3 / 4

### E. Email

1. Kritik dan saran disampaikan melalui email: [rsudayanimetro@ymail.com](mailto:rsudayanimetro@ymail.com)
2. Membuka alamat email setiap hari.
3. Mencatat /mencetak email kritik dan saran yang masuk dibuku laporan harian.
4. Menindak lanjuti penyelesaian masalah berkoordinasi dengan Wadir, bidang, bagian dan unit terkait.
5. Membuat laporan hasil tindak lanjut email kepada Direksi

### F. Media Cetak

1. Menghimpun data pelayanan pengaduan.
2. Keluhan dibaca secara seksama.
3. Mendokumentasikan /mengklipping kritik dan saran.
4. Mencatat kritik dan saran dari media cetak pada buku laporan harian.
5. Menindak lanjuti penyelesaian masalah berkoordinasi dengan Wadir, bidang, bagian dan unit terkait.
6. Membuat laporan hasil tindak lanjut kepada Direksi

### G. Media Elektronik

1. Kritik dan saran dapat ditulis melalui website dengan alamat <http://rsuay.metrokota.go.id/>
2. Membuka website setiap hari.
3. Mencatat /mencetak kritik dan saran yang masuk pada buku laporan harian.
4. Membuat rencana tindak lanjut penyelesaian masalah berkoordinasi dengan Wadir, bidang, bagian dan unit terkait
5. Membuat laporan hasil tindak lanjut kepada Direksi.

### H. Langsung Ke Unit Pelayanan Pengaduan

1. Memberikan salam kepada pelanggan.
2. Mempersilahkan pelanggan masuk ke ruangan pelayanan pengaduan.
3. Memperkenalkan diri.
4. Mencatat tanggal masuk, jam, nama, alamat, no Hp pelapor, nama pasien, No MR, Diagnosa medis, Ruang pelayanan.
5. Mendengarkan dan Mencatat keluhan/ masalah yang dihadapi pelanggan secara seksama.
6. Menyampaikan permohonan maaf kepada pelanggan atas ketidaknyaman pelayanan yang diberikan.
7. Menyampaikan terima kasih atas masukkan kritik dan saran pelanggan.



RSUD JEND. A. YANI  
METRO

## PENANGANAN PELAYANAN PENGADUAN

No. Dokumen:  
134 /PP/RSAY/2017

No. Revisi :  
00

Halaman:  
4 / 4

|              |   |
|--------------|---|
|              | <ol style="list-style-type: none"><li>8. Apa bila ada masalah dikoordinasikan dengan unit terkait dan dapat diatasi di pelayanan pengaduan</li><li>9. Apabila Keluhan dengan resiko tinggi dan perlu ditindaklanjuti secara khusus segera lapor ke kepada kepala bagian/bidang/wakil direktur sesuai dengan permasalahan untuk ditindaklanjuti bersama sampai masalah tersebut selesai.</li><li>10. Mencatat keluhan dan tindak lanjut tersebut pada buku laporan harian pengaduan.</li><li>11. Memberikan buku laporan harian pelayanan pengaduan Direktur setiap Minggu sekali (hari Sabtu siang)</li><li>12. Menyusun laporan pelayanan pengaduan bulanan, triwulan, semester dan tahunan`</li></ol> |
| Pelaporan    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Hasil pelayanan pengaduan setiap minggu disosialisasikan pada hari Rabu dalam acara coffee break (evaluasi pelayanan)</li><li>2. Menyusun laporan pelayanan pengaduan: bulanan, triwulan, semester dan tahunan disampaikan ke Direksi dan di Upload ke media sosial</li></ol>  |
| Unit Terkait | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Manajemen</li><li>2. IGD</li><li>3. Rawat Jalan</li><li>4. Rawat Inap</li><li>5. Instalasi penunjang</li></ol>   |