



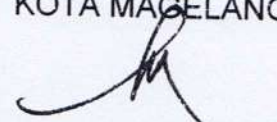
## PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

NO. DOKUMEN PM.RSUDT.W2.01	NO. REVISI 0	HALAMAN 1 / 1
-------------------------------	-----------------	------------------

### PROSEDUR TETAP

Tanggal terbit :  
27 Desember 2013

Ditetapkan  
DIREKTUR RSUD TIDAR  
KOTA MAGELANG

  
dr. SRI HARSO, M.Kes, Sp.S  
NIP. 19620524 198901 1 001

#### 1. PENGERTIAN

- 1.1 Form Catatan Keluhan Pelanggan adalah lembar yang berisi informasi keluhan pelanggan dan tindakan perbaikan serta verifikasi dan pengesahan atas tindakan perbaikan yang dilakukan.
- 1.2 Buku register keluhan adalah Catatan yang dipergunakan untuk memantau pelaksanaan penanganan
- 1.3 Penanganan Keluhan Pelanggan di RSUD Tidar meliputi Tim Penanganan Pengaduan Tingkat Unit Kerja, terdiri dari Unit Kerja masing-masing Ruang Rawat Inap, Unit Kerja masing-masing Instalasi, Unit Kerja Tingkat Wakil Direktur Umum Dan Keuangan dan Unit Kerja Tingkat Wakil Direktur Pelayanan serta Penangan Keluhan Pelanggan Tingkat RSUD Tidar, yaitu Tim Penanganan Keluhan Pelanggan RSUD Tidar.

#### 2. TUJUAN

Prosedur ini menerangkan proses penanganan keluhan pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.

#### 3. KEBIJAKAN

BP2T Kota Magelang memastikan seluruh pegawai bekerja untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan berusaha mencapai sasaran mutu yang disepakati dan menerapkan prosedur secara konsisten, dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

#### 4. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup identifikasi keluhan pelanggan, analisa keluhan pelanggan, pelaksanaan tindakan perbaikan dan evaluasinya.

#### 5. URAIAN UMUM

- Penanganan keluhan Pelanggan meliputi:
- 5.1. Tindakan koreksi untuk menghilangkan ketidaksesuaian
  - 5.2. Tindakan korektif untuk mencegah berulangnya ketidaksesuaian

#### 6. PROSEDUR

1. **Identifikasi dan Peanganan Keluhan / Pengaduan Pelanggan yang bersifat ringan dan atau administrative.**  
**Petugas Penanganan Aduan Unit Kerja di RSUD Tidar.**
  - 6.1.1. Menerima pengaduan / keluhan pelanggan dari loket pengaduan maupun menerima secara langsung pengaduan / keluhan yang bersumber pada masing-masing Unit Kerja;
  - 6.1.2. Menerima pengaduan / keluhan melalui Kotak Pengaduan, Telepon, SMS, Facebook, E-Mail, Blog Website, baik



secara langsung maupun tidak langsung;

6.1.3. Mencatat dalam Buku Catatan Keluhan Pelanggan;

6.1.4. Menyelesaikan aduan yang bersifat administrative dan atau ringan; Penyelesaian dapat dilaksanakan murni oleh Tim Penanganan Keluhan Pelanggan Tingkat Unit Kerja maupun dengan mengikutsertakan Pejabat Struktural terkait;

6.1.5. Meneruskan aduan / keluhan yang bersifat berat dan berdampak pada kepentingan umum kepada Tim Penanganan Keluhan Pelanggan RSUD Tidar.

#### **Tim Penanganan Keluhan Pelanggan Tingkat RSUD Tidar**

6.1.6. Mencatat dalam Buku Register Keluhan / Aduan Pelanggan;

6.1.7. Melaporkan kepada Direktur RSUD Tidar;

6.1.8. Menyelenggarakan rapat koordinasi Tim Penanganan Keluhan Pelanggan terkait penyelesaian keluhan Pelanggan, dengan melibatkan atau tidak melibatkan Direktur RSUD Tidar, sesuai kebutuhan.

#### **2. Rapat Koordinasi Tim Penanganan Keluhan Pelanggan Ketua Tim**

6.2.1. Memimpin Rakor untuk mempelajari dan membahas aduan masyarakat;

6.2.2. Merekomendasikan tindakan perbaikan / penyelesaian yang perlu dilakukan, baik dengan maupun tanpa menyelenggarakan Survey Lapangan;

#### **3. Persetujuan tindakan penyelesaian keluhan Pelanggan. Ketua Tim Tim Penanganan Keluhan Pelanggan**

6.3.1. Meninjau dan menyetujui pembahasan terkait penyelesaian keluhan / aduan Pelanggan yang dilaksanakan oleh Tim Penanganan Keluhan Pelanggan Tingkat Unit Kerja.

##### **Direktur RSUD Tidar**

6.3.2. Meninjau dan menyetujui pembahasan terkait penyelesaian keluhan / aduan Pelanggan yang dilaksanakan oleh Tim Penanganan Keluhan Pelanggan Tingkat RSUD Tidar.

#### **4. Tindakan Perbaikan/Penyelesaian Tim Penanganan Keluhan Pelanggan**

6.4.1. Melakukan tindakan perbaikan/penyelesaian, bersama-sama dengan Unit Kerja terkait.

6.4.2. Membuat surat dan atau mempertemukan pihak-pihak yang terkait dengan aduan;

#### **5. Evaluasi dan Pencatatan**

##### **Tim Penanganan Keluhan Pelanggan tingkat Unit Kerja.**

6.5.1. Melakukan evaluasi atas tindakan perbaikan / penyelesaian keluhan / aduan yang dilaksanakan (Tingkat RSUD Tidar); apabila tindakan perbaikan dinilai tidak / kurang efektif, maka dilaksanakan upaya tindakan perbaikan / penyelesaian yang lebih efektif.

6.5.2. Mencatat tindakan perbaikan / penyelesaian



	<p><b>Tim Penanganan Keluhan Pelanggan tingkat RSUD Tidar.</b></p> <p>6.5.3. Melakukan evaluasi atas tindakan perbaikan / penyelesaian atas keluhan / aduan yang dilaksanakan (Tingkat Unit Kerja); apabila tindakan perbaikan dinilai tidak / kurang efektif, maka dilaksanakan upaya tindakan perbaikan / penyelesaian yang lebih efektif.</p> <p>6.5.4. Mencatat tindakan perbaikan / penyelesaian</p>
7. UNIT TERKAIT	Semua Unit Kerja di lingkungan RSUD Tidar.
8. REKAMAN MUTU	<p>8.1. CM.MR.05.01 Buku Catatan Keluhan Pelanggan</p> <p>8.2. CM.MR.05.02 Buku Register Keluhan Pelanggan</p>
9. DOKUMEN TERKAIT	PM.RSU DT.5.2