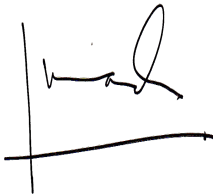
 <p><b>RSUD Dr. MOEWARDI</b></p>	<p align="center"><b>PENYELESAIAN KOMPLAIN, KELUHAN, KONFLIK/BEDA PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA PASIEN DI RSUD Dr. MOEWARDI</b></p>		
	<p>No. Dokumen RSDM/SEK/HU MAS/007</p>	<p>No. Revisi : 5</p>	<p>Halaman 1 / 9</p>
<p><b>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</b></p>	<p>Tanggal Terbit 14 Januari 2021</p>	<p>Ditetapkan oleh:  Direktur RSUD Dr. MOEWARDI PROVINSI JAWA TENGAH</p>  <p>CAHYONO HADI</p>	
<p>PENGERTIAN</p>	<p>Suatu tata cara yang dikerjakan untuk menyelesaikan Komplain, Keluhan, Konflik/Beda Pendapat yang disampaikan oleh Pasien dan atau Keluarga Pasien mengenai pelayanan, fasilitas, sarana dan prasarana yang diberikan oleh RSUD Dr. Moewardi</p>		
<p>TUJUAN</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Menciptakan keseimbangan antara kepentingan pasien dan keluarga pasien dengan pemberi jasa RSUD ( Dr. Moewardi )</li> <li>2.Sebagai alat ukur untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit, sehingga dapat selalu meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat</li> <li>3.Dapat mengidentifikasi masalah pelayanan, sarana dan prasarana serta masalah lain yang perlu diperbaiki.</li> <li>4.Mencari solusi yang terbaik mengenai masalah – masalah yang timbul.</li> </ol>		
<p>KEBIJAKAN</p>	<p>Keputusan Direktur Nomor 188.4/815A/2020 tentang Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi</p>		
<p>PROSEDUR</p>	<p><b>1 Penyelesaian Komplain, Keluhan, Konflik/Beda Pendapat yang Datang Langsung</b></p>		

**DOKUMEN MASTER**

TGL: 14 Januari 2021



**RSUD  
Dr. MOEWARDI**

**PENYELESAIAN KOMPLAIN, KELUHAN, KONFLIK/BEDA  
PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA PASIEN DI RSUD Dr.  
MOEWARDI**

No. Dokumen

RSDM/SEK/HU  
MAS/007

No. Revisi :

5

Halaman

2 / 9

**1 Lewat Kepala Ruang**

1. Terima pasien atau keluarga pasien yang akan menyampaikan keluhan dan ucapkan salam;
2. Dengarkan keluhan pasien dan keluarga pasien dengan baik, jangan menyela pembicaraan, jangan menyalahkan;
3. Catat semua data yang disampaikan oleh pasien dan/atau keluarga pasien (nama, alamat, hal yang diadukan/masalah, lokasi kejadian, dan kronologi kejadian, serta data lain yang diperlukan);
4. Lakukan identifikasi masalah (kebenaran data, pihak yang terkait, dll);
5. Libatkan pasien dan/atau keluarga dalam memecahkan masalah dengan jalan mengkaji kemungkinan dan solusi untuk pasien dan/atau keluarga;
6. Jawab pertanyaan dan berikan solusi pada saat itu apabila masalah tidak memerlukan koordinasi dengan bagian lain; atau
7. Laporkan ke Sub Bag Hukum dan Humas apabila pasien atau keluarga belum puas dengan jawaban atau solusi yang diberikan atau jawaban membutuhkan koordinasi dengan bagian lain;
8. Ucapkan permohonan maaf dan terima kasih atas masukannya;
9. Lakukan mediasi dengan mediator apabila komplain tidak terselesaikan dan/atau pemberi komplain tidak merasa puas;
10. Apabila dengan mediasi tidak

**DOKUMEN MASTER**

TGL: 14 Januari 2021



**RSUD  
Dr. MOEWARDI**

**PENYELESAIAN KOMPLAIN, KELUHAN, KONFLIK/BEDA  
PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA PASIEN DI RSUD Dr.  
MOEWARDI**

No. Dokumen

RSDM/SEK/HU  
MAS/007

No. Revisi :

5

Halaman

3 / 9

- menyelesaikan masalah atau pihak pemberi komplain tidak puas, lakukan penyelesaian lewat jalur hukum;
11. Dokumentasikan komplain, keluhan/beda pendapat yang masuk;
  12. Laporkan ke Bagian Hukum dan Humas setiap komplain, keluhan dan konflik/beda pendapat dan solusinya setiap bulan.

**2 Lewat Ruang Pengaduan**

1. Terima pasien atau keluarga pasien yang akan menyampaikan keluhan dan ucapkan salam;
2. Dengarkan keluhan pasien dan keluarga pasien dengan baik, jangan menyela pembicaraan, jangan menyalahkan;
3. Catat semua data yang disampaikan oleh pasien dan/atau keluarga pasien (nama, alamat, hal yang diadukan/masalah, lokasi kejadian, dan kronologi kejadian, serta data lain yang diperlukan);
4. Lakukan identifikasi masalah (kebenaran data, pihak yang terkait, dll);
5. Libatkan pasien dan/atau keluarga dalam memecahkan masalah dengan jalan mengkaji kemungkinan dan solusi untuk pasien dan/atau keluarga;
6. Jawab pertanyaan dan berikan solusi pada saat itu apabila masalah tidak memerlukan koordinasi dengan bagian lain; atau
7. Laporkan ke Sub Bag Hukum dan

**DOKUMEN MASTER**

TGL: 14 Januari 2021



**RSUD  
Dr. MOEWARDI**

**PENYELESAIAN KOMPLAIN, KELUHAN, KONFLIK/BEDA  
PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA PASIEN DI RSUD Dr.  
MOEWARDI**

No. Dokumen

RSDM/SEK/HU  
MAS/007

No. Revisi :

5

Halaman

4 / 9

- Humas apabila pasien atau keluarga belum puas dengan jawaban atau solusi yang diberikan atau jawaban membutuhkan koordinasi dengan bagian lain;
- 8.Ucapkan permohonan maaf dan terima kasih atas masukannya;
  - 9Lakukan mediasi dengan mediator apabila komplain tidak terselesaikan dan/atau pemberi komplain tidak merasa puas;
  - 10Apabila dengan mediasi tidak menyelesaikan masalah atau pihak pemberi komplain tidak puas, lakukan penyelesaian lewat jalur hukum;
  - 11.Dokumentasikan komplain, keluhan/beda pendapat yang masuk;
  - 12Laporkan ke Bagian Hukum dan Humas setiap komplain, keluhan dan konflik/beda pendapat dan solusinya setiap bulan.

**3 Lewat Ruang Hukum dan Humas**

- 1.Terima pasien atau keluarga pasien yang akan menyampaikan keluhan dan ucapkan salam;
- 2.Dengarkan keluhan pasien dan keluarga pasien dengan baik, jangan menyela pembicaraan, jangan menyalahkan;
- 3.Catat semua data yang disampaikan oleh pasien dan/atau keluarga pasien (nama, alamat, hal yang diadukan/masalah, lokasi kejadian, dan kronologi kejadian, serta data lain yang diperlukan);
- 4Lakukan identifikasi masalah

**DOKUMEN MASTER**

TGL: 14 Januari 2021



**RSUD  
Dr. MOEWARDI**

**PENYELESAIAN KOMPLAIN, KELUHAN, KONFLIK/BEDA  
PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA PASIEN DI RSUD Dr.  
MOEWARDI**

No. Dokumen

RSDM/SEK/HU  
MAS/007

No. Revisi :

5

Halaman

5 / 9

- (kebenaran data, pihak yang terkait, dll);
- 5 Libatkan pasien dan/atau keluarga dalam memecahkan masalah dengan jalan mengkaji kemungkinan dan solusi untuk pasien dan/atau keluarga;
  - 6 Jawab pertanyaan pada saat itu apabila masalah tidak memerlukan koordinasi dengan bagian lain; atau
  - 7 Lakukan koordinasi dan pertemuan dengan pihak terkait; catat hasil koordinasi dan simpulkan;
  - 8 Berikan jawaban sementara (ucapkan terima kasih, dan akan dihubungi kembali) apabila jawaban membutuhkan koordinasi dengan bagian lain yang tidak dapat selesai pada saat itu;
  - 9 Berikan jawaban kepada pasien dan/atau keluarga pasien maksimal 2x24 jam atau;
  - 10 Lakukan mediasi dengan mediator apabila komplain tidak terselesaikan dan/atau pemberi komplain tidak merasa puas;
  - 11 Apabila dengan mediasi tidak menyelesaikan masalah atau pihak pemberi komplain tidak puas, lakukan penyelesaian lewat jalur hukum;
  - 12 Dokumentasikan komplain, keluhan/beda pendapat yang masuk;
  - 13 Laporkan ke Direktur dan jajarannya lewat WA Struktural setiap komplain, keluhan dan konflik/beda pendapat dan solusinya setiap bulan.

**DOKUMEN MASTER**

TGL: 14 Januari 2021



**RSUD  
Dr. MOEWARDI**

**PENYELESAIAN KOMPLAIN, KELUHAN, KONFLIK/BEDA  
PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA PASIEN DI RSUD Dr.  
MOEWARDI**

No. Dokumen

No. Revisi :

Halaman

RSDM/SEK/HU  
MAS/007

5

6 / 9

**2 Penyelesaian Komplain, Keluhan, Konflik/Beda  
Pendapat Lewat:**

**Telepon Hotline Direktur, SMS, Whatsapp  
(08572555333), Facebook (RSUD.MOEWARDI),  
Twitter (@rsudmoewardi), Email  
(humas.moewardi@gmail.com), Kotak Saran,  
Media Massa, Ombudsman, dan Surat Langsung:**

1. Terima pasien atau keluarga pasien yang akan menyampaikan keluhan dan ucapkan salam;
2. Catat semua data yang disampaikan oleh pasien dan/atau keluarga pasien (nama, alamat, hal yang diadukan/masalah, lokasi kejadian, dan kronologi kejadian, serta data lain yang diperlukan);
3. Lakukan identifikasi masalah (kebenaran data, pihak yang terkait, dll);
4. Jawab komplain, keluhan, konflik/beda pendapat pada saat itu juga apabila tidak perlu koordinasi dengan bagian lain atau;
5. Libatkan pasien dan/atau keluarga dalam memecahkan masalah dengan jalan mengkaji kemungkinan dan solusi untuk pasien dan/atau keluarga;
6. Berikan jawaban sementara (ucapkan terima kasih dan mohon maaf, serta akan dihubungi kembali) apabila memerlukan koordinasi dengan bagian lain maksimal 2x24 jam atau;
7. Lakukan koordinasi dan pertemuan dengan pihak terkait;
8. Catat hasil koordinasi dan simpulkan serta komunikasikan dengan pemberi komplain;
9. Apabila komplain tidak terselesaikan atau pemberi komplain merasa tidak puas lakukan mediasi dengan mediator;
10. Apabila dengan mediasi tidak menyelesaikan masalah atau pihak pemberi

**DOKUMEN MASTER**

TGL: 14 Januari 2021



**RSUD  
Dr. MOEWARDI**

**PENYELESAIAN KOMPLAIN, KELUHAN, KONFLIK/BEDA  
PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA PASIEN DI RSUD Dr.  
MOEWARDI**

No. Dokumen

No. Revisi :

Halaman

RSDM/SEK/HU  
MAS/007

5

7 / 9

komplain tidak puas, lakukan penyelesaian lewat jalur hukum;

11. Dokumentasikan komplain, keluhan/beda pendapat yang masuk;
12. Laporkan ke Direktur dan jajarannya lewat WA Struktural setiap komplain, keluhan dan konflik/beda pendapat yang masuk setiap hari dan rekapan serta tindak lanjutnya setiap bulan.

**3 Menerima dan Menyelesaikan Komplain, Keluhan, Konflik/Beda Pendapat Lewat: Telepon Hotline Direktur, SMS, Whatsapp (08572555333) Facebook (RSUD Moewardi), Twitter (@rsudmoewardi), Email (humas.moewardi@gmail.com) di Luar Jam Kerja:**

1. Ucapkan salam apabila komplain, keluhan, konflik/beda pendapat disampaikan lewat telepon;
2. Catat semua data yang disampaikan oleh pasien dan/atau keluarga pasien (nama, alamat, hal yang diadukan/masalah, lokasi kejadian, dan kronologi kejadian, serta data lain yang diperlukan);
3. Teruskan komplain, keluhan, konflik/beda pendapat ke *duty manager*;
4. Identifikasi masalah oleh *Duty Manager* (kebenaran data, pihak yang terkait, dll);
5. Libatkan pasien dan/atau keluarga dalam memecahkan masalah dengan jalan mengkaji kemungkinan dan solusi untuk pasien dan/atau keluarga;
6. Berikan jawaban setelah mendapat konfirmasi dari *Duty Manager*; atau
7. Berikan jawaban sementara apabila jawaban masih memerlukan koordinasi dengan bagian atau pihak lain dan ucapkan terima kasih serta akan dihubungi kembali;
8. Berikan jawaban setelah koordinasi

**DOKUMEN MASTER**

TGL: 14 Januari 2021



**RSUD  
Dr. MOEWARDI**

**PENYELESAIAN KOMPLAIN, KELUHAN, KONFLIK/BEDA  
PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA PASIEN DI RSUD Dr.  
MOEWARDI**

No. Dokumen

No. Revisi :

Halaman

RSDM/SEK/HU  
MAS/007

5

8 / 9

- maksimal 2x24 jam;  
9.Catat hasil koordinasi dan simpulkan;  
10.Apabila komplain tidak terselesaikan atau pemberi komplain merasa tidak puas lakukan mediasi dengan mediator;  
11 Apabila dengan mediasi tidak menyelesaikan masalah atau pihak pemberi komplain tidak puas, lakukan penyelesaian lewat jalur hukum;  
12.Dokumentasikan komplain, keluhan/beda pendapat yang masuk;  
13Laporkan ke Direktur dan jajarannya lewat WA Struktural setiap komplain, keluhan dan konflik/beda pendapat dan solusinya setiap bulan.

**4 Menerima dan Menyelesaikan Komplain, Keluhan, Konflik/Beda Pendapat Lewat Kotak Saran:**

- 1 Baca isi dari komplain, keluhan, konflik/beda pendapat dari kotak saran;
- 2Lakukan identifikasi masalah (kebenaran data, pihak yang terkait, dll);
- 3Lakukan koordinasi dengan bagian lain apabila diperlukan;
- 4.Catat hasil koordinasi dan simpulkan;
- 5.Beri jawaban apabila ada nama, alamat atau nomor telepon yang bisa dihubungi atau dijadikan masukkan untuk Rumah Sakit apabila tidak ada yang bisa diberi jawaban;
- 6.Dokumentasikan komplain, keluhan/beda pendapat yang masuk;
- 7Laporkan ke Direktur dan jajarannya lewat WA Struktural setiap komplain, keluhan dan konflik/beda pendapat yang masuk setiap hari.

UNIT TERKAIT

- 1.Direksi
- 2.Bidang dan Bagian Terkait

**DOKUMEN MASTER**

TGL: 14 Januari 2021





**RSUD  
Dr. MOEWARDI**

**PENYELESAIAN KOMPLAIN, KELUHAN, KONFLIK/BEDA  
PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA PASIEN DI RSUD Dr.  
MOEWARDI**

No. Dokumen

No. Revisi :

Halaman

RSDM/SEK/HU  
MAS/007

5

9 / 9

3. Unit Kerja Terkait

**DOKUMEN MASTER**

TGL: 14 Januari 2021