

# PANDUAN MANAGEMENT KOMPLAIN

Apabila pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung dirasa tidak sesuai dengan harapan dari pasien, pasien dan atau keluarga berhak mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan. Adapun tata laksananya adalah sebagai berikut;

## a. Proses Penyelesaian Komplain

Tata laksana atau proses penyelesaian setiap komplain yang diberikan oleh pasien terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung, selalu ditanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat melalui Proses penyampaian informasi untuk menyampaikan komplain atau keluhan kepada pasien/keluarga, Proses investigasi terhadap komplain, keluhan, konflik dan perbedaan pendapat, Proses analisis dan telaah terhadap hasil investigasi. Proses untuk menyertakan pasien dan keluarga dalam penyelesaian komplain, keluhan, konflik dan perbedaan pendapat yaitu dengan didukung oleh bukti pemberitahuan proses komplain atau keluhan, bukti analisis dan telaah, Laporan penyelesaian komplain, keluhan, konflik atau perbedaan pendapat.

## b. Pasien Komplain di Jam kerja;

- 1) Petugas terkait menerima komplain dari pasien/keluarga
- 2) Koordinasi dengan Customer Service
- 3) Customer Service akan koordinasi dengan Case Manager/Kepala Unit terkait atas komplain tersebut dan meminta jawabannya pada hari itu juga, bila komplain tersebut dapat diselesaikan oleh Case Manager/Kepala Unit terkait maka dianggap selesai dan Customer Service akan mendokumentasikan dilaporan rekap bulanan Customer Service.
- 4) Pasien/keluarga dipersilahkan mengisi form isian kritik dan saran tentang isi komplainnya.
- 5) Jika komplain belum terselesaikan, maka komplain yang bersifat pelayanan, akan disampaikan kepada Bidang Pelayanan dimana akan dirapatkan di komite medik (jika perlu) untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung. Komplain yang bersifat non pelayanan, akan ditangani oleh Customer Service dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung paling lambat 2 x 24 jam, terhitung hari kerja.
- 6) Jika jawaban sudah diterima oleh Customer Service, Customer Service bisa meminta ditemani Case Manager untuk menyampaikan jawabannya kepada pasien/keluarga secara langsung (yang bersifat non pelayanan) dan bidang pelayanan (yang sifatnya pelayanan) sebagai jawaban resmi dari pihak manajemen terkait. Dalam menyampaikan jawaban, Customer Service mengundang pasien/keluarga secara kekeluargaan yang bertempat di ruang unit terkait bila memungkinkan/ruang layanan komplain/Humas.
- 7) Bila pasien tidak puas dengan jawaban manajemen, (Bila perlu diskusikan solusi dengan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung).
- 8) Semua komplain yang terjadi akan di laporkan oleh Customer Service untuk direkap menjadi laporan bulanan Customer Service kepada pihak manajemen.
- 9) Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun sistem dan penyelesaian komplain.

## c. Pasien Komplain Diluar Jam Kerja ;

- 1) Petugas terkait menerima komplain dari pasien / keluarga.
- 2) Dapat meminta bantuan kepada supervise keperawatan untuk member jawaban atas complain dari keluarga/pasien. Bila dari jawaban supervise menemukan solusi maka masalah dianggap selesai.

- 3) Pasien / keluarga dipersilahkan mengisi form isian kritik dan saran tentang isi komplainnya.
- 4) Bila belum menemukan solusi dengan jawaban Supervisi Keperawatan keesokan harinya Supervisi Keperawatan memberikan form isian kritik dan saran tersebut kepada Customer Service untuk ditindak lanjuti.
- 5) Bila komplain tersebut bersifat **segera** maka Supervisi by phone akan menghubungi kepala bidang terkait untuk meminta jawaban pada saat itu juga. Bila menurut kepala bidang komplain tersebut bersifat kebijakan maka akan diputuskan untuk ditindak lanjuti pada hari berikutnya/hari kerja.
- 6) Customer Service akan menyampaikan kepada manajemen terkait/pihak yang terkait atas komplain tersebut dan meminta jawabannya.
- 7) Komplain yang bersifat pelayanan, akan disampaikan kepada Bidang Pelayanan yang mana akan dirapatkan di komite medik (jika perlu) untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung. Komplain yang bersifat non pelayanan, akan ditangani oleh Customer Service dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung paling lambat 2 x 24 jam, terhitung hari kerja.
- 8) Jika jawaban sudah diterima oleh Customer Service, Customer Service bisa meminta ditemani **Case Manager** untuk menyampaikan jawabannya kepada pasien/keluarga secara langsung (yang bersifat non pelayanan) dan bidang pelayanan (yang sifatnya pelayanan) sebagai jawaban resmi dan pihak manajemen terkait. Dalam menyampaikan jawaban, Customer Service mengundang pasien/keluarga secara kekeluargaan yang bertempat di ruang unit terkait bila memungkinkan/ruang layanan komplain/Humas.
- 9) Bila pasien tidak puas dengan jawaban manajemen, (Bila perlu diskusikan solusi dengan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung).
- 10) Semua komplain dilaporkan oleh Customer Service untuk direkap menjadi laporan bulanan Customer Service kepada pihak manajemen.
- 11) Setiap komplain akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun sistem dan penyelesaian komplain dalam 14 hari kerja.

#### **d. Pasien Komplain Langsung ke Customer Service**

- 1) Customer Service terkait menerima komplain dari pasien dan mencatat komplain tersebut.
- 2) Customer Service akan meminta waktu kepada pasien untuk meminta jawaban dari unit terkait saat itu juga.
- 3) Customer Service akan menyampaikan jawaban kepada pasien sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh unit terkait, Jika perlu minta bantuan **Case Manager**, komplain menyangkut medis maka Customer Service akan ditemani oleh pihak terkait.
- 4) Jika pasien tidak puas dengan jawaban dari unit terkait, maka Customer Service akan meminta waktu kepada pasien untuk disampaikan ke pihak manajemen.
- 5) Customer Service membuat laporan tertulis dengan lengkap untuk disampaikan ke manajemen.
- 6) Pihak manajemen akan memberikan jawaban kepada Customer Service untuk disampaikan kepada pasien sebagai jawaban resmi dari manajemen.
- 7) Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada bidang pelayanan dimana akan dirapatkan pada komite medik (jika perlu) untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung.
- 8) Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Customer Service dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung paling lambat 2 x 24 jam terhitung jam kerja.
- 9) Bila pasien tidak puas dengan jawaban manajemen, (Bila perlu diskusikan solusi dengan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung).

- 10) Semua komplain di laporkan oleh Customer Service untuk direkap menjadi laporan bulanan Customer Service kepada pihak manajemen.
- 11) Setiap komplain akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun Sistem.

**e. Penyelesaian komplain melalui Kotak Saran ;**

- 1) Komplain/keluhan pelanggan melalui kotak saran.
- 2) Diambil oleh customer service, dicatat dalam buku komplain.
- 3) Komplain yang bersifat pelayanan akan disampaikan kepada Bidang Pelayanan yang dimana akan dirapatkan di Komite Medik (jika perlu) untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Darah Kabupaten Temanggung.
- 4) Komplain yang bersifat non pelayanan akan diselesaikan dengan unit terkait.

**f. Penyelesaian komplain dari media masa ;**

- 1) Customer Service melalui Subbag RT-TU / Humas menerima informasi keluhan pelanggan dari Media Masa dan mencatat dalam Buku Keluhan Pelanggan.
- 2) Melaporkan melalui atasan untuk klarifikasi keluhan yang diterima.
- 3) Mengadakan koordinasi dengan Bagian/Bidang terkait untuk penyelesaian keluhan pelanggan.
- 4) Menanggapi keluhan pelanggan baik melalui media atau menemui langsung pelanggan yang bersangkutan untuk memberikan klarifikasi.

**g. Penyelesaian komplain melalui Media lain (SMS, Email & Website)**

- 1) Komplain dicatat dalam buku agenda keluhan pelanggan.
- 2) Ditangani seperti keluhan melalui Kotak Saran.
- 3) Respon dan evaluasi keluhan pelanggan.
- 4) Subbag RT-TU dan Humas melakukan evaluasi terhadap keluhan pelanggan yang tercatat dalam Buku Keluhan Pasien/keluarga
- 5) Jika ada keluhan yang belum diselesaikan, maka segera menghubungi Bagian/Bidang terkait untuk menyelesaikan.
- 6) Jika ada keluhan yang sama terulang kembali, maka berkoordinasi dengan Bidang/Bagian terkait atau langsung kepada Direktur.
- 7) Memberikan masukan kepada Bidang/Bagian terkait untuk lebih meningkatkan pelayanan agar dapat mengurangi keluhan Pasien/keluarga

**h. Penyelesaian complain melalui surat**

- 1) Surat masuk ke Subbag RT-TU.
- 2) Subbag RT-TU screening isi surat bersifat rahasia atau tidak, bila sangat rahasia maka subbag RT-TU akan menyampaikan langsung ke Direktur.
- 3) Bila bersifat komplain tidak rahasia maka Subbag RT-TU akan memberikan informasi ke Customer Service untuk dicatat dalam buku agenda keluhan pelanggan.
- 4) Melaporkan melalui atasan untuk klarifikasi keluhan yang diterima.
- 5) Mengadakan koordinasi dengan Bagian/Bidang terkait untuk penyelesaian keluhan pelanggan.
- 6) Menanggapi keluhan pelanggan baik melalui media atau menemui langsung pelanggan yang bersangkutan untuk memberikan klarifikasi.

Adapun setiap komplain yang masuk di dokumentasikan dalam buku komplain yang dikelola oleh Humas cq. Customer Service.

Buku komplain setidaknya memuat :

- a. Perihal yang dikeluhkan, beserta kronologinya
- b. Identitas penyampai komplain (bila teridentifikasi)
- c. Kapan dan dimana unit yang dikeluhkan
- d. Unit yang bertanggungjawab menyelesaikannya
- e. Tindak lanjut komplain
- f. Status tindak lanjut penyelesaian komplain.

Setiap komplain direkap, termasuk tindak lanjut serta status penyelesaiannya. Setiap tindakan di dokumentasikan dan dicantumkan tanggal penyelesaiannya.

Laporan komplain merupakan bagian dari laporan kinerja unit Subbag RT-TU. Analisa komplain dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali. Komplain di kelompokkan menurut :

1. Unit yang dikomplain
2. Kriteria komplain (pelayanan, SDM, fasilitas, sistem dan prosedur)
3. Media/ saluran yang digunakan (langsung, kotak saran, SMS, surat, media massa dan lain-lain).

Untuk penyelesaian setiap complain yang belum menemukan solusi walaupun sudah diselesaikan atau didiskusikan ke direktur maka dapat melalui konsultasi secara hukum atau bila komplain berkaitan dengan masalah profesi dapat melalui organisasi profesi sesuai disiplin ilmu masing-masing, atau ADR/ akomodasi deputy resolution (mediasi).