



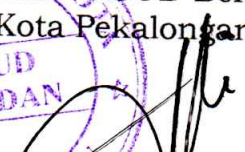
**RSUD BENDAN
KOTA
PEKALONGAN**

ALUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN SECARA LANGSUNG (CS/SATPAM/PETUGAS UNIT/RUANGAN)

No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
02/SPO/TU/03.2/2016	03	1 / 2

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Tanggal Terbit
5 April 2023

Ditetapkan
Direktur RSUD Bendan
Kota Pekalongan

dr. DWIHERI WIBAWA, M.Kes

PENGERTIAN

Alur penanganan keluhan pelanggan secara langsung (CS/Satpam/Petugas Unit/Ruangan) adalah tata cara/alur/urutan dalam menangani keluhan dari pelanggan secara langsung (CS/Satpam/Petugas Unit/Ruangan) yang komprehensif dan sistematis sehingga mendapatkan hasil sesuai yang diharapkan.

TUJUAN

Sebagai acuan penerapan langkah-langkah petugas dalam penanganan keluhan pelanggan secara langsung (CS/Satpam/Petugas Unit/Ruangan).

KEBIJAKAN

Peraturan Direktur RSUD Bendan Kota Pekalongan Nomor : 445/51 Tahun 2022 Tentang Hak Pasien dan Keterlibatan Keluarga dalam Pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan.

PROSEDUR

1. Petugas penerima keluhan langsung (CS/Satpam/petugas di unit kerja) menjawab atau menyelesaikan seluruh keluhan/komplain atau masukan/saran.
2. Petugas penerima keluhan berkoordinasi dengan Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service jika keluhan belum tertangani dalam penyelesaian keluhan.
3. Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service berkoordinasi dengan Tim Penanganan Keluhan jika keluhan belum tertangani.
4. Tim Penanganan Keluhan mengadakan Rapat Koordinasi untuk penyelesaian dan tindak lanjut dari keluhan yang diajukan.
5. Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service menyampaikan jawaban/solusi keluhan/hasil tindak lanjut sesuai dengan hasil rapat koordinasi Tim Penanganan Keluhan secara langsung atau melalui media elektronik

RSUD
BENDAN
KOTA
PEKALONGAN
DOKUMEN
MASTER



**RSUD BENDAN
KOTA
PEKALONGAN**

ALUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN SECARA LANGSUNG (CS/SATPAM/PETUGAS UNIT/RUANGAN)

No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
02/SPO/TU/03.2/2016	03	2 / 2

PROSEDUR

- (telephon/email), bila perlu koordinasi dengan bagian IT Rumah Sakit sehingga penyelesaian keluhan/komplain dilakukan secara musyawarah dan mufakat
6. Tim Penanganan Keluhan bersama Bidang/Bagian terkait untuk mereview kebijakan yang sudah ada atau membuat kebijakan baru jika hasil keluhan memerlukan kebijakan. Jika hasil keluhan tidak memerlukan kebijakan maka keluhan dinyatakan selesai.
 7. Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service mendokumentasikan data keluhan/komplain atau saran yang masuk dan formulir penyelesaian komplain yang sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke direktur setiap bulan.
 8. Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service melaporkan keluhan dan tindak lanjut penyelesaiannya kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi RSUD Bendan.

UNIT TERKAIT

1. Instalasi Humas Komplain dan Customer Service
2. Tim Penanganan Keluhan
3. Semua Unit Pelayanan



**RSUD BENDAN
KOTA
PEKALONGAN**

**ALUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN SECARA
TIDAK LANGSUNG ATAU MELALUI MEDIA (KOTAK
SARAN, WA, Telp, EMAIL, WEBSITE, MEDIA SOSIAL)**

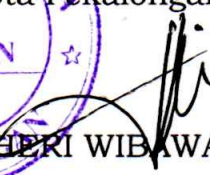
No. Dokumen
03/SPO/TU/03.2/2016

No. Revisi
03

Halaman
1 / 2

**STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL**

Tanggal Terbit
5 April 2023

Ditetapkan
Direktur RSUD Bendan
Kota Pekalongan

Dwi HERY WIBAWA, M.Kes

PENGERTIAN

Alur penanganan keluhan pelanggan secara tidak langsung atau melalui media (kotak saran, WA, telepon, email, website, media sosial) adalah alur/urutan/tata cara dalam menangani keluhan dari pelanggan secara tidak langsung atau melalui media (kotak saran, wa, telp, email, website, media sosial) yang komprehensif dan sistematis sehingga mendapatkan hasil guna sesuai yang diharapkan.

TUJUAN

Sebagai acuan penerapan langkah-langkah petugas dalam pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan secara tidak langsung atau melalui media (kotak saran, WA, telepon, email, website, media sosial).

KEBIJAKAN

Peraturan Direktur RSUD Bendan Kota Pekalongan Nomor : 445/51 Tahun 2022 Tentang Hak Pasien dan Keterlibatan Keluarga dalam Pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan.

PROSEDUR

1. Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service mengelola seluruh keluhan/komplain atau masukan/saran yang dikirim atau dilaporkan secara tidak langsung atau melalui media.
2. Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service berkoordinasi dengan Unit terkait dalam penanganan keluhan.
3. Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service menjawab keluhan/komplain atau masukan/saran melalui media yang digunakan dalam pengajuan keluhan oleh pelanggan.
4. Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service berkoordinasi dengan Tim Penanganan Komplain, jika keluhan belum tertangani.
5. Tim Penanganan Komplain mengadakan Rapat Koordinasi untuk penyelesaian dan tindak lanjut dari keluhan yang

RSUD
BENDAN
KOTA
PEKALONGAN

DOKUMEN

MASTER



**RSUD BENDAN
KOTA
PEKALONGAN**

**ALUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN SECARA
TIDAK LANGSUNG ATAU MELALUI MEDIA (KOTAK
SARAN, WA, Telp, EMAIL, WEBSITE, MEDIA SOSIAL)**

No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
03/SPO/TU/03.2/2016	03	2 / 2

PROSEDUR

diajukan.

6. Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service menyampaikan jawaban/solusi keluhan/hasil tindak lanjut sesuai dengan hasil rapat koordinasi Tim Penanganan Komplain melalui media pengajuan keluhan yang digunakan pelanggan, bila perlu koordinasi dengan bagian IT Rumah Sakit.
7. Tim Penanganan Komplain bersama Bidang/Bagian terkait mereview kebijakan yang sudah ada atau membuat kebijakan baru jika hasil keluhan memerlukan kebijakan. Jika hasil keluhan tidak memerlukan kebijakan maka keluhan dinyatakan selesai.
8. Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service mendokumentasikan data keluhan/komplain atau saran yang masuk dan formulir penyelesaian komplain yang sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke direktur setiap bulan.
9. Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service melaporkan keluhan dan tindak lanjut penyelesaiannya kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi RSUD Bendan.

UNIT TERKAIT

1. Instalasi Humas Komplain dan Customer Service
2. Tim Penanganan Keluhan
3. Semua Unit Pelayanan