RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Jl. Raya Sukowati No. 534 Sragen	PENANGANAN KOMPLAIN/KELUHAN PELANGGAN (KOTAK SARAN, SMS, EMAIL, WEBSITE, MEDIA MASSA DAN PELAKSANA HUMAS)		
	No. Dokumen 0857/039/2019	No. Revisi 00	Halaman 1/2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal terbit 14 Januari 2019	Ditetapkan Direktur, dr. Didik Haryanto NIP. 19650510 200012 1 002	
PENGERTIAN	Tata cara dalam menangani dan menindaklanjuti komplain / keluhan dari pelanggan di lingkup bidang pelayanan medis.		
TUJUAN	Agar semua komplain / keluhan dari pelanggan dapat segera mendapat penanganan dan penyelesaian sesuai aturan Rumah Sakit.		
KEBIJAKAN	Keputusan Direktur RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Nomor 445/120/039/2019 tentang Panduan Manajemen Komplain RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen		
PROSEDUR PELAKSANAAN	1. Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Kotak Saran a. Komplain / keluhan pelanggan melalui kotak saran. b. Bidang atau bagian terkait menerima distribusi komplain dari Pelaksana Humas. c. Kepala bidang atau bagian kepada Ka Sub Bid atau Ka Sub Bag untuk meneruskan komplain kepada bagian yang mendapatkan komplain. d. Keluhan yang belum dapat terselesaikan setelah batas waktu dilaporkan kepada Direktur melalui Sub Bag TU e. Untuk keluhan yang sifatnya harus segera mendapat penanganan / solusi, dapat dilaporkan langsung ke Direktur tanpa menunggu saat Rapat Pejabat Struktural f. Kembalikan ke bagian Pelaksana Humas Formulir pengaduan yang sudah diverifikasi oleh bagian atau bidang terkait. 2. Keluhan Pelanggan Melalui *Pelaksana Humas* a. Ucapkan Salam *"Selamat pagi/siang/sore/malam"* b. Pastikan identitas pasien *"Bisa disebutkan nama dan tanggal lahir Bapak/Ibu"* c. Ciptakan suasana yang nyaman dan hindari tampak lelah d. Perkenalkan diri dan jelaskan tugas dan peran Anda: *"Perkenalkan nama saya .... saya bertugas untuk ...."*		

e. Dengarkan dan berikan rspon positif setiap keluhan pelanggan.

f. Bantu beri jawaban/solusi bila memang mampu. Jika solusi belum bisa diberikan secara langsung, maka petugas Pelaksana Humas memberikan respon terhadap keluhan yang diterima dan menampung keluhan tersebut dengan mencatat di Buku Keluhan Pelanggan.

g. Koordinasikan dengan bidang/bagian/unit terkait.

3. Keluhan Pelanggan dari Media Massa

   a. Pelaksana Humas menerima informasi keluhan pelanggan dari Media Massa dan mencatat dalam Buku Keluhan Pelanggan.

   b. Laporkan melalui atasan untuk klarifikasi keluhan yang diterima.

   c. Adakan koordinasi dengan bagian/bidang terkait untuk penyelesaian keluhan pelanggan.

   d. Tanggapi keluhan pelanggan baik melalui media atau menemui langsung pelanggan yang bersangkutan untuk memberikan klarifikasi.

4. Keluhan Pelanggan Melalui Media Lain (SMS, E-mail dan Website)

   a. Komplain dicatat dalam buku agenda keluhan pelanggan.

   b. Ditangani seperti dengan keluhan melalui Kotak Saran.

   c. Respon dan evaluasi keluhan pelanggan.

      "Terimakasih atas ...."

   d. Jika ada keluhan yang belum diselesaikan, maka segera menghubungi Bagian/Bidang yang terkait untuk menyelesaikan.

   e. Jika ada keluhan yang sama terulang kembali, maka berkoordinasi dengan Bidang/Bagian yang terkait atau langsung kepada Direktur.

UNIT TERKAIT	Seluruh Unit Pelayanan.