



RSUD DAYAKU RAJA

Jl. Poros Kota Bangun-Tenggarong KM. 5 Kota Bangun
Website : www.rsudayakuraja.com email : rsdara@mail.kukarkab.go.id

**PENGELOLAAN PENGADUAN KOMPLAIN
MELALUI UNIT ADMISI DAN PELAYANAN
PELANGGAN**

Nomor Dokumen
180/RM/XI/2022

Nomor Revisi
00

Halaman
1/2

**STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL**

Tanggal Terbit
11 November 2022

Ditetapkan di Kota Bangun
Direktur,

dr. Aji Yulia Rakhma
NIP. 19760715 200903 2 005

PENGERTIAN

Komplain melalui layanan pelanggan adalah keluhan dari pelanggan yang disampaikan dengan datang secara langsung ke Unit Admisi dan Pelayanan Pelanggan.

TUJUAN

1. Sebagai acuan dalam mengelola pengaduan dengan benar sesuai prosedur sehingga dapat diatasi tanpa menimbulkan masalah baru dan memberi kepuasan kepada pelanggan.
2. Menyelesaikan pengaduan dan menindaklanjuti permasalahan sesuai harapan kedua belah pihak.

KEBIJAKAN

Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dayaku Raja Nomor P-205/RSUDDARA/HUKMAS/180/11/2022 tentang Kebijakan Pengelolaan Komplain di RSUD Dayaku Raja

PROSEDUR

1. Petugas menerima pelanggan yang datang untuk mengadukan keluhannya
2. Petugas mengajak pelanggan yang komplain ke ruang layanan pengaduan
3. Petugas mempersilahkan pelanggan untuk duduk dan menawarkan minuman yang telah tersedia kepada pelanggan
4. Petugas memperkenalkan diri kepada pelanggan ("perkenalkan saya ada yang bisa saya bantu?")
5. Petugas menanyakan identitas pasien dan meminta fotocopy identitas pelanggan yang ingin menyampaikan komplain
6. Petugas mempersilahkan pelanggan untuk



RSUD DAYAKU RAJA

Jl. Poros Kota Bangun-Tenggarong KM. 5 Kota Bangun
Website : www.rsudayakuraja.com email : rsdara@mail.kukarkab.go.id

**PENGELOLAAN PENGADUAN KOMPLAIN
MELALUI UNIT ADMISI DAN PELAYANAN
PELANGGAN**

Nomor Dokumen
180/RM/XI/2022

Nomor Revisi
00

Halaman
2/2

menyampaikan keluhannya

7. Petugas mendengarkan dan merespon laporan sambil menuliskan laporan
8. Setelah selesai menulis laporan, petugas membacakan rincian keluhan dan menanyakan kepada pelanggan apakah sudah sesuai dengan yang disampaikan
9. Petugas mencetak laporan komplain
10. Petugas mempersilahkan pelanggan untuk menandatangani laporan komplain
11. Petugas menilai dan melakukan grading komplain sesuai kategori komplain
12. Menindaklanjuti langsung jika termasuk komplain kategori hijau dengan penyelesaian level 1;
 - a. Petugas mengkonfirmasi ke unit terkait untuk mengklarifikasi komplain pelanggan
 - b. Menyampaikan hasil klarifikasi kepada pelanggan
 - c. Petugas mengkonfirmasi kembali kepada pelanggan apakah klarifikasi tersebut dapat diterima
 - d. Petugas mengucapkan terima kasih jika hasil klarifikasi tersebut dapat diterima oleh pelanggan
 - e. Petugas menyampaikan permohonan maaf jika hasil klarifikasi tersebut belum dapat diterima dan akan memproses lanjut komplain tersebut ke penyelesaian komplain level 2
 - f. Petugas menjelaskan kepada pelanggan bahwa laporan komplainnya akan segera

**RSUD DAYAKU RAJA**

Jl. Poros Kota Bangun-Tenggarong KM. 5 Kota Bangun
Website : www.rsudayakuraja.com email : rsdara@mail.kukarkab.go.id

**PENGELOLAAN PENGADUAN KOMPLAIN
MELALUI UNIT ADMISI DAN PELAYANAN
PELANGGAN**

Nomor Dokumen
180/RM/XI/2022

Nomor Revisi
00

Halaman
3/3

ditindaklanjuti dan menjelaskan akan diinformasikan kembali hasil penyelesaiannya
13. Menindaklanjuti komplain kategori kuning dan merah dengan menyampaikan laporan komplain dari hasil print ke bagian Hukum dan Humas
14. Menyampaikan laporan Komplain Pengaduan ke Sub Bagian Hukum dan Humas

UNIT TERKAIT

Semua unit

TELAH DIKOREKSI OLEH

No	Nama	Jabatan	Paraf
1	dr. R. Tommy Prabowo	Plh. Kabid Pelayanan Medik dan Keperawatan	
2	Ns. Hermansyam, S.Kep	Ka. Instalasi Manajemen Data dan Rekam Medik	