

	<b>RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROVINSI SULAWESI BARAT</b>	<b>SPO</b>
	<b>INFORMASI DAN PEMASARAN</b>	
<b>PENANGANAN PENGADUAN</b>		
<b>IDENTITAS</b> Nomor SPO : 02/INFO/2022 Tanggal Pembuatan : 03 Januari 2022 Tanggal Revisi : - Tanggal Efektif : 03 Januari 2022 Halaman : 2 lembar	Direktur  <b>dr.H. MUHAMMAD IHWAN</b> <b>NIP.19720501 200012 1 006</b>	
<b>PENGELOMPOKAN</b> Sifat : Administratif Format : Diagram Alir Bercabang Klasifikasi : Kepuasan Pelanggan Kategori : Layanan Pengaduan	<b>KEBIJAKAN</b> 1. Penerimaan aduan 2. Respon cepat terhadap penanganan aduan 3. Mutu pelayanan rumah sakit	
<b>LUARAN</b> 1. Penerimaan aduan dari pelanggan 2. Penanganan cepat dan tepat terhadap pengaduan 3. Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit	<b>DASAR HUKUM</b> 1. Undang Undang nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	
<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b> 1. Mampu berkomunikasi dengan baik 2. Memiliki keterampilan manajemen konflik 3. Mengetahui indikator mutu pelayanan	<b>KETERKAITAN</b> 1. SPO Pelayanan Informasi Publik 2. SPO Informasi Efektif 3. SPO Komunikasi Publik	
<b>PERINGATAN</b> Apabila tidak dilaksanakan sesuai SPO, aduan tidak ditanggapi dan tidak dapat menyelesaikan masalah.	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b> Buku Register Laporan	
<b>DEFINISI</b> Suatu pedoman rangkaian kegiatan dalam penanganan aduan yang diberikan oleh pelanggan perihal ketidakpuasan dan ketidaknyamanan pelanggan yang diterima saat melakukan upaya mendapatkan pelayanan dari rumah sakit.		
<b>TUJUAN</b> Sebagai acuan pelaksanaan langkah-langkah penanganan terhadap pengaduan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.		
<b>ALAT/BAHAN</b> Format Aduan                      Buku Registrasi Aduan                      ATK                      Komputer		
<b>PROSEDUR</b>	A. Kegiatan. 1. Customer Service menerima dan mengidentifikasi pengaduan, saran dan masukan 2. Customer Service melakukan penanganan pengaduan. 3. Customer Service menyampaikan kepada tim penanganan pengaduan, saran dan masukan yang tidak bisa ditangani. 4. Tim penanganan pengaduan memeriksa, mengklarifikasi, dan menganalisa penyebab pengaduan, saran dan masukan. 5. Tim penanganan pengaduan melakukan koordinasi dengan bidang/unit terkait. 6. Bidang/unit terkait melaksanakan rencana tindak lanjut perbaikan. 7. Customer Service menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelanggan. 8. Customer Service merekap, membuat laporan dan mengarsipkan hasil tindak lanjut pengaduan, saran dan masukan. B. Evaluasi Data pengaduan dan tindak lanjut dilaporkan secara berkala kepada pihak terkait untuk monitoring dan evaluasi kinerja rumah sakit.	

PENANGANAN PENGADUAN

DIAGRAM ALIR								
No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Costumer Service	Tim Penanganan Aduan	Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Penerimaan dan identifikasi Pengaduan				Buku Registrasi	1 menit	Rekapan	
2	Penanganan Pengaduan				Buku Registrasi	2 menit	Rekapan	
3	Pengaduan perlu ditaangani dan ditangani	 Y T			Proses	1 menit	Rekapan	
4	Koordinasi bidang/unit terkait				Proses	2 menit	Rekapan	
5	Rencana tindak lanjut perbaikan				Proses	2 menit	Rekapan	
6	Menyampaikan hasil tindak lanjut				Dokumen tasi	1 menit	Rekapan	
7	Pencatatan Hasil Penangan Pengaduan				Proses	1 menit	Laporan	
8	Dokumentasi				Laporan	1 menit	Arsip	
UNIT TERKAIT		Costumer Service Tim Unit Pengaduan Subbidang Lintas Program						