



RSUD  
KAB.KARANGASEM

STANDAR  
PROSEDUR  
OPERASIONAL

## PENYELESAIAN KOMPLAIN, KELUHAN KONFLIK/BEDA PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA PASIEN

No Dokumen :  
RSUD/SPO/1366/2022

No Revisi

Halaman  
1/4

Tanggal terbit  
1 April 2022

Ditandatangani  
Direktur RSUD Kab Karangasem  
dr. I Gede Nuliasena, M.M  
NIP.19790730 200604 1 011

PENGERTIAN

Keluhan diartikan sebagai pernyataan ketidakpuasan, apapun bentuknya ( tertulis maupun lisan ) tentang pelayanan tindakan atau kekurangan yang dilakukan oleh instansi penyedia pelayanan atau para stafnya yang mempengaruhi atau dirasakan oleh para pengguna pelayanan.

TUJUAN

Sebagai acuan penerapan langkah-langkah agar pasien/keluarga mampu menyelesaikan keluhan pasien dan keluarga terkait pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Karangasem

KEBIJAKAN

1. Keputusan Direktur RSUD Karangasem No.72 Tahun 2022 tentang Pemberlakuan Pedoman Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Karangasem.
2. Keputusan Direktur RSUD Karangasem No.106 Tahun 2022 tentang Pemberlakuan Panduan Hak Pasien dan Keterlibatan Keluarga pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karangasem.
3. SK Direktur No 171 Tahun 2022 tentang Pemberlakuan Panduan Pengelolaan Dan Penanganan Keluhan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karangasem.

PROSEDUR

- A. Penanganan Komplain ( keluhan ) secara langsung saat jam kerja
1. Pelapor ( misalnya Pasien, Keluarga Pasien pengunjung Rumah Sakit dll ) menyampaikan pengaduan secara lisan/langsung ke petugas Rumah Sakit, rawat inap, rawat jalan, manajemen dll.
  2. Tenangkan pasien/keluarga pasien ajak ke tempat yang tenang
  3. Libatkan satpam yang jaga saat itu untuk pendampingan (situasional).
  4. Dengarkan keluhan pasien dan keluarga pasien dengan baik jangan menyela pembicaraan, jangan menyalahkan.
  5. Petugas Rumah Sakit yang menerima pengaduan tersebut dapat menerima dan mencatat kemudian melakukan penelaahan sederhana untuk mengetahui inti dari masalah.
  6. Petugas yang menerima segera menangani sesuai dengan kompleksitas masalah, kemampuan dan kewenangannya.
  7. Jika pengaduan tersebut tidak bisa diselesaikan oleh petugas, maka petugas yang menangani pengaduan tersebut wajib melaporkan untuk ditindaklanjuti penyelesaiannya oleh petugas Humas, apabila dapat diselesaikan akan dilakukan pencatatan dan pengarsipan.
  8. Pengaduan masyarakat yang tidak bisa diselesaikan oleh petugas Humas, wajib dilaporkan kepada Kepala Instalasi Humas untuk



RSUD  
KAB.KARANGASEM

**PENYELESAIAN KOMPLAIN, KELUHAN KONFLIK/BEDA  
PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA PASIEN**

No. Dokumen  
RSUD/SPO/1366/2022

No. Revisi  
02

Halaman  
2/4

PROSEDUR

- menelaah dan melakukan tindak lanjut (menyelesaikan) pengaduan sesuai dengan kemampuan dan kewenangannya.
9. Kepala Instalasi Humas berkoordinasi dengan unit terkait/pelayanan, waktu tanggapan maksimal 7 hari kerja kepada terlapor.
  10. Petugas Humas melakukan pengarsipan dan penyimpanan dengan baik dokumen pengaduan (semua dokumen dari proses dan sampai pengaduan selesai ditindaklanjuti).

B. Penanganan Komplain (keluhan) secara langsung saat shif sore, malam dan hari libur :

1. Pelapor (misalnya Pasien, Keluarga Pasien pengunjung Rumah Sakit dll) menyampaikan pengaduan secara lisan/langsung ke petugas Rumah Sakit Inap, rawat Jalan, Manajemen dll.
2. Tenangkan pasien/keluarga pasien ajak ke tempat yang tenang.
3. Libatkan satpam yang jaga saat itu untuk pendampingan (situasional).
4. Dengarkan keluhan pasien dan keluarga pasien dengan baik jangan menyela pembicaraan, jangan menyalahkan.
5. Petugas Rumah Sakit yang menerima pengaduan tersebut dapat menerima dan mencatat kemudian melakukan penelaahan sederhana untuk menegtahui inti dari masalah.
6. Petugas yang menerima segera menangani sesuai dengan kompleksitas masalah, kemampuan dan kewenangannya.
7. Jika pengaduan tersebut tidak bisa diselesaikan oleh petugas, maka petugas yang menangani pengaduan tersebut wajib koordinasi dengan bidang yang terkait :
  - a. Dengan dokter jaga ruangan/IGD jika permasalahan tersebut terkait pelayanan medis, dan jika masalah tidak dapat diatasi berlanjut koordinasi dengan Kasie Pelayanan/ Kasie Keperawatan, Ka. Bidang Pelayanan atau petugas supervisi manajemen via telepon/WhatsApp.
  - b. Dengan petugas IPRS, jika permasalahan terkait penunjang, dan jika permasalahan tidak teratasi berlanjut koordinasi dengan Kasie. penunjang/Ka.Bidang Penunjang atau petugas supervisi manajemen via telepon/ WhatsApp.
8. Apabila hal tersebut diatas tidak dapat diselesaikan maka laporan di lanjutkan ke bagian humas yang selanjutnya diteruskan ke manajemen dan direktur RSUD Kab. Karangasem dengan bukti laporan berupa berita acara yang sudah dilengkapi.
9. Apabila membutuhkan penanganan yang melibatkan lintas sektoral dan hukum pihak luar RSUD Kab. Karangasem maka pendampingan dilakukan oleh humas dan manajemen RSUD Kab. Karangasem, dan satpam yang jaga saat itu, jika diperlukan.



RSUD  
KAB. KARANGASEM

**PENYELESAIAN KOMPLAIN, KELUHAN KONFLIK/BEDA  
PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA PASIEN**

No. Dokumen  
RSUD/SPO/1366/2022

No. Revisi  
02

Halaman  
3/4

PROSEDUR

10. Jika masalah terselesaikan dilakukan pencatatan dan pengarsipan selanjutnya dilaporkan kebagian Humas berupa Berita Acara (Komplain), untuk di Rumah Sakit dapat dijadikan acuan perbaikan diwaktu kedepannya.
  11. Pengaduan masyarakat yang tidak bisa diselesaikan oleh petugas Humas, wajib dilaporkan kepada Kepala Instalasi Humas untuk menelaah dan melakukan tindak lanjut (menyelesaikan) pengaduan sesuai dengan kemampuan dan kewenangannya
  12. Kepala Instalasi Humas Berkoordinasi dengan unit terkait/pelayanan, waktu tanggapan maksimal 7 hari kerja kepada terlapor
  13. Petugas Humas melakukan pengarsipan dan penyimpanan dengan baik dokumen pengaduan (semua dokumen dari proses dan sampai pengaduan selesai ditindaklanjuti).
- C. Penanganan Kotak Saran
1. Petugas humas membuka kotak saran pada titik-titik tertentu setiap hari sabtu setiap jam 12.00 Wita, selanjutnya mengambil saran yang masuk dan mengunci kembali setelah kotak saran yang masuk diambil
  2. Lakukan pencatatan dan telaah sesuai surat yang masuk serta lakukan tindak lanjut sesuai kebutuhan dan jenjang alur komplain.
- D. Penanganan keluhan melalui Hot Line ( nomer telp. Humas, Kaise Perawatan, Kasiem pelayanan dan Ka. Bid. Pelayanan )
- a. Keluhan disampaikan melalui Whats App
  - b. Keluhan di tanggapi melalui Whats App dalam waktu 7 hari
  - c. Hasil penanganan di screenshot dan didokumentasikan oleh Humas
- E. Penanganan keluhan melalui e\_mail [karangasemrsud@gmail.com](mailto:karangasemrsud@gmail.com)
1. Petugas yang ditugaskan untuk melakukan penanganan keluhan melalui e\_mail [karangasemrsud@gmail.com](mailto:karangasemrsud@gmail.com). Setiap hari jam 08.00 Wita agar membuka email Humas RSUD Kab. Karangasem.
- F. Setiap keluhan/komplain yang masuk melalui e\_mail [humasrsud.karangasemrsud@gmail.com](mailto:humasrsud.karangasemrsud@gmail.com) dicatat oleh petugas yang ditugaskan untuk menangani keluhan dalam buku ( log Book ) Penanganan kesan dan pesan
1. Kesan dan pesan di Instalasi Rawat Inap diisi oleh pasien/keluarga disetiap ruangan yang ada di Instalasi, dikirim melalui gogle form yang telah disediakan.



**RSUD  
KAB.KARANGASEM**

**PENYELESAIAN KOMPLAIN, KELUHAN KONFLIK/BEDA  
PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA PASIEN**

No. Dokumen  
RSUD/SPO/1366/2022

No. Revisi  
02

Halaman  
4/4

PROSEDUR

I. Rekapitulasi kesan dan pesan dari kotak saran dikumpulkan oleh Humas untuk dicatat setiap hari Sabtu.

G. Pelaporan Penanganan Keluhan/Komplain

Ka.Instalasi Humas melaporkan penanganan komplain kepada atasan/Direktur melalui media telekomunikasi/rapat-rapat.

UNIT TERKAIT

Seluruh unit pelayanan di RSUD Kabupaten Karangasem