

Satuan Kerja : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
Jenis Pelayanan : PELAYANAN INSTALASI HUMAS, KOMPLAIN DAN CUSTOMER SERVICE

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Tidak Ada
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Proses penanganan dan penyelesaian keluhan atau komplain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung di unit pelayanan : <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas menerima komplain dari pelanggan apabila komplain terjadi pada jam kerja maka customer service bertugas untuk menangani komplain tersebut. b. Apabila ada komplain di unit pelayanan dan petugas unit setempat tidak dapat menangani komplain tersebut, maka Kepala Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service akan melayani komplain tersebut. c. Melakukan koordinasi dengan manajemen atau unit terkait. d. Petugas mencatat keluhan atau komplain pelanggan pada laporan komplain. e. Komplain akan ditangani berdasarkan penetapan grading/dampak resiko komplain f. Jika keluhan terjadi diluar jam kerja Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service maka perawat supervisi dapat menghubungi manajemen on duty. g. Pendokumentasian pelaporan komplain setiap bulan 2. Secara tidak langsung yaitu melalui media komunikasi berupa kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, website. <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas menjawab masukan/keluhan/komplain setelah melakukan koordinasi dengan manajemen atau unit terkait. b. Pendokumentasian pelaporan komplain setiap bulan
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Kategori Komplain :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Komplain kategori hijau ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam b. Komplain kategori kuning ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 x 24 jam c. Komplain kategori merah ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 x 24 jam
4	Biaya/ tarif	Tanpa biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan keluhan atau komplain pelanggan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan Email: rsudbendan@gmail.com dan rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Telp: (0285) 437222 Sms Pengaduan : 081-542-402-200 Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor</p>

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan Nomor : 445/36/2019 Tentang Hak Pasien dan Keluarga dalam Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kota Pekalongan
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Laporan keluhan pelanggan dan formulir keluhan saran di unit pelayanan. Disediakan di unit pelayanan, petugas mencatat apabila ada keluhan di unit pelayanan yang disampaikan oleh pelanggan. Form keluhan dan saran serta penyelesaian keluhan pelanggan Disediakan di kotak saran, dibeberapa tempat strategis di lingkungan RSUD. Diisi oleh pelanggan yang hendak menyampaikan kritik/saran. Blangko kuesioner tingkat kepuasan pelanggan disediakan di unit pelayanan dan di kotak saran. Di isi oleh pelanggan untuk menilai pelayanan dan memberikan saran.
9	Kompetensi Pelaksana	D III Semua Jurusan
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Struktural : <ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Kabag TU - Kasubag Umum dan Kepegawaian Fungsional : <ul style="list-style-type: none"> SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan
11	Jumlah Pelaksana	<p>3 Orang Petugas Pelaksana, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> Ka. Instalasi : 1 Orang Pelaksana : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Semua keluhan yang disampaikan pelanggan pasti direspon oleh petugas atau Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service apabila identitas jelas. Semua keluhan ditindaklanjuti sampai menemukan solusi.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Identitas penyampai keluhan dijamin kerahasiaannya. Setiap penyampai keluhan atau saran atau kritik tidak akan mendapat sanksi apapun dari pihak Rumah Sakit.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	satu bulan sekali