



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
RSUD dr. SOEDONO MADIUN

Jl. Dr. Sutomo No. 59, Telp. (0351) 464325, 464326 Fax. (0351) 458054
Website : www.rssoedono.jatimprov.go.id, email : rsu_soedonomdn@jatimprov.go.id
MADIUN 63116

KEPUTUSAN
DIREKTUR RSUD dr. SOEDONO MADIUN
NOMOR : 337/45.222/303/2020
TENTANG
PERUBAHAN KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. SOEDONO MADIUN
NOMOR : 337/6320/303/2018
TENTANG
PEMBERLAKUAN PANDUAN PENANGANAN PENGADUAN
DI RSUD dr. SOEDONO MADIUN

DIREKTUR RSUD dr. SOEDONO MADIUN

- Menimbang : a. bahwa dengan semakin meningkatnya penyampaian aspirasi pengaduan masyarakat kepada RSUD dr. Soedono Madiun sehingga perlu dilakukan pengaturan;
- b. bahwa penyampaian aspirasi dan pendapat dimuka umum merupakan wujud kontrol terhadap pelaksanaan pelayanan, sehingga perlu mendapat penanganan secara baik, terpadu dan terkoordinasi;
- c. bahwa untuk melaksanakan sebagaimana dimaksud pada butir a dan b konsideran menimbang, perlu membentuk Panduan Penanganan Pengaduan yang ditetapkan dengan keputusan Direktur.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;
2. Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
5. Undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
6. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Daerah Provinsi Jawa Timur;
9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah.
11. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 34 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan di Lingkungan Provinsi Jawa Timur;

12. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 90 Tahun 2018 tentang Tata Kelola RSUD dr. Soedono Provinsi Jawa Timur;
13. Surat Perintah Gubernur Jawa Timur Nomor 821.2/11436/204.4/2020 tentang Pengangkatan Dalam Jabatan dr. M. HAFIDIN ILHAM, Sp.An sebagai Pelaksana Tugas Direktur RSUD dr. Soedono Madiun.

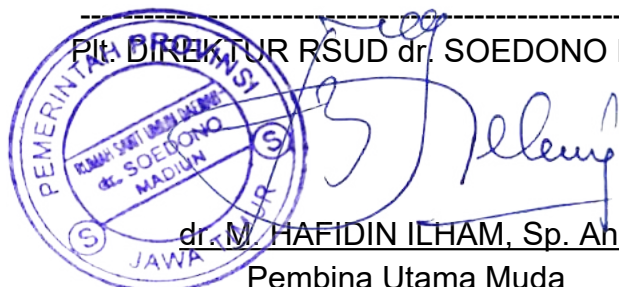
MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Mencabut Surat Keputusan Direktur Nomor 337/6320/303/2018 tentang Panduan Penanganan Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedono Madiun.
- KEDUA : Memberlakukan Panduan Penanganan Pengaduan sebagaimana terdapat dalam lampiran keputusan ini.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : M A D I U N

Pada tanggal : 10 DESEMBER 2020

Plt. DIREKTUR RSUD dr. SOEDONO MADIUN,



The image shows a circular official stamp of RSUD dr. Soedono Madiun. The stamp contains the text: 'PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR', 'RSUD dr. SOEDONO MADIUN', and 'JAWA TIMUR'. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink.

dr. M. HAFIDIN ILHAM, Sp. An.

Pembina Utama Muda

NIP. 19620506 198901 1 002

Lampiran : Keputusan Direktur RSUD dr. Soedono Madiun

Nomor : 337/45.222/303/2020

Tanggal : 10 Desember 2020

Panduan

Penanganan Pengaduan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Rumah Sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Dahulu fungsi Rumah Sakit hanya untuk menyembuhkan orang sakit, namun pada perkembangannya saat ini telah menjadi suatu pusat kesehatan. Dengan munculnya kebutuhan akan kesinambungan pelayanan dengan perkembangan ilmu, dan teknologi kedokteran, maka fungsi rumah sakit pada saat ini juga telah mencakup pendidikan dan penelitian. Rumah Sakit merupakan lembaga yang dapat menerapkan prinsip bisnis dengan tidak melanggar etika kedokteran dan melindungi orang miskin.

Bila pasien atau konsumen tidak puas atas pelayanan yang diberikan maka kemungkinan terjadi keluhan. Penyampaian keluhan dapat dilakukan secara tertulis atau lisan kepada pihak pemberi pelayanan. Manajemen keluhan pelanggan komprehensif adalah cara yang efektif untuk mengatasi keluhan pelanggan sebagai alat dan konsep dari *total quality management*. Mutu pelayanan yang kurang dapat menimbulkan keluhan bagi pelanggan. Untuk itu, diperlukan sistem manajemen mutu yang komprehensif dan manajemen keluhan yang efektif.

1.2 DEFINISI

Kepuasan pada umumnya dianggap sebagai mediator pusat dari perilaku pasca pembelian, menghubungkan keyakinan produk sebelum dipilih (*prechoice*) terhadap struktur kognitif pasca pemilihan (*postchoice*), komunikasi konsumen, dan perilaku pembelian kembali Liljander (1999). Dengan kata lain, kepuasan konsumen (pasien) dengan penanganan keluhan yang dilakukan karyawan RSUD dapat menjadi pusat mediator yang menghubungkan persepsi dimensi keadilan dengan sikap dan perilaku pascakeluhan (*postcomplaint*) Sikap dan konsekuensi perilaku dari kepuasan konsumen (pasien) memiliki peranan penting dalam menjaga hubungan komitmen jangka panjang RSUD dengan konsumen/pasien (pada khususnya) dan masyarakat (pada umumnya).

Manajemen keluhan pelanggan adalah cara yang efektif untuk mengatasi keluhan pelanggan sebagai alat dan konsep dari *total quality management*. Mutu pelayanan yang kurang dapat menimbulkan keluhan bagi pelanggan. Untuk itu, diperlukan sistem manajemen mutu dan keluhan yang komprehensif dan efektif.

1.3 TUJUAN

Pelaksanaan Penanganan keluhan bertujuan untuk :

- a. Menjembatani komunikasi pelanggan RSUD dr. Soedono Madiun dengan Pihak Manajemen
- b. Menjadi tolak ukur penilaian mutu pelayanan RSUD dr. Soedono Madiun
- c. Menjadi dasar perbaikan sarana prasarana yang dinilai kurang oleh pelanggan

BAB II

RUANG LINGKUP

2.1 STRUKTUR ORGANISASI PENANGANAN KELUHAN

- a. Penanganan Keluhan berada di bawah Sub Bagian Umum, Rumah Tangga, Hukum, Humas dan Pemasaran.
- b. Tugas pokok dan fungsi diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 115 Tahun 2008 Tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Bidang, Bagian, Seksi Dan Sub Bagian di RSUD dr. Soedono Madiun Provinsi Jawa Timur

2.2 PETUGAS PENANGANAN KELUHAN

Yang menjadi petugas dalam penanganan keluhan adalah petugas kehumasan dan pengadministrasi umum (Surat Masuk) dalam mengadministrasi surat keluhan yang masuk, serta bekerjasama dengan unit-unit terkait dalam menanggapi keluhan.

2.3 SASARAN PENANGANAN KELUHAN

Sasaran kegiatan penanganan keluhan adalah pasien, keluarga pasien dan pengunjung RSUD dr. Soedono Madiun yang merasa kurang puas dengan pelayanan.

2.4 SARANA DAN PRASARANA PENANGANAN KELUHAN

- a. Sekertariat
Sekertariat penanganan keluhan RSUD dr. Soedono Madiun di Sub Bagian Umum, Rumah Tangga, Hukum, Humas dan Pemasaran
- b. Jenis peralatan yang dibutuhkan untuk memperlancar penanganan keluhan adalah
 - 1) Kotak Pengaduan
 - 2) Media Sosial akun resmi RSUD dr. Soedono Madiun
 - 3) SMS / WhatsApp Pengaduan
 - 4) Lembar Keluhan
 - 5) Lembar Penanganan Keluhan
 - 6) Lembar Disposisi
 - 7) Buku Keluhan
 - 8) Buku Ekspedisi
 - 9) Telepon, untuk mengklarifikasi kepada pelanggan yang komplain
 - 10) Laporan Rekapitulasi Keluhan

BAB III

TATA LAKSANA PENANGANAN KELUHAN

3.1 TATA LAKSANA PENERIMAAN KELUHAN

Pasien, keluarga dan pengunjung RSUD dr. Soedono Madiun dapat menyampaikan keluhan secara langsung atau tidak langsung. Keluhan secara langsung dapat disampaikan kepada petugas pelayanan, kepala ruangan, dan Sub Bagian Umum, Rumah Tangga, Hukum, Humas dan Pemasaran. Pasien juga dapat menyampaikan keluhan secara tidak langsung melalui Kotak Pengaduan.

Tata laksana penerimaan keluhan yang baik dan berkualitas akan melahirkan kepuasan yang sekaligus menjadi sasaran pelayanan. Agar dapat memuaskan kepada orang yang dilayani, maka petugas harus :

1. Bertingkah laku yang sopan
2. Menerima keluhan dengan baik dan bersifat netral untuk menenangkan pelanggan yang komplain
3. Ramah tamah, selalu tersenyum dan mengucapkan terima kasih atas keluhan yang disampaikan

3.2 PENANGANAN KELUHAN BERDASARKAN KECEPATAN RESPON

Kecepatan Respon terhadap komplain adalah kecepatan Rumah Sakit dalam menanggapi komplain baik tertulis, lisan atau melalui mass media yang sudah diidentifikasi tingkat risiko dan dampak risiko dengan penetapan grading/dampak risiko berupa ekstrim (merah), tinggi (kuning), rendah (hijau) dan dibuktikan dengan data, dan tindak lanjut atas respon time komplain tersebut sesuai dengan kategorisasi/grading/dampak risiko.

1. Keluhan Grading Merah

a. Pengertian

Keluhan Grading Merah adalah keluhan pelanggan yang cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dll.

b. Tata Laksana Penanganan Keluhan Grading Merah

- 1) Operasional penanganan saran/keluhan pelanggan dilaksanakan oleh Sub Bagian Umum, Rumah Tangga, Hukum, Humas dan Pemasaran RSUD dr. Soedono Madiun.
- 2) Penyiapan sarana dan prasarana untuk media penerimaan saran/keluhan pelanggan, dengan memasang Kotak Pengaduan dan menyediakan Lembar

Keluhan pada kotak tersebut di setiap unit pelayanan serta pusat informasi IRJA, IRNA, dan IGD RSUD dr. Soedono Madiun.

- 3) Memeriksa Kotak Pengaduan setiap 2 kali dalam seminggu
- 4) Saran / keluhan yang bersumber dari media masa dan laporan lisan, selanjutnya juga ditulis pada buku saran / keluhan.
- 5) Petugas Kehumasan segera melaporkan keluhan yang bersifat serius seperti berdampak pada aspek *medical legal* atau aspek hukum kepada Kepala Sub Bagian Umum, Rumah Tangga, Hukum, Humas dan Pemasaran
- 6) Kepala Sub Bagian Umum, Rumah Tangga, Hukum, Humas dan Pemasaran melaporkan keluhan tersebut kepada Kepala Bagian Tata Usaha untuk ditindaklanjuti oleh manajemen
- 7) Semua pihak yang terkait di manajemen, bersama komite medik, membahas dan mengevaluasi keluhan tersebut
- 8) Setelah rapat dengan pihak terkait, maka keluhan atau dibuatkan kesimpulankasus keluhan, yang selanjutnya dituangkan dalam bentuk rekomendasi. Rekomendasi ini ada 2, Yakni:
 - a) Bersifat internal seperti ada tindakan *punishment* atau sanksi terhadap pegawai atau karyawan yang terkena komplain
 - b) Bersifat eksternal, dengan menindaklanjuti keluhan itu ke pihak terkait yang akan disampaikan oleh Pihak Manajemen.
- 9) Rekomendasi diisikan pada kolom tindak lanjut di Lembar Penanganan dan dikembalikan kepada Petugas Kehumasan.
- 10) Bila sudah selesai masalahnya maka lembar penanganan / tindak lanjut diberi tanda "close" atau "C".
- 11) Tindak lanjut untuk grading merah maksimal dilaksanakan 1x24 jam.

2. Keluhan Grading Kuning dan Grading Hijau

a. Pengertian

Keluhan Grading Kuning adalah keluhan pelanggan yang cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dll. Sedangkan Keluhan Grading Hijau adalah keluhan pelanggan yang tidak menimbulkan kerugian berarti baik secara material maupun inmaterial.

b. Tata Laksana Penanganan Keluhan Grading Kuning

- 1) Operasional penanganan saran/keluhan pelanggan dilaksanakan oleh Sub Bagian Umum, Rumah Tangga, Hukum, Humas dan Pemasaran RSUD dr. Soedono Madiun.

- 2) Penyiapan sarana dan prasarana untuk media penerimaan saran/keluhan pelanggan, dengan memasang Kotak Pengaduan dan menyediakan Lembar Keluhan pada kotak tersebut di setiap unit pelayanan serta pusat informasi IRJA, IRNA, dan IGD RSUD dr. Soedono Madiun.
- 3) Memeriksa Kotak Pengaduan setiap 2 kali dalam seminggu
- 4) Saran / keluhan yang bersumber dari media massa dan laporan lisan, selanjutnya ditulis pada Lembar Keluhan
- 5) Catat semua saran/keluhan yang masuk baik melalui Kotak Pengaduan maupun yang bersumber dari media massa dan atau laporan lisan kedalam Buku Keluhan dan Lembar Penanganan
- 6) Serahkan Lembar Penanganan kepada Pengadministrasi Umum (Surat Masuk) untuk diagenda dan diberi Lembar Disposisi
- 7) Lembar Keluhan yang telah diberi lembar disposisi diserahkan kepada Wakil Direktur sesuai masing-masing permasalahan.
- 8) Bila disposisi telah turun dari Wakil Direktur, segera antarkan 1 berkas Lembar Keluhan (terdiri dari Lembar keluhan, Lembar Penanganan dan Lembar Disposisi) tersebut sesuai dengan isi disposisi
- 9) Unit Kerja yang terkait mengisi tindakan tindak lanjut yang telah dilakukan pada kolom tindak lanjut di Lembar Penanganan dan dikembalikan kepada Petugas Kehumasan
- 10) Petugas Kehumasan mengkonfirmasi tindak lanjut Unit Kerja kepada pemberi saran / keluhan melalui telepon.
- 11) Bila sudah selesai masalahnya maka lembar penanganan / tindak lanjut diberi tanda "close" atau "C".
- 12) Tindak lanjut untuk grading kuning maksimal dilaksanakan 3 hari kerja.
- 13) Tindak lanjut untuk grading hijau maksimal dilaksanakan 7 hari kerja.

3.3 STRATEGI MEREDAM KEMARAHAN CUSTOMER

1. Tindakan Yang Boleh Dilakukan oleh Penerima Komplain:

- 1) Dengarkan.
 - a) Biarkan customer melepas kemarahannya. Cari fakta inti permasalahannya, jangan lupa bahwa pada tahap ini kita berurusan dengan perasaan dan emosi, bukan sesuatu yang rasional. Emosi selalu menutupi maksud customer yang sesungguhnya.
 - b) Dengarkan dengan empati, bayangkan kita berada dalam posisi customer yang lelah, gelisah, sakit, khawatirkan vonis dokter, dll.
 - c) Tatap mata customer dan fokus, jauhkan semua hal yang merintang

konsentrasi kita pada customer (telepon, tamu lain, dll).

- d) Ulangi setiap fakta yang dikemukakan customer, sebagai tanda kita benar-benar mendengarkan mereka.

2) Berusaha sependapat dengan customer.

- a) Bukan berarti kita selalu membenarkan customer, namun sebagai salah satu taktik meredakan marahnya customer, kita mencari poin-poin dalam pernyataan customer yang bias kita setuju.
- b) Misalnya, "Ya Pak, saya sependapat bahwa tidak seharusnya pasien menunggu lama untuk bisa mendapatkan kamar. Tapi saat ini kamar perawatan kami memang sedang penuh, kami berjanji akan mencari jalan keluarnya dan melaporkannya pada Bapak sesegera mungkin".

3) Tetap tenang dan kuasai diri.

- a) Ingatlah karakteristik customer di rumah sakit adalah mereka yang sedang cemas, gelisah dan khawatir akan kondisi diri atau keluarganya, sehingga sangat bias dimengerti bahwa dalam kondisi seperti itu seseorang cenderung bertindak emosional.
- b) Berhati-hati dengan nada suara, harus tetap rendah, positif dan menenangkan. Jangan terbawa oleh nada suara customer yang cenderung tinggi dan cepat.
- c) Sampaikan informasi dengan sopan dan pelan-pelan.
- d) Tetap gunakan kata-kata hormat seperti silakan, terima kasih atas masukannya, dan sebut customer dengan namanya.

4) Mengakui kemarahan customer.

Gunakan kata-kata seperti, "Saya mengerti kalau Ibu menjadi marah. Ibu benar. Kalau saya jadi Ibu, mungkin saya juga akan marah. Saya berjanji hal seperti ini tidak akan terjadi lagi di kemudian hari"

5) Permohonan maaf.

- a) Dalam rangka meredakan marah customer, kita harus meminta maaf apapun yang terjadi.
- b) Permohonan maaf dapat disampaikan tanpa harus mengakui kesalahan
- c) Karena sering kali terjadi kesalahan justru ada pada customer yang belum memahami peraturan.
Misalnya, "Saya mohon maaf atas kesalahpahaman ini,", "Saya mohon maaf atas kesulitan yang telah Ibu alami".

6) Perlihatkan empati.

- a) Simpati: Berhenti pada rasa kasihan. "Saya simpati dengan korban bencana alam."
- b) Empati: Memahami masalah customer dan berusaha melakukan sesuatu untuk

memperbaiki.

- c) Pahami persepsi customer dan tempatkan diri pada posisi customer.

2. Tindakan Yang Tidak Boleh Dilakukan oleh Penerima Komplain:

- 1) Jangan berdebat.
Ingat bahwa saat ini kita masih dalam proses meredakan kemarahan nasabah. Kesempatan untuk menjelaskan fakta dan kebenaran akan datang setelah customer reda dan menjadi lebih logis dan rasional.
- 2) Jangan bertanya "Kenapa?".
 - a) "Kenapa Ibu tidak datang lebih pagi?"
 - b) "Kenapa kartu pasien Ibu bisa hilang?"
 - c) Pertanyaan seperti itu cenderung meningkatkan kemarahan customer karena mereka merasa disalahkan.
- 3) Jangan terlalu cepat mengambil kesimpulan atau mematuhi persepsi kita.
- 4) Menyalahkan nasabah. "Jangan marah-marah dulu dong Bu, Ibu sendiri kan yang datang terlambat,"
- 5) Sarkastik (sinis). "Bisa saja hal ini kita lakukan, tapi biayanya cukup besar lho Pak,"
- 6) Menjelekkkan pihak lain. "Iya, memang perawat itu orangnya judes."
- 7) Memotong pembicaraan customer.
- 8) Memberikan isyarat non-verbal yang berlawanan dengan perkataan (verbal). "Ya, saya kan membantu semaksimal mungkin," dengan ekspresi datar atau jemu.
- 9) Melempar ke pihak lain. "Wah itu urusan bagian billing Bu."
- 10) Menggunakan kata-kata klise. "Ini peraturan bakunya,". "Rumah sakit lain pasti lebih sulit,"
- 11) Hindari humor. Humor bisa dilakukan nanti saat masalah sudah selesai dan emosi customer sudah sepenuhnya reda.
- 12) Minta dikasihani. "Mohon maklum Bu, saya sedang ada masalah keluarga,". "Kalau atasan saya tahu, saya bisa kehilangan pekerjaan,"
- 13) Pukul rata masalah dan menganggap complain tersebut adalah hal biasa. Customer akan merasa heran karena perusahaan mengambil langkah untuk memperbaiki masalah yang sudah biasa ini.
- 14) Mencari-cari kesalahan customer. "Ya memang kami lalai begini, tapi kan Bapak juga nggak lapor dulu,"
- 15) Memakai istilah teknis yang tidak dimengerti orang awam.

3.4 STRATEGI MANAJEMEN DALAM PENANGANAN KELUHAN

1. Revitalisasi Manajemen Mutu

Manajemen perlu selalu memotivasi karyawan dengan perbaikan terus menerus. Perbaikan kinerja karyawan perlu memperhatikan *reward system*. Sistem Penghargaan ini penting untuk memotivasi kinerja pegawai. Pihak manajemen perlu membuat kebijakan yang signifikan antara peningkatan pasien dengan peningkatan insentif. Untuk mendukung perbaikan mutu maka diperlukan revitalisasi manajemen mutu. Gugus kendali mutu yang pernah ada di rumah sakit perlu dihidupkan kembali. Pimpinan puncak rumah sakit tidak akan mampu mengendalikan mutu rumah sakit tanpa dukungan semua staf.

2. Hubungan *Public Relation* dengan Wartawan

Tekanan media massa tidak terjadi bila penanganan keluhan dapat diselesaikan pada tingkat pemberi pelayanan atau tingkat Direktur. Pihak manajemen harus proaktif dalam menangani keluhan pelanggan untuk mencegah penyebaran berita buruk. Akan tetapi, penanganan yang dilakukan semestinya tidak hanya memotong mata rantai penyebaran berita buruk, namun juga harus memperbaiki kinerja dari bawah (*bottom up*), meningkatkan pelayanan dan memberikan citra positif. Untuk itu membangun komunikasi dengan Wartawan atau Media sangat diperlukan untuk dapat memfilter keluhan-keluhan agar tidak tersebar dimedia tanpa ada penjelasan yang valid dari Pihak Rumah Sakit.

3. Memecahkan Permasalahan

1) Identify

- a) Tentukan Pokok Permasalahan, coba dapatkan detilnya untuk membantu mengetahui permasalahan yang sebenarnya. Cara yang paling efektif adalah dengan bertanya langsung. “Jam berapa appointment yang Ibu buat?”, “Berapa nomor antrian yang Ibu dapatkan?”
- b) Pada akhir pembicaraan seharusnya sudah ada jawaban atas tiga pertanyaan berikut:
 - Apa yang terjadi sehingga customer marah?
 - Perlakuan apa yang diterima customer?
 - Apa yang customer inginkan?

2) Assessment

Pada tahap ini kita sudah memahami permasalahan customer dan sudah bisa Membayangkan bagaimana pemecahannya. Yang perlu dipertimbangkan adalah:

- a) Pengaruh munculnya masalah ini pada orang banyak dan pada perusahaan.

- b) Resiko cost: biaya, waktu, tenaga
 - c) Ketidaknyamanan customer
- 3) Negosiasi
- Win-win solution
- 4) Action
- a) Proses ini berdasar pada APA dan KAPAN.
 - b) Customer harus tahu apa yang akan terjadi pada keluhan mereka setelah mereka menyampaikan keluhannya, dan kapan hal itu akan dilaksanakan.
 - c) Tentukan jangka waktu yang realistis, lebih baik kita mempunyai banyak waktu
 - d) Dalam merealisasikan janji kita. Bila ternyata sampai pada deadlinenya janji belum bisa terealisasi, segera hubungi customer dan jelaskan permasalahannya

BAB V

DOKUMENTASI

Dalam pelaksanaan penanganan dan pengelolaan keluhan, sarana dan prasarana yang digunakan antara lain:

1. Kotak Pengaduan yang berada di titik-titik pelayanan, yaitu :
 - a. Di Ruang Tunggu IGD : 1 titik
 - b. Di Ruang Tunggu IRJA Lt. 1 & 2 : 3 titik
 - c. Di Ruang Tunggu Apotek Sentral : 1 titik
 - d. Di Ruang Tunggu GDC : 2 titik
 - e. Di Ruang IRNA Mawar : 1 titik
 - f. Di Ruang Tunggu Wijaya Kusuma : 1 titik
 - g. Di Ruang Tunggu Inst. Rehab Medik : 1 titik
 - h. Di Ruang Tunggu Merpati Lt. 1& 2 : 4 titik
2. Lembar Keluhan (lampiran 1)
3. Lembar Penanganan (lampiran 2)
4. Lembar Disposisi (lampiran 3)
5. Buku Surat Masuk
6. SPO Penanganan Keluhan Langsung (lampiran 4)
7. SPO Penanganan Keluhan Tak Langsung (lampiran 5)
8. Buku Keluhan
9. Buku Ekspedisi
10. Telepon / SMS / WhatsApp Pengaduan
11. Media Sosial akun resmi RSUD dr. Soedono Madiun
12. Laporan Rekapitulasi Keluhan

Daftar Pustaka

- Azwar, A. (2006) *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara: Jakarta.
- Trisnantoro, T. (2005) *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumahsakit*, Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Sulastono, (2003) *Manajemen Kesehatan*, Gramedia: Jakarta.
- Aditama, Y.T, (2004) *Manajemen Administrasi Rumahsakit*, EdisiKedua, UIP: Jakarta.
- Bosch, B. G. (2005) *TQM and QFD: Exploiting a Customer Complaint Management System*, ProquestTelecomuncation page: 30.
- Dinkes Kota Pangkalpinang (2006) *ProfilDinasKesehatan Kota PangkalpinangTahun 2005*Dinkes Kota Pangkalpinang:Pangkalpinang.
- Sabarguna, B. S. (2004)*Quality AssurancePelayananRumahsakit*,KonsursiumRumahsakit Islam Jateng-DIY: Yogyakarta.
- Yamit, Z (2005) *ManajemenKualitas:Produk&Jasa*, EdisiKeempat,Ekonisia: Yogyakarta.
- Montes, J.L, Jover, A.V., Fernanders (2003),*Factor Affecting theRelationship between Total Quality Management and OrganisasiPerformance*, ProquestTelecomuncation page: 188.
- Kujala, J., Lillrangk (2004)*Total Quality Management as a Cultural Phenomenom*, HelsinkyUniversity of Techonologi, Finland [Internet]
<<http://www.asg.org>> [Accessed 14 November 2006].
- Nasution, M.N, (2005)*ManajemenMutuTerpadu*,*Total QualityManagement*, edisikedua, Ghalia Indonesia: Bogor.
- Schibrowsky, J. A., Lapidus, R.S. (1994) *Gaining a CompetitiveAdvantage by Analyzyng Aggregate Complaints*, Academy ResearchLibrary page: 15.
- Harrison, L.,J., Walker (2001) *E. Complaining: aContent Analisys ofan Internet Complaint Forum*. Academy Research Library page: 397.
- Zinn., J. E., Maldano., R.W., Hamilton (2001) *The Performance Impact of Context in TQM Implementation: the Nursing Facility Industry*. ProquestTelecomuncation page

LEMBAR PENGADUAN



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEDONO MADIUN
 Jl. Dr. Sutomo No. 59 Telp. (0351) 454657, 464325/26 Fax. (0351) 458054, 459196
 MADIUN 63116

Mohon bantuan mengisi angket ini sesuai dengan yang anda rasakan selama berada / dirawat di RSUD dr. Soedono Madiun, dengan memberi tanda silang (X) pada kotak yang anda pilih dan mengisi jawaban dibawah ini.

	Sangat memuaskan		Cukup memuaskan		Kurang memuaskan	
	5	4	3	2	1	0
1 Informasi yang didapat di RSUD dr. Soedono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Pendaftaran langsung (tanpa loket)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Kamar anda (sirkulasi udara, kebersihan dan kerapian)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Pelayanan administrasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Pelayanan kebersihan dan keamanan lingkungan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Pelayanan Radiologi / Rongent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Pelayanan Farmasi / Apotik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Pelayanan Laboratorium, alat-alat medis dll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Pelayanan Fisioterapi /Rehabilitasi Medik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Pelayanan dokter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Pelayanan Perawat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 Pelayanan Makanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 Keramahan, kerapian dan kesopanan petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 Non Medis (AC, air, kamar mandi, lampu, parkir dll.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 Penjelasan mengenai prosedur di RSUD dr. Soedono Madiun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Tanggal dan jam terjadinya keluhan :

1. Mengapa anda memilih RSUD dr. Soedono Madiun ?.....
2. Apa yang anda sukai dari RSUD dr. Soedono Madiun ?.....
3. Apa yang tidak anda sukai selama dirawat di RSUD dr. Soedono Madiun
4. Mahon masukan dan saran

Terimakasih atas kesediaan anda melengkapi angket ini. Saran dan masukan anda sangat kami hargai. Mohon masukkan angket ini ke kotak pengaduan yang telah kami sediakan dengan menyertakan identitas nama, alamat dan nomor telephone atau hanphone, guna menyampaikan informasi sejauh mana keluhan ini di tindak lanjuti.

Nama : Alamat :
 No. Telp./Hp. : No. Kamar :
 Ruang Perawatan : **INSTALASI MERPATI**

Instalasi Merpati

Madiun, tgl.

Lampiran II

LEMBAR PENANGANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEDONO
 Jl. Dr. Sutomo No. 59 Telp. (0351) 464325, 464326 Fax. (0351) 458054
MADIUN 63116

RSSM/FRM/023/03

LEMBAR PENANGANAN/TINDAK LANJUT
SARAN/KELUHAN SECARA LANGSUNG

Tanggal Saran/ Keluhan :	Asal Saran/Keluhan : (nama,alamat)	
Isi :		
Tindak Lanjut :		Nama dan tanda tangan yang menindaklanjuti :
Kesimpulan Pelanggan :		Pelanggan,
Status Penanganan :		Petugas Yang Menangani,

LEMBAR PENANGANAN PENGADUAN SECARA TAK LANGSUNG



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEDONO
Jl. Dr. Sutomo No. 59 Telp. (0351) 496348, 454657 Fax. (0351) 458054, 459196
MADIUN 63116

RSSM/FRM/023/02

**LEMBAR PENANGANAN/TINDAK LANJUT
SARAN/KELUHAN**

Tanggal Saran/ Keluhan :	Asal Saran/Keluhan : (nama,alamat)
Isi :	
Tindak Lanjut :	Nama dan tanda tangan yang menindaklanjuti :
Kesimpulan :	<input type="radio"/> A
Status Penanganan :	<input type="radio"/> B Ka. Sub Bag. Umum, Rumah Tangga, Hukum, Humas & Pemasaran

LEMBAR DISPOSISI


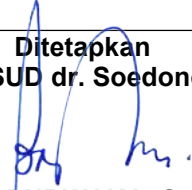


PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEDONO
 Jl. Dr. Soetomo No. 59 Telp. (0351) 464325, 464326, 454657 Fax. (0351) 458054
 web : www.rssoedonomadiun.co.id Email : rsu_soedonomdn@yahoo.co.id
MADIUN 63116


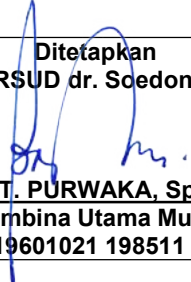
LEMBAR DISPOSISI

Surat dari :	Diterima Tanggal :
Tanggal Surat :	No. Agenda :
Nomor Surat :	Diteruskan kepada
Sifat Surat : <input type="checkbox"/> SEGERA <input type="checkbox"/> PENTING	<input type="checkbox"/> Wadir Yan. Med. & Kepr. <input type="checkbox"/> Wadir Umum & Keu. <input type="checkbox"/> Wadir Penunjang & Diklit <input type="checkbox"/> Ka. Bag. Tata Usaha <input type="checkbox"/> Ka. Bag. PP & Evaluasi <input type="checkbox"/> Ka. Bid. Yan. Medik <input type="checkbox"/> Ka. Bag. Keu. & Akuntansi <input type="checkbox"/> Ka. Bid. Keperawatan <input type="checkbox"/> Ka. Bid. Penunj. Medik <input type="checkbox"/> Ka. Bid. Pend. & Penelit. <input type="checkbox"/> Komite Medik <input type="checkbox"/> Komite Keperawatan <input type="checkbox"/> Ka. Sub Bag. <input type="checkbox"/> Ka. Seksi
Perihal :	
<u>INFORMASI / TELAAH STAF</u>	<u>ISI DISPOSISI</u>

SPO PENGADUAN SECARA LANGSUNG

 <p>RSUD dr. Soedono Madiun Jl. Dr. Soetomo No. 59, Madiun</p>	PENANGANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG		
	No. Dokumen UMUM / SPO / 0	Revisi ke 01	Halaman 1 / 1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL SUB BAG. UMUM, RUMAH TANGGA, HUKUM, HUMAS DAN PEMASARAN	Tanggal Berlaku 2018	<p style="text-align: right;">Ditetapkan Direktur RSUD dr. Soedono Madiun</p>  <p style="text-align: center;"><u>dr. BANGUN T. PURWAKA, SpOG-K, M.Kes</u> Pembina Utama Muda NIP. 19601021 198511 1 001</p>	
I. PENGERTIAN	Adalah pengaduan yang langsung disampaikan kepada Direktur maupun karyawan RSUD dr. Soedono Madiun, dengan caramelalui secara lisan, unjuk rasa/demonstrasi ataumelalui delegasi/pewakilan.		
II. TUJUAN	Sebagai sarana komunikasi pelanggan RSUD dr. Soedono Madiun dengan Pihak Manajemen, untuk dapat menjadi tolak ukur penilaian mutu pelayanan dan dasar dalam melakukan perbaikan sarana prasarana RSUD dr. Soedono Madiun yang dinilai kurang oleh pelanggan.		
III. KEBIJAKAN	Sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Nomor 445/ /303/2015 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedono Madiun		
IV. PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terima pengaduan dari pelanggan dengan sopan, selalu tersenyum dan bersifat netral untuk menenangkan pelanggan yang komplain; 2. Isi Lembar Penanganan Keluhan/Saran sesuai dengan pengaduan yang disampaikan; 3. Sampaikan klarifikasi tentang pengaduan yang ada; 4. Mintatandatangani pelanggan pada Lembar Penanganan bila kompali ntelahteratasi; 5. Bila pelanggan tidak puas dengan klarifikasi, laporkan pengaduan tersebut ke Sub Bag. Umum, Rumah Tangga, Hukum, Humas dan Pemasaran; 6. Kepala Sub Bag. Umum, Rumah Tangga, Hukum, Humas dan Pemasaran, terima pelanggan yang komplain dan laporkan pengaduan tersebut kepada Kepala Bagian Tata Usaha untuk ditindaklanjuti oleh manajemen; 7. Bila pengaduan tidak dapat diatasi Kepala Bagian Tata Usaha, agendakan rapat internal dengan pihak terkait; 8. Minta nomor telepon pelanggan untuk dapat mengkonfirmasi hasil rapat internal; 9. Catat hasil rapat internal ke Lembar Penanganan Keluhan/Saran 10. Beri tanda C (close) pada Lembar Penanganan Keluhan/Saran bila pengaduan telah terselesaikan. 		
V. UNIT TERKAIT	Seluruh Unit Kerja Pelayanan di RSUD dr. Soedono Madiun.		

SPO PENGADUAN SECARA TAK LANGSUNG

 <p>RSUD dr. Soedono Madiun Jl. Dr. Soetomo No. 59, Madiun</p>	PENANGANAN PENGADUAN SECARA TAK LANGSUNG		
	No. Dokumen UMUM / SPO / 009	Revisi ke 03	Halaman 1 / 1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL SUB BAG. UMUM, RUMAH TANGGA, HUKUM, HUMAS DAN PEMASARAN	Tanggal Berlaku 2018	Ditetapkan Direktur RSUD dr. Soedono Madiun  dr. BANGUN T. PURWAKA, SpOG-K, M.Kes Pembina Utama Muda NIP. 19601021 198511 1 001	
I. PENGERTIAN	Adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat atau lembaga kepada RSUD dr. Soedono Madiun melalui sarana Kotak Pengaduan, Media Sosial, Media Cetak, dll terkait adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan-undangan.		
III. TUJUAN	Sebagai sarana komunikasi pelanggan RSUD dr. Soedono Madiun dengan Pihak Manajemen, untuk dapat menjadi tolak ukur penilaian mutu pelayanan dan dasar dalam melakukan perbaikan sarana prasarana RSUD dr. Soedono Madiun yang dinilai kurang oleh pelanggan.		
VI. KEBIJAKAN	Sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Nomor 445/430/303/2015 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedono Madiun		
VII. PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buka Kotak Pengaduan setiap hari Jumat dan catat semua pengaduan dalam buku pengaduan; 2. Cek harian media sosial resmi RSUD dr. Soedono Madiun, bila ada keluhan cetak keluhan dan catat dalam buku pengaduan; 3. Tulis juga pada buku pengaduan untuk pengaduan masyarakat yang bersumber dari media massa; 4. Serahkan Keluhan yang telah dilampiri Lembar Penanganan kepada Pengadministrasi Surat Masuk; 5. Terima keluhan yang telah ditindaklanjuti oleh Unit terkait; 6. Catat tindak lanjut dalam Buku Pengaduan; 7. Konfirmasi kepada pelanggan tentang tindak lanjut masalah yang telah dilakukan RSUD dr. Soedono Madiun; 8. Minta tanda tangan Kepala Sub Bagian Umum, Rumah Tangga, Hukum, Humas dan Pemasaran pada Lembar Penanganan yang telah dikonfirmasi; 9. Beri tanda C (close) pada Lembar Penanganan Keluhan/Saran pada pengaduan telah ditandatangani; 		
VIII. UNIT TERKAIT	Seluruh Unit Kerja Pelayanan di RSUD dr. Soedono Madiun.		

Daftar Sarana Pengaduan Melalui Telepon, SMS dan Media Sosial

1. Telepon : (0351) 464325, 464326
2. SMS Pengaduan : 0811-3466-333
3. Media Sosial,
 - a. Website : www.rsssoedono.jatimprov.go.id
melalui Live Chat yang tersedia
 - b. Fanpage facebook : akun “RSUD dr Soedono , Madiun”
 - c. Twitter : akun “@RSUD_dr_Soedono”
 - d. Instagram : akun “humas_rssm”