



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

PROSEDUR MENANGGAPI KELUHAN MELALUI MEDIA CETAK/ELEKTRONIK, SURAT/E-MAIL

No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
273.26/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. Catat isi komplain dan identitas pelapor dalam buku keluhan pelanggan
2. Disposisi isi komplain ke Kepala Bidang Hukum, Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi Manajemen (H2SIM).



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

PROSEDUR MENANGGAPI KELUHAN MELALUI MEDIA CETAK/ELEKTRONIK, SURAT/E-MAIL

No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
273.26/SPO.Ply/2022	01	02 dari 02

3. Kepala Bidang H2SIM mendisposisi kepada Kasie Keperawatan untuk meneruskan komplain kepada bagian yang mendapat komplain.
4. Keluhan yang belum dapat terselesaikan setelah batas waktu dilaporkan kepada Direktur melalui Ka. Bag Umum dan H2SIM.
5. Untuk keluhan yang sifatnya harus segera mendapat penanganan / solusi, dapat dilaporkan langsung ke Direktur tanpa menunggu saat Rapim.
6. Formulir komplain yang sudah diverifikasi oleh bagian pelayanan dikembalikan kembali ke bagian H2SIM.
7. ULP mendokumentasikan proses penyelesaian komplain

UNIT TERKAIT

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