

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> <p>1. Secara langsung di unit pelayanan :</p> <p>a. Petugas menerima komplain dari pelanggan apabila komplain terjadi pada jam kerja maka customer service bertugas untuk menangani komplain tersebut.</p> <p>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.</p> <p>c. Melakukan koordinasi dengan manajemen atau unit terkait.</p> <p>d. Petugas mencatat keluhan atau komplain pelanggan pada laporan komplain.</p> <p>e. Komplain akan ditangani berdasarkan penetapan grading/dampak resiko komplain</p> <p>f. Jika keluhan terjadi diluar jam kerja Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service maka perawat supervisi dapat menghubungi manajemen on duty.</p> <p>g. Pendokumentasian pelaporan komplain setiap bulan</p> <p>2. Secara tidak langsung yaitu melalui media komunikasi berupa kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, website.</p> <p>a.Petugas menjawab masukan/keluhan/komplain setelah melakukan koordinasi dengan manajemen atau unit terkait.</p> <p>b.Pendokumentasian pelaporan komplain setiap bulan</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Kategori Komplain :</p> <p>a. Komplain kategori hijau ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam</p> <p>b. Komplain kategori kuning ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 x 24 jam</p> <p>c. Komplain kategori merah ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 x 24 jam</p>
4	Biaya/ tarif	Tanpa biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan keluhan atau komplain pelanggan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p><b>Pos:</b> RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan</p> <p><b>Email:</b> <a href="mailto:rsudbendan@gmail.com">rsudbendan@gmail.com</a> dan <a href="mailto:rsudbendan.pekalongankota@gmail.com">rsudbendan.pekalongankota@gmail.com</a></p> <p><b>Telp:</b> (0285) 437222</p> <p><b>Sms Pengaduan :</b> 081-542-402-200</p> <p><b>Secara langsung :</b> Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service</p> <p><b>Secara tidak langsung :</b> kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor</p>

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perwal Kota Pekalongan No. 83 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Kelas C</li> <li>2. 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</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>2. Form keluhan dan saran serta penyelesaian keluhan pelanggan</li> <li>3. Disediakan di kotak saran, dibeberapa tempat strategis di lingkungan RSUD. Diisi oleh pelanggan yang hendak menyampaikan kritik/saran.</li> <li>4. Blangko kuesioner tingkat kepuasan pelanggan disediakan di unit pelayanan dan di kotak saran. Di isi oleh pelanggan untuk menilai pelayanan dan memberikan saran.</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	D III Semua Jurusan
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Struktural : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direktur</li> <li>- Kabag TU</li> <li>- Kasubag Umum dan Kepegawaian</li> </ul> </li> <li>2. Fungsional : SPI (Satuan Pengawas Internal) RSUD Bendan</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<p>3 Orang Petugas Pelaksana, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Instalasi : 1 Orang</li> <li>2. Pelaksana : 2 Orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semua keluhan yang disampaikan pelanggan pasti direspon oleh petugas atau Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service apabila identitas jelas.</li> <li>2. Semua keluhan ditindaklanjuti sampai menemukan solusi.</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas penyampai keluhan di jamin kerahasiaannya.</li> <li>2. Setiap penyampai keluhan atau saran atau kritik tidak akan mendapat sanksi apapun dari pihak Rumah Sakit.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	satu bulan sekali