KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO
Jln. KRT. dr. SoeradjiTirtonegoro No. 1 Klaten
Telp : (0272) 321020 Fax : (0272) 321104 E-mail : rsupsoeradji_klaten@yahoo.com

10. EP3

RSST

KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT dr. SOERADJI TIRTONEGORO
NOMOR :HK.02.03/II.1/ 20235 / 2018

TENTANG

PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DR. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN

DIREKTUR UTAMA RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DR. SOERADJI TIRTONEGORO

Menimbang :

a. bahwa komplain masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu mendapatkan penanganan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur Utama tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro.

Mengingat :

1. Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
5. Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 257/MENKES/PER/PER/ III/2008 tanggal 11 Maret 2008, tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 046/MENKES/PER/I/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
12. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
13. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: 1101/ MENKES/ SK/IX/ 2007 tanggal 26 September 2007 tentang Susunan dan Uraian Tugas serta Tata Hubungan Kerja RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro;

CONTROLLED
ISSUED
22 NOV 2018

Scanned by CamScanner

14. Keputusan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5/1/10/KES/PMDN/2018 tanggal 26 Januari 2018 tentang Izin Operasional Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro Sebagai Rumah Sakit Umum Pusat Kelas A;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA TENTANG PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DR. SOERADJI TIRTONEGORO.

KESATU : Penanganan Komplain Pelanggan Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro sebagaimana dimaksud dalam Diktum Menetapkan, sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Penanganan Komplain Pelanggan Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro, sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu, agar dilaksanakan dan digunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan.

KETIGA : Segala biaya yang timbul dibebankan pada DIPA Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku selama 3 (tiga) terhitung mulai tanggal ditetapkan, dengan catatan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Klaten
Pada tanggal : 31 Oktober 2018

DIREKTUR UTAMA

ENDANG WIDYASWATI

Scanned by CamScanner

Lampiran : Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. SOERADJI TIRTONEGORO
Nomor : HK.02.03/II.1/ 20235 /2018
Tanggal : 31 Oktober 2018
Tentang :, Penanganan Komplain Pelanggan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro

PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN
RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN

A. PENGERTIAN

Yang dimaksud Komplain Pelanggan adalah pernyataan baik secara lisan maupun tertulis dan yang dapat dipertanggung jawabkan tentang ketidakpuasan atau kekecewaan pelanggan terhadap pelayanan yang disampaikan oleh pasien/pengguna jasa Rumah sakit.

Kualifikasi Komplain :

1. Komplain Tipe Hijau (komplain ringan) :
   Adalah komplain yang bersifat sederhana/ringan dan dapat diselesaikan segera/secara langsung pada saat itu, oleh Instalasi Pemasaran dan Humas dan/atau penyelesaiannya memerlukan koordinasi dengan unit kerja lain, cenderung tidak menimbulkan kerugian baik material maupun immaterial.
2. Komplain Tipe Kuning (komplain sedang) :
   Adalah komplain yang penyelesaiannya membutuhkan koordinasi antar unit kerja tetapi memerlukan cukup waktu dan difasilitasi oleh Instalasi Pemasaran dan Humas. Komplain tipe ini cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian immaterial, dan lain lain.
3. Komplain Tipe Merah (komplain berat) :
   Adalah komplain yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi dengan unit lain, melibatkan tim khusus (Komite Etik dan Hukum, Komite Medik, dan unit terkait), memerlukan cukup waktu dan berpotensi untuk menjadi kasus hukum dan diperlukan konsultasi dan upaya mediasi dengan Biro Hukum dan Lembaga mediasi terdekat. Komplain tipe ini cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi dan kerugian material, dan lain lain.

B. TUJUAN

Sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang prima dalam menangani ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit.

Scanned by CamScanner

C. KEBIJAKAN

1. Setiap pasien dan/atau keluarga pasien mempunyai hak untuk mengajukan keluhan/komplain sehubungan dengan tidak mendapatkan layanan yang tidak sesuai atau diharapkan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro.
2. Pasien dan/atau keluarga pasien yang akan menyampaikan komplain berkaitan dengan kegiatan pelayanan maupun kegiatan umum lainnya di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro dapat disampaikan melalui media komplain yang ada, seperti :
   a) Keluhan langsung melalui *customer service* di meja informasi, bisa melalui di tempat terjadinya ketidakpuasan terhadap pelayanan Rumah sakit, datang langsung ke ruang Pengaduan/Instalasi Pemasaran dan Humas sebagai wadah keluhan untuk ditindaklanjuti;
   b) Keluhan Tidak Langsung bisa melalui Email, Website, Media massa, Media sosial, SMS, Telepon, Kotak Saran, Surat dan Pohon Aspirasi.
3. Pengelolaan komplain dilaksanakan oleh Instalasi Pemasaran dan Humas sesuai dengan klasifikasi komplain sebagaimana disebutkan pada poin Klasifikasi, ditindaklanjuti sesuai Prosedur Tetap dan peraturan yang berlaku, serta dibina dan diawasi oleh Direktur Keuangan;
4. Instalasi Pemasaran dan Humas harus mengupayakan dapat menyelesaikan keluhan/komplain yang sesuai klasifikasi komplain yang disampaikan;
5. Jika komplain tidak dapat diselesaikan oleh Instalasi Pemasaran dan Humas, maka harus dikoordinasikan lebih lanjut dengan satuan kerja terkait;
6. Apabila komplain yang disampaikan menyangkut ranah hukum atau tidak dapat diselesaikan secara musyawarah mufakat oleh RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro maka akan diselesaikan sesuai ketentuan hukum yang berlaku dengan melibatkan Tim Pengaduan Masyarakat dan Tim Khusus yang telah dibentuk oleh Direktur Utama RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro, yaitu Direksi, Komite Medik, Komite Etik dan Hukum, dan Komite Keperawatan;
7. Keterlibatan penyelesaian komplain:
   a) Komplain tipe hijau yang terkait penanganan komplain adalah pasien/keluarga pasien, Humas, satuan kerja yang dikomplain
   b) Komplain tipe kuning yang terkait penanganan komplain adalah pasien/keluarga pasien, Humas, satuan kerja yang dikomplain, Ketua Tim Penanganan Pengaduan/Kepala Bidang pelayanan medik.
   c) Komplain tipe merah yang terkait penanganan komplain adalah pasien/keluarga pasien, Humas, satuan kerja yang dikomplain, Ketua Tim Penanganan Pengaduan/Kepala Bidang Pelayanan Medik, Ketua Komite Etik dan Hukum dan Direksi.

Scanned by CamScanner

8. Penyelesaian keluhan/komplain diupayakan sesuai dengan harapan dan tidak menimbulkan masalah baru, jika diperlukan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro dapat melibatkan keluarga dalam proses penyelesaian masalah;
9. Hasil Penyelesaian komplain didokumentasikan dan dievaluasi sebagai bahan kajian untuk perbaikan pelayanan.

DIREKTUR UTAMA



ENDANG WIDYASWATI

Scanned by CamScanner