

 RSUD BANGKINANG	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN		
	No. Dokumen 445/RSUD/I-1/2026/72	No. Revisi 01	Halaman 1/3
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal terbit: 1 Juni 2026 Ditetapkan: Direktur  dr. IMAWAN HARDIMAN, Sp.KK NIP. 19840727 2009102 2 006		
PENGERTIAN	Keluhan pelanggan adalah umpan balik dari pasien/keluarga, yang ditujukan kepada rumah sakit. Umpan balik ini dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis.		
TUJUAN	Prosedur ini sebagai acuan dalam penanganan keluhan pasien yang di tujukan pada rumah sakit		
KEBIJAKAN	a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. SK Direktur RSUD Bangkinang No.445/RSUD/I-1/2022/173 Tanggal 1 November 2022 tentang Penunjukan/Pengangkatan Kepala Unit Pengaduan		
PROSEDUR	1. Penanganan Keluhan di Unit Terkait: - Setelah menerima keluhan dari pelanggan, segera siapkan pertemuan untuk meresponnya. - Apabila keluhan terjadi pada jam kerja, maka kepala ruangan bertugas untuk menangani keluhan tersebut. - Apabila keluhan terjadi di luar jam kerja dan staff unit setempat tidak dapat menangani keluhan yang ada, maka <i>Manager of Duty</i> (MOD) akan melayani keluhan yang ada. - Sebelum pertemuan, baca terlebih dahulu kronologis/status pasien sebelum menemui pelanggan . - Ucapkan salam terapeutik sebelum memulai pembicaraan. - Perkenalkan diri pada pelanggan . - Ajak pelanggan ke ruangan konsultasi/ruang kepala ruangan bila memungkinkan. - Persilahkan duduk dan siapkan minum air putih untuk menenangkan pelanggan		



RSUD
BANGKINANG

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

No. Dokumen
445/RSUD/I-1/2026/72

No. Revisi
01

Halaman
2/3

- I. Posisikan pelanggan berhadapan dengan petugas dengan adanya pembatasan (meja).
 - J. Atur jarak petugas dengan pelanggan.
 - K. Tanyakan pada pelanggan masalah yang ingin disampaikan.
 - L. Dengarkan keluhan pelanggan dengan seksama dan tidak memotong pembicaraan (pelanggan dibiarkan mengeluarkan keluhan sampai selesai).
 - M. Catat semua keluhan yang pelanggan sampaikan dan simpulkan inti dari pokok masalahnya.
 - N. Petugas mendata keluhan yang diajukan oleh pelanggan dalam lembar tanggapan keluhan pelanggan. Selanjutnya petugas akan memberikan data keluhan setiap bulannya kepada Tim Pelayanan Pengaduan Pelanggan agar diolah untuk perbaikan mutu pelayanan rumah sakit.
 - O. Pecahkan masalah jika memungkinkan, bila permasalahan berhubungan dengan kebijakan atau pelanggan tidak merasa puas dengan pemecahan masalah yang sudah diberikan, lakukan penundaan dan sampaikan pada pelanggan bahwa keluhan mereka akan disampaikan ke level yang lebih atas dan petugas rumah sakit akan segera menghubungi untuk pemecahan masalah lebih lanjut.
 - P. Petugas ruangan mengantarkan pelanggan ke *Customer Service* untuk penanganan keluhan lebih lanjut.
2. Penanganan keluhan di unit informasi dan pengaduan
- a. Pelanggan yang akan mengajukan keluhan (baik yang berasal dari unit atau langsung ke unit informasi dan pengaduan) harus terlebih dahulu memberikan data diri untuk mengisi formulir pengajuan keluhan.
 - b. Unit informasi dan pengaduan akan menyampaikan dan mengkonfirmasi mengenai keluhan yang masuk untuk segera ditindaklanjuti paling lama 1x24 jam.

 RSUD BANGKINANG	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN		
	No. Dokumen 445/RSUD/I-1/2026/72	No. Revisi 01	Halaman 3/3
	c. Tim Pelayanan Pengaduan Pelanggan akan menentukan siapa perwakilan dari tim yang akan menjadi penanggung jawab kasus dan untuk selanjutnya orang tersebut yang akan menjadi pendamping pelanggan yang mengajukan keluhan. Perwakilan dari tim bertugas untuk mengkoordinasikan investigasi terhadap kasus dan berkolaborasi dengan berbagai pihak yang berkaitan untuk menemukan jalan keluar. d. Perwakilan tim juga bertugas untuk memberitahukan hasil investigasi secara lisan dan tertulis kepada pelanggan. e. Apabila keluhan tidak bisa diselesaikan pada hari itu juga, semua keluhan harus diselesaikan dalam waktu 7 hari kerja. Apabila diperlukan waktu yang lebih dari ditentukan, maka harus ada pemberitahuan tertulis dari Tim Pelayanan Pengaduan Pelanggan kepada pelanggan. f. Apabila pelanggan merasa tidak puas dengan solusi dari Tim Pelayanan Pengaduan Pelanggan, maka keluhan akan diajukan kepada Direksi. Dalam hal ini, Tim Pelayanan Pengaduan Pelanggan akan bekerja sama dengan Direksi dan MPP untuk menemukan jalan keluar dari keluhan yang diajukan. g. Unit Informasi dan Pengaduan mengumpulkan data keluhan yang masuk dan melaporkan setiap bulan kepada atasan Kasubbag Umum, Hukum, Informasi dan Kemitraan agar diolah untuk perbaikan mutu pelayanan rumah sakit.		
UNIT TERKAIT	Seluruh unit pelayanan di RSUD Bangkinang		