



PEMERINTAH KABUPATEN BLORA
RSUD dr. R. SOEPRAPTO CEPU
Jl. Ronggolawe 50 Telp. (0296)
421026 Fax: 424373
E-mail: rs.soeprapto.cepu@gmail.com
C E P U – 58311


MENANGGAPI KELUHAN MELALUI UNIT LAYANAN PENGADUAN (ULP)

| No. Dokumen | No. Revisi | Halaman |
|---------------------|------------|------------|
| 273.24/SPO.Ply/2022 | 01 | 01 dari 02 |

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)

Tanggal Terbit :
12 September 2022

Ditetapkan oleh,
Direktur
RSUD dr. R. Soeprapto Cepu
Kabupaten Blora


dr. FATKHUR ROKHIM
Pembina Tk.I
NIP. 19720101 200212 1 013

PENGERTIAN

Adalah suatu upaya rumah sakit untuk merespon keluhan / pengaduan dari pasien / keluarga pasien melalui customer service

TUJUAN

1. Memenuhi hak pasien dan keluarga seperti yang diamanatkan dalam UU no.44 thn 2009 tentang Rumah Sakit.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3. Dapat mengidentifikasi masalah – masalah pelayanan yang perlu diperbaiki.
4. Mencari solusi yang terbaik mengenai masalah – masalah yang timbul.

KEBIJAKAN

Peraturan Direktur RSUD. Dr. R. Soeprapto Cepu Nomor 56 Tahun 2022 tentang Panduan Penyelesaian Keluhan, Konflik dan Perbedaan Pendapat tentang Pelayanan di RSUD. Dr. R. Soeprapto Cepu.

PROSEDUR

1. Ucapkan salam.
2. Catat identitas pasien.
3. Ekspresikan respek terhadap keluhan pasien atau keluarga.
4. Catat dalam form pengaduan publik dan dengarkan keluhan pasien / keluarga dengan sabar.



PEMERINTAH KABUPATEN BLORA
RSUD dr. R. SOEPRAPTO CEPU
Jl. Ronggolawe 50 Telp. (0296)
421026 Fax: 424373
E-mail: rs.soeprapto.cepu@gmail.com
C E P U – 58311

MENANGGAPI KELUHAN MELALUI UNIT LAYANAN PENGADUAN (ULP)

No. Dokumen
273.24/SPO.Ply/2022

No. Revisi
01

Halaman
02 dari 02

5. Gali harapan / concern mereka terhadap rumah sakit.
6. Uraikan solusinya dan segera mengambil tindakan untuk follow up.
7. Tanyakan kepada pasien / keluarga, apakah masih ada harapan lain yang diinginkan.
8. Berikan kesempatan kepada pasien / keluarga untuk bertanya.
9. Tawarkan bantuan sekali lagi : “apakah masih ada yang bisa saya bantu?”
10. Beritahu pasien / keluarga untuk datang kembali apabila masih ada keluhan.
11. Ucapkan terima kasih.

UNIT TERKAIT

1. Semua Unit Pelayanan
2. Unit Layanan Pengaduan
3. Bidang Hukum, Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi Manajemen (H2SIM)