RSST

STANDAR OPERASIONALPROSEDUR
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN

PENANGANAN KELUHAN / KOMPLAIN PELANGGAN TIPE MERAH DI RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO

2020

RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO
Jalan KRT dr. Soeradji Tirtonegoro Nomor 1 Klaten

RSST

KEMENTERIAN KESEHATAN RI

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO

NOMOR SOP	:	OT.02.02/III.4.3/ 44 /2020
TGL. PEMBUATAN	:	10 Oktober 2018
REVISI KE	:	**2**
TGL. REVISI	:	23 Juni 2020
TGL. EFEKTIF	:	23 Juni 2020
DISAHKAN OLEH	:	Direktur Utama dr. Endang Widyaswati, M.Kes NIP 196402141990022001
NAMA SOP	:	**PENANGANAN KELUHAN/ KOMPLAIN PELANGGAN TIPE MERAH Di RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO**

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun1999 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 RI Nomor 10 Tahun 1996 tentang wajib simpan Rahasia Kedokteran
7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 49 Tahun 2012 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
9. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit;
10. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan
11. Keputusan Direktur Utama nomor HK.02.03/II.1/20235/2018 tentang Pananganan Komplain Pelanggan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro.

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. Menguasai aplikasi Ms Office dan internet
2. Memahami proses pengelolaan keluhan/ komplain
3. Memiliki Rasa empati
4. Menguasai dan Memahami Budaya Kerja 6S (Senyum, Sapa, Sentuh Sopan, Santun, Sabar)

KETERKAITAN :

1. SOP AP Penanganan Konflik antara Pasien dengan Keluarga Terkait Pelayanan Pengobatan
2. SOP AP Pengolahan Indek Kepuasan Masyarakat

PERALATAN / PERLENGKAPAN :

1. Komputer, printer, ATK, jaringan internet dan alat komunikasi
2. Form / Blangko Komplain
3. Kotak Saran
4. Pohon Aspirasi
4. Pohon Aspirasi
5. Mesin Fotocopy

PERINGATAN :

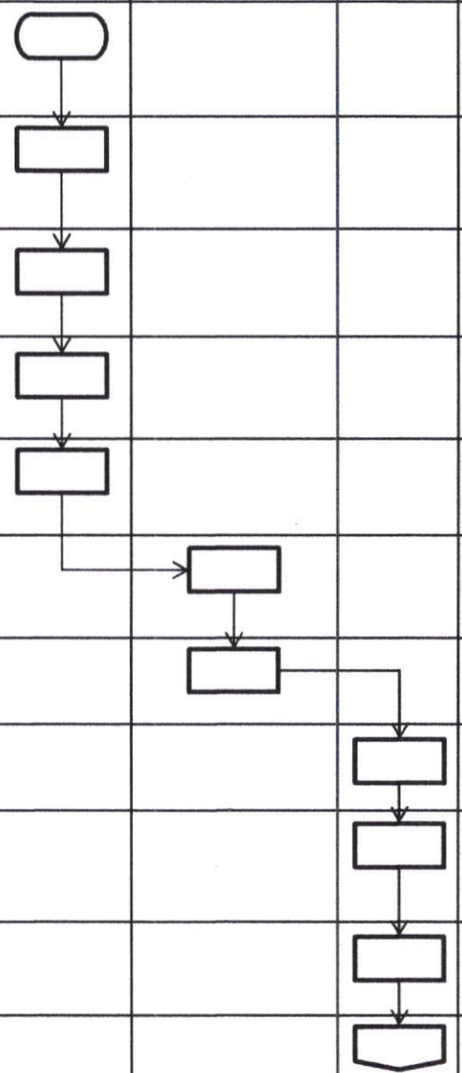
1. Apabila SOP AP Penanganan Keluhan / Komplain Pelanggan Tipe Merah di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro tidak ada, maka penanganan komplain pelanggan tidak sesuai prosedur, sehingga dapat berdampak pada citra / nama baik Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro
2. Pengelolaan komplain sebagai alat mencegah terjadinya masalah yang sama dan sebagai masukan untuk perbaikan Kinerja dan Indek Kepuasan Pelanggan

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

SOP-AP tentang Penanganan Keluhan / Komplain Pelanggan Tipe Merah di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro dicatat dalam Katalog SOP-AP dan di-*Upload* dalam *website* RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro, serta tersedia di unit kerja terkait.

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN/ KOMPLAIN PELANGGAN TIPE MERAH Di RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO

NO	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Ka./ Staf IPH	Tim Pelayanan Pengaduan Masyarakat	Tim Khusus	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima Komplain secara langsung / tidak langsung				Formulir komplain, kotak saran, telepon, internet, komputer, ATK, Alat scan	1 Jam	Lembar Keluhan terisi lengkap	
2	Mencatat identitas, maksud dan tujuan di buku penerimaan komplain				Formulir komplain, ATK	15 menit	Buku Komplain	
3	Memilahkan berdasarkan indikator komplain termasuk dalam etika, pelayanan atau sarana				Formulir komplain, ATK	10 menit	komplain telah dipisahkan sesuai dengan tipenya	
4	Mencatat komplain sesuai indikator dan tipe komplain di lembar keluhan dan saran				ATK, Buku Komplain	30 Menit	komplain telah dicatat sesuai tipe komplain	
5	Melaporkan komplain ke Tim Pelayanan Pengaduan Masyarakat				ATK, Buku Komplain	2 Jam	laporan komplain	
6	Mempelajari dan memastikan bahwa komplain termasuk tipe merah (komplain berat)				Formulir komplain, ATK	10 menit	Buku Monev Komplain	
7	Melaporkan komplain ke Tim Khusus dan melakukan koordinasi dengan Tim Khusus				Komputer, printer, ATK Formulir Komplain	3 hari	Notulen	
8	Menghubungi Biro Hukum				Telepon, ATK, Formulir komplain	2 jam	Hasil Konsultasi	
9	Melakukan konsultasi dengan Biro Hukum dan penyelesaikan memerlukan cukup waktu				Komputer, printer, ATK Formulir Komplain	1 bulan	Notulen rapat	
10	Melakukan mediasi dengan lembaga mediasi yang ditunjuk oleh pelanggan/ pengomplain				ATK	1 bulan	Notulen rapat	



PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN/ KOMPLAIN PELANGGAN TIPE MERAH Di RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO

NO	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Ka./ Staf IPH	Tim Pelayanan Pengaduan Masyarakat	Tim Khusus	Kelengkapan	Waktu	Output	
11	Menyerahkan laporan hasil mediasi dan lembar pernyataan bahwa pelanggan/ pengomplain dapat menerima dan menyatakan masalah selesai ke IPH setelah masalah SELESAI				Komputer,Printer, Form Komplain, ATK	1 hari	Laporan mediasi, Surat Pernyataan Masalah Selesai dari Pelanggan/ Pengomplain	
12	Membuat monitoring dan evaluasi bulanan serta mendokumentasikannya				Komputer, Printer, Form Komplain, ATK	1 hari	Laporan tindak lanjut komplain terdokumentasi	
13	Membuat laporan ke Direktur Utama berdasarkan laporan hasil mediasi komplain TIPE MERAH telah selesai				Komputer, Printer, Form Komplain, ATK, Nota Dinas, buku ekspedisi	1 hari	Laporan tindak lanjut komplain masuk ke Direktur Utama	

Direktur Utama

dr. Endang Widyaswati, M.Kes
NIP. 196402141990022001