



**RSUD
KAB. TEMANGGUNG**

**PENANGANAN KOMPLAIN
LANGSUNG KE CUSTOMER SERVICE**

No. Dokumen

No. Revisi

Halaman

0

1 / 2

**STANDAR PROSEDUR
OPERASIONAL**

Tanggal Terbit

27 April 2016

Ditetapkan,
DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN TEMANGGUNG

dr. ARTIYONO, M.Kes
Pembina TK I
NIP.19590919 198801 1 001

PENGERTIAN

Segala sesuatu mengenai masukan, kritik, saran, permasalahan baik itu masalah pelayanan, masalah penunjang maupun fasilitas rumah sakit secara langsung ke customer service di lingkup Rumah Sakit Umum Kabupaten Temanggung.

TUJUAN

Menyelesaikan permasalahan dengan baik

KEBIJAKAN

Keputusan Direktur RSUD Kabupaten Temanggung Nomor 445 / 117b Tahun 2016 tentang kebijakan hak pasien dan keluarga RSUD Kabupaten Temanggung.

PROSEDUR

- 1) Customer Service terkait menerima komplain dan mencatat komplain tersebut.
- 2) Customer Service akan meminta waktu kepada pasien/keluarga untuk meminta jawaban dari unit terkait saat itu juga.
- 3) Customer service akan menyampaikan jawaban kepada pasien/keluarga sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh unit terkait, Jika perlu minta bantuan case manager, komplain menyangkut medis maka customer service akan ditemani oleh pihak terkait.
- 4) Jika pasien/keluarga tidak puas dengan jawaban dan unit terkait
- 5) maka customer service akan meminta waktu kepada pasien untuk disampaikan ke kepala instalasi/ biang.
- 6) Customer service membuat laporan tertulis dengan lengkap untuk disampaikan ke kepala instalasi/bidang.

RSUD KAB. TEMANGGUNG	PENANGANAN KOMPLAIN LANGSUNG KE CUSTOMER SERVICE		
	No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
		0	2 / 2
	<p>7) Kepala instalasi dapat berkoordinasi dengan kepala bidang baik pelayanan ataupun non pelayanan.</p> <p>8) Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada bidang pelayanan yang dimana akan di rapatkan di komite medik (jika perlu) untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Temanggung.</p> <p>9) Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Customer service dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit Temanggung paling lambat 2 x 24 jam terhitung jam kerja.</p> <p>10) Pihak istalasi/bidang akan memberikan jawaban kepada customer service untuk disampaikan kepada pasien sebagai jawaban resmi dan instalasi/bidang.</p> <p>11) Bila pasien tidak puas dengan jawaban kepala instalasi/bidang, (Bila perlu diskusikan solusi dengan Direktur Rumah Sakit Temanggung).</p> <p>12) Semua komplain yang terjadi akan di laporkan oleh customer service untuk direkap menjadi laporan bulanan customer service kepada pihak manajemen.</p> <p>13) Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun Sistem.</p>		
UNIT TERKAIT	Customer service, rawat inap, rawat jalan, penunjang, casmanager, supervise, management		