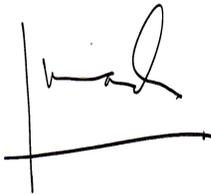


 <p>RSUD Dr. MOEWARDI</p>	<p align="center">PENYELESAIAN KOMPLAIN, KELUHAN, KONFLIK/BEDA PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA PASIEN DI RSUD Dr. MOEWARDI</p>		
	<p>No. Dokumen RSDM/SEK/HU MAS/007</p>	<p>No. Revisi : 5</p>	<p>Halaman 1 / 9</p>
<p>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</p>	<p>Tanggal Terbit 14 Januari 2021</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"> 1.Menciptakan keseimbangan antara kepentingan pasien dan keluarga pasien dengan pemberi jasa RSUD (Dr. Moewardi) 2.Sebagai alat ukur untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit, sehingga dapat selalu meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat 3.Dapat mengidentifikasi masalah pelayanan, sarana dan prasarana serta masalah lain yang perlu diperbaiki. 4.Mencari solusi yang terbaik mengenai masalah – masalah yang timbul. 		
<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>1 Penyelesaian Komplain, Keluhan, Konflik/Beda Pendapat yang Datang Langsung</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