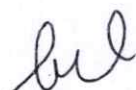


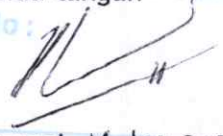


# STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

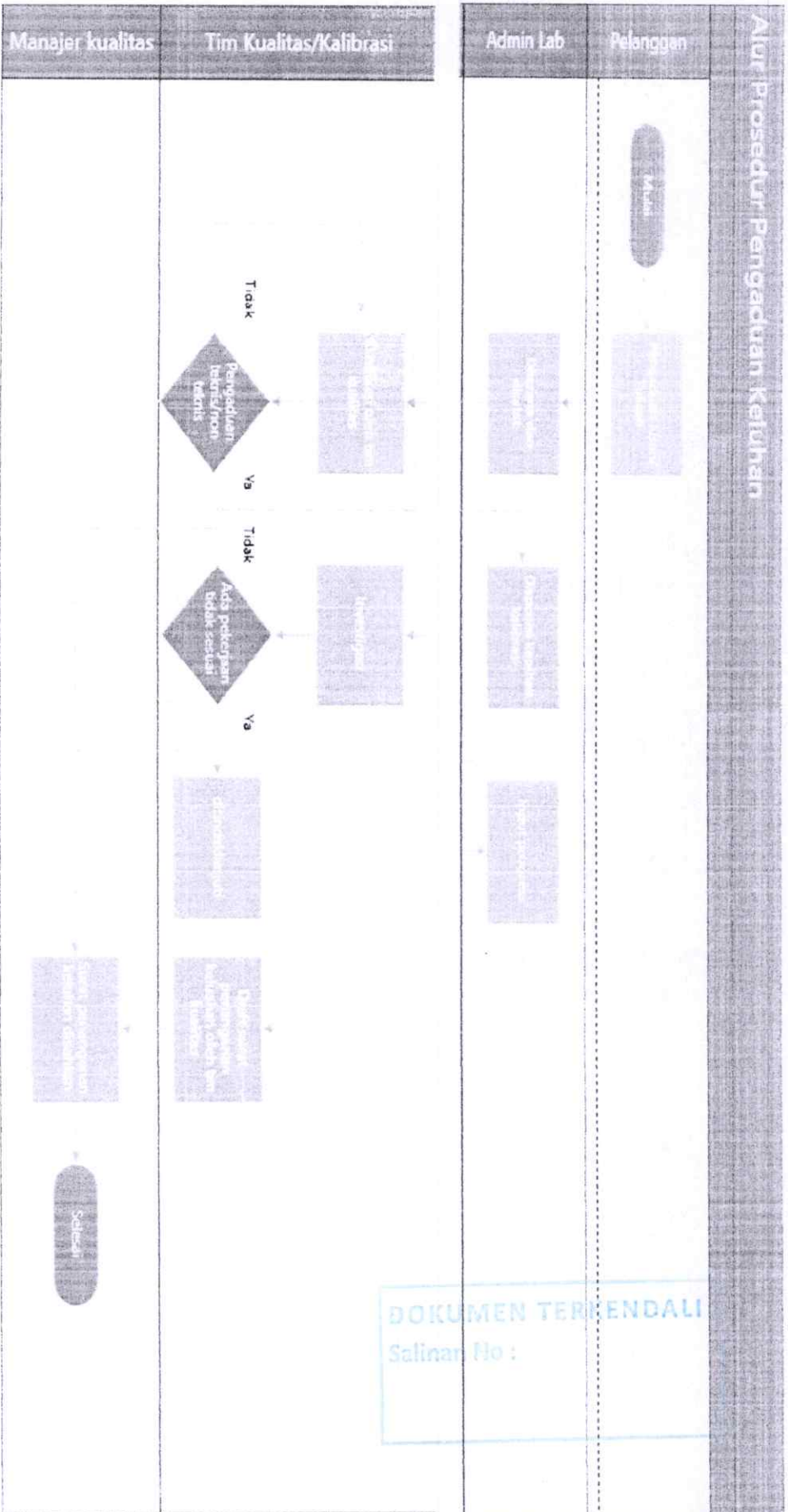
## PENANGANAN PENGADUAN

NO DOKUMEN	:	UDDP-MK-L2-007
VERSI	:	001
TANGGAL BERLAKU	:	18 Januari 2021
TANGGAL KAJI ULANG	:	18 Januari 2023
STATUS DOKUMEN	:	MASTER <input checked="" type="checkbox"/> SALINAN NO : <input type="text"/>


<p>Disusun oleh :</p> <p>Septiana Veronica, S.Si Staf Manajemen Kualitas Unit Donor Darah Pusat</p>	<p>Tanda tangan</p>  <p>Tanggal ... 13 Jan 2021</p>
<p>Diperiksa oleh :</p> <p>Mega Octavia, S.Si Koordinator FK Unit Donor Darah Pusat</p>	<p>Tanda tangan</p>  <p>Tanggal ... 14 Jan 2021</p>
<p>Disetujui oleh :</p> <p>Frida Rosita, S.Si Wakil Manajer Kualitas Unit Donor Darah Pusat</p>	<p>Tanda tangan</p>  <p>Tanggal ... 15 Jan 2021</p>
<p>Disahkan oleh :</p> <p>Dr. dr. Saptuti Chunaeni, M.Biomed Manajer Kualitas Unit Donor Darah Pusat</p>	<p>Tanda tangan</p>  <p>Tanggal 16 Jan 2021</p>

DOKUMEN TERKENDALI  
Salinan No :

Alur Prosedur Pengaduan Keluhan



DOKUMEN TERKENDALI  
Salinan No :

 <b>Palang Merah Indonesia</b> UNIT DONOR DARAH PUSAT PMI	<b>SPO</b> <b>PENANGANAN PENGADUAN</b>	Halaman 2 dari 3 Nomor: UDDP-MK-L2-007 Versi: 001 Tanggal berlaku: 18 Jan 2021 Tanggal kaji ulang: 18-Jan-2023
	Manajemen Kualitas	

## 1. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi secara aktual mengenai pengaduan dan penanganannya agar dapat mencapai kepuasan pelanggan.

## 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup semua informasi dari pelanggan yang berkaitan dengan pengaduan baik lisan maupun tulisan di bidang pelayanan darah

## 3. REFERENSI

- 3.1 PerKa BPOM No.10 Tahun 2017 Pedoman Cara Pembuatan Obat yang baik di Transfusi Darah (UTD) dan Pusat Plasmaferesis klausa 4.44 kalibrasi
- 3.2 Peraturan Menteri Kesehatan No.19 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Transfusi Darah, klausa 2.5 Pengolahan Peralatan
- 3.3 Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan kalibrasi - SNI ISO/IEC 17025:2017 klausa- 7.9 Penanganan Pengaduan

## 4. DEFINISI

- 4.1 Pengaduan adalah ketidakpuasan terhadap aktivitas pelayanan baik dalam bidang teknis maupun non teknis yang memerlukan respon

## 5. PENANGGUNG JAWAB


- 5.1 Manajer Kualitas bertanggung jawab terhadap klarifikasi pengaduan, melaporkan progress penanganan dan mengesahkan laporan hasil pengaduan
- 5.2 Tim Kualitas dan tim terkait bertanggung jawab melakukan investigasi dan tindak lanjut untuk pengaduan bidang non teknis
- 5.3 Tim Kalibrasi bertanggung jawab melakukan investigasi dan tindak lanjut untuk pengaduan bidang teknis

## 6. PROSEDUR

### 6.1 Penanganan Pengaduan Pelanggan

- 6.1.1 Admin laboratorium menerima semua pengaduan pelanggan dan mencatat dalam formulir Pengaduan Pelanggan (UDDP-MK-L4-020) selanjutnya menyampaikan ke tim kualitas
- 6.1.2 Tim kualitas mengklarifikasi apakah pengaduan berupa teknis atau Non Teknis. Bila pengaduan bersifat teknis maka didisposisikan kepada tim teknis melalui admin pelayanan apabila pengaduan merupakan pekerjaan Non teknis didisposisikan kepada tim kualitas untuk ditindaklanjuti kepada bidang terkait.
- 6.1.3 Tim kualitas dan tim kalibrasi melakukan investigasi. Apabila diidentifikasi ada pekerjaan tidak sesuai maka segera ditindaklanjuti mengacu pada SPO pengendalian pekerjaan tidak sesuai (UDDP-MK-L2-008)
- 6.1.4 Admin lab mengirimkan surat tanggapan pengaduan yang ditandatangani oleh Manajer Kualitas
- 6.1.5 Setelah penanganan pengaduan selesai dilakukan, tim kualitas membuat draft surat penanganan pengaduan, diteruskan kepada pihak yang menerima pengaduan terkait



 <b>Palang Merah Indonesia</b> UNIT DONOR DARAH PUSAT PMI	<b>SPO</b> <b>PENANGANAN PENGADUAN</b>	Halaman 3 dari 3 Nomor: UDDP-MK-L2-007 Versi: 001 Tanggal berlaku: 18 Jan 2021 Tanggal kaji ulang: 18-Jan-2023
	Manajemen Kualitas	

6.1.6 Manajer kualitas menandatangani surat penanganan pengaduan dan admin lab menyerahkan kepada pelanggan

6.1.7 Dokumentasi formulir pengaduan pelanggan dan keseluruhan tindak lanjut disimpan oleh tim kualitas

## 7. DOKUMEN TERKAIT

7.1 SPO Pengendalian Pekerjaan Tidak Sesuai

7.2 Formulir Penanganan Pengaduan (UDDP-MK-L4-020)

7.3 Surat Tanggapan Pengaduan

## 8. RIWAYAT PERUBAHAN

Nomor Versi	Tanggal Pelaksanaan	Referensi	Kesimpulan
001	18-01-2021	-	Dokumen baru

DOKUMEN TERKENDALI

Salinan No :