

LAMPIRAN PERATURAN DIREKTUR RSUD dr. MURJANI SAMPIT

NOMOR : 001/PER/DIR/P03/ RSUD-DM/I/2018

TENTANG : HAK PASIEN DAN KELUARGA RSUD dr.MURJANI SAMPIT

**PANDUAN  
PENYELESAIAN KELUHAN, KONFLIK ATAU PERBEDAAN PENDAPAT  
RSUD dr. MURJANI SAMPIT**

**BAB I  
DEFINISI**

**A. Penyelesaian Keluhan**

Komplain atau keluhan menurut James:2006 merupakan bentuk ekspresi negatif yang dihasilkan dari ketidaksesuaian antara kenyataan dengan keinginan seseorang. Sedangkan menurut Lovelock & Wright mendefinisikan keluhan adalah tanggapan yang disebabkan oleh ketidakpuasan yang dirasakan seseorang ketika melakukan pembelian. Senada dengan pengertian tersebut Tjiptono mengungkapkan bahwa keluhan merupakan ungkapan kekecewaan maupun ketidakpuasan.

Secara umum pengertian komplain atau keluhan adalah sebuah informasi yang diberikan oleh pihak kedua karena rasa ketidaksesuaian dalam menerima sebuah produk atau jasa. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sebenarnya komplain sangat dibutuhkan. Karena akan menghasilkan informasi baik yang bersifat positif maupun negatif yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah interaksi.

Keluhan memang tidak bisa dihindari, karena sudah menjadi kodrat manusia suka berkeluh kesah seperti disebutkan dalam Al-Quran surat Al – Ma’arij ayat 19-21 yang terjemahannya sebagai berikut :

*“Sesungguhnya manusia itu diciptakan dengan sifat suka mengeluh. Apabila ditimpa musibah dia mengeluh dan apabila ditimpa kesenangan berupa harta ia jadi kikir”*

Pengelolaan dan penyelesaian yang baik harus disikapi dengan cerdas dan hati yang lapang. Untuk mendapatkan jalan yang terbaik diperlukan sebuah pemahaman tentang komplain, sehingga akan menghasilkan sebuah management keluhan yang baik dan tidak merusak tatanan komunikasi dengan mengambil tindakan yang benar dalam melakukan koordinasi terhadap pihak-pihak yang berkompeten.

**Manfaat mengenali keluhan pelanggan secara dini bagi rumah sakit dapat mengklasifikasi keluhan pelanggan, mengenal bermacam-macam karakter pelanggan, memudahkan mencari jalan keluar bila menemui keluhan yang sama dan menyadarkan para petugas pelayanan atau petugas yang lain akan fungsinya pada saat melayani pelanggan.**

## B. Konflik atau Perbedaan Pendapat

Konflik berasal dari kata kerja latin *configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkan atau membuatnya tidak berdaya.

Konflik menurut Robbins adalah suatu proses yang dimulai bila satu pihak merasakan bahwa pihak lain telah memengaruhi secara negatif atau akan segera memengaruhi secara negatif pihak lain.

Menurut Alabanness, pengertian konflik adalah kondisi yang dipersepsikan ada diantara pihak-pihak atau lebih merasakan adanya ketidaksesuaian antara tujuan dan peluang untuk mencampuri usaha pencapaian tujuan pihak lain.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa konflik adalah proses yang dinamis dan keberadaannya lebih banyak menyangkut persepsi dari orang atau pihak yang mengalami dan merasakannya. Dengan demikian jika suatu keadaan tidak dirasakan sebagai konflik, maka pada dasarnya konflik tersebut tidak ada dan begitu juga sebaliknya.

Konflik bisa terjadi disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya:

1. Saling ketergantungan dalam pekerjaan jika dua kelompok organisasi atau lebih saling membutuhkan satu sama lain guna menyelesaikan tugas.
2. Perbedaan tujuan yang dapat diantara satu bagian dengan bagian yang lain yang tidak sepaham bisa menjadi faktor penyebab munculnya konflik.
3. Perbedaan persepsi atau pendapat. Dalam hal menghadapi suatu masalah, perbedaan yang menyebabkan persepsi yang ditimbulkan inilah yang menyebabkan munculnya konflik.
4. Masalah komunikasi bisa terjadi pada masing-masing atau gabungan dari unsur-unsur komunikasi yaitu sumber komunikasi, pesan. Penerimaan pesan dan saluran
5. **Struktur organisasi merupakan konflik yang sangat potensial karena setiap fungsi dalam organisasi mempunyai kepentingan, tujuan dan programnya sendiri-sendiri yang seringkali berbeda dengan yang lain.**
6. Faktor manusia merupakan salah satu faktor penyebab konflik, sifat manusia satu dengan yang lain berbeda dan juga unik. Yang ini berpotensi memunculkan konflik.

Ada tiga pandangan mengenai konflik, yaitu:

1. Pandangan tradisional

Dalam pandangan ini mengatakan bahwa konflik sebagai sesuatu yang tidak menguntungkan, sesuatu yang buruk dan selalu merugikan. Oleh karena itu konflik harus dicegah dan dihindari sebisa mungkin dengan mencari akar permasalahannya.

2. Pandangan hubungan manusia

Konflik merupakan sesuatu yang almah, wajar dan tidak terelakkan dalam setiap kelompok manusia. Dalam pandangan ini menilai konflik tidak sesuatu yang buruk

karena memiliki potensi kekuatan yang positif dalam suatu kelompok. Konflik ini bisa jadi sangat menguntungkan jika dikelola dengan baik.

3. Pandangan interaksional

Konflik bukan saja sesuatu yang positif tapi mutlak dibutuhkan suatu kelompok agar tercipta budaya kinerja yang positif. Pandangan ini didasarkan pada keyakinan bahwa organisasi yang harmonis, tenang dan damai justru akan membuat organisasi menjadi statis dan tidak inovatif. Hal ini akan berdampak pada kinerja organisasi yang semakin rendah.

Macam-macam konflik berdasarkan pada fungsinya, yaitu:

1. Konflik konstruktif

Konflik konstruktif adalah konflik yang memiliki nilai positif bagi pengembangan organisasi

2. Konflik destruktif

Konflik destruktif adalah konflik yang berdampak negatif bagi pengembangan organisasi

Konflik terjadi biasanya dilatar belakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. Perbedaan tersebut diantaranya adalah menyangkut ciri fisik, kepandaian, pengetahuan, adat istiadat, keyakinan dan lain sebagainya. Dengan dibawasertakannya ciri-ciri individual dalam interaksi sosial, konflik merupakan situasi yang wajar dalam setiap masyarakat dan tidak satu masyarakat pun yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotanya atau dengan kelompok masyarakat lainnya.

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP**

Ruang Lingkup Pengelolaan Keluhan, Konflik dan perbedaan Pendapat di RSUD dr. Murjani Sampit adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi sumber keluhan, konflik dan perbedaan pendapat
2. Jenis Keluhan berdasarkan waktu penyelesaiannya
3. Prosedur Penyampaian Keluhan
4. Pencegahan terjadinya Keluhan, Konflik dan Perbedaan Pendapat
5. Penanganan keluhan, konflik dan perbedaan pendapat
6. Tata cara Musyawarah dan
7. Kriteria Keluhan/ komplain Dinyatakan Selesai

### BAB III

#### TATA LAKSANA

Rumah sakit merupakan institusi atau organisasi yang sangat kompleks dan mempunyai karakteristik berbeda. Rumah sakit disebut sebagai **padat modal, padat sumber daya manusia, padat lptek, padat aturan, dan tentu ini menjadi padat masalah**. Apalagi sekarang trend global pelayanan kesehatan yang berorientasi patient safety. Masyarakat semakin sadar terhadap kualitas pelayanan public dan haknya atas keterbukaan informasi menjadikan rumah sakit harus menjalin hubungan yang dinamis dan kondusif dengan seluruh stake holder terutama pasiennya.

Dirjen Bina Upaya Kesehatan mengingatkan bahwa sebagian besar keluhan pasien bukan disebabkan pelayanan kesehatannya saja, akan tetapi kurangnya empati dan komunikasi. Untuk itu RSUD dr. Murjani Sampit menyediakan wadah bagi pasien maupun keluarganya dalam menyampaikan ketidakpuasan atau ketidaksesuaian dalam hal pelayanan.

Dengan memberikan kesempatan kepada pasien maupun keluarganya dalam menyampaikan keluhan atau pun perbedaan pendapat, RSUD dr. Murjani Sampit sudah melaksanakan kewajibanya itu memberikan kenyamanan pasien dan keluarganya. Karena pasien dan keluarga memiliki hak untuk menyampaikan keluhan atau perbedaan pendapat atas pelayanan yang diberikan kepadanya

#### 1. Identifikasi sumber keluhan, konflik dan perbedaan pendapat

Identifikasi merupakan hal penting yang perlu diperhatikan dalam sebuah pelayanan supaya bisa terdeteksi sumber mana yang menyampaikan keluhan. Sumber dalam hal ini adalah pelanggan. Pelanggan terdiri atas dua jenis, yaitu:

##### a. Pelanggan internal

Pelanggan internal adalah pelanggan yang tidak menggunakan jasa secara langsung di rumah sakit. Di rumah sakit sumber keluhan, konflik dan perbedaan pendapat yang berasal dari pelanggan internal adalah :

- 1) Karyawan Rumah sakit
- 2) Dewan Pengawas rumah sakit

##### b. Pelanggan Eksternal yaitu pelanggan yang secara aktif langsung menggunakan produk atau jasa mereka manfaatkan. Pelanggan jenis ini sering juga disebut sebagai konsumen akhir. Pelanggan seperti ini biasanya mengharapkan mutu dan kualitas pelayanan terbaik dari rumah sakit. Dengan memberikan kualitas terbaik dari jasa kita akan mendapatkan komitmen dan kepercayaan yang besar dari pelanggan. Pelanggan eksternal yang merupakan sumber dari keluhan, konflik dan perbedaan pendapat di rumah sakit adalah sebagai berikut:

- 1) Pasien dan Keluarga pasien
- 2) Pengunjung
- 3) Tamu

2. Jenis Keluhan berdasarkan waktu penyelesaiannya

Jenis Keluhan/ komplain berdasarkan waktu penyelesaiannya adalah sebagai berikut :

a. Sangat Segera

Keluhan yang timbul di tindak lanjuti langsung pada saat itu juga, jika :

- 1) Keluhan disampaikan melalui media massa
- 2) Keluhan yang muncul mengancam jiwa
- 3) Keluhan yang muncul akan menimbulkan citra buruk rumah sakit
- 4) Keluhan yang muncul menimbulkan ketidakpuasan yang tinggi
- 5) Keluhan yang muncul mengakibatkan pengeluh pindah rumah sakit
- 6) Pengeluh langsung menghubungi atasan langsung
- 7) Keluhan yang muncul tentang fasilitas minimal : tidak tersedia/ rusak

b. Segera

Keluhan yang timbul di tindak lanjuti maksimal 1 x 24 jam, jika :

- 1) Keluhan yang muncul tentang pelayanan
- 2) Keluhan yang muncul tentang Fasilitas

3. Prosedur Penyampaian Keluhan, konflik dan perbedaan pendapat

Keluhan, konflik dan perbedaan pendapat dapat disampaikan secara langsung maupun melalui media melalui:

- a. Kotak Saran
- b. Questioner
- c. SMS centre:
- d. Hotline Service:
- e. Pada counterpelayanan
- f. *Website* :
- g. Datang langsung keruang Humas RSUD dr. Murjani Sampit

4. Pencegahan terjadinya Keluhan, Konflik dan Perbedaan Pendapat

Keluhan, konflik dan perbedaan pendapat dapat dihindari dengan beberapa cara diantaranya adalah:

a. Organisasi/ Tugas

Konflik ini muncul disebabkan karena kekurangan persediaan pelayanan maupun kurangnya tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan. Intervensi yang dapat dilakukan untuk mencegahnya adalah membangun struktur organisasi yang baru serta mengupayakan pemenuhan kebutuhan ketenagaan yang sesuai.

b. Komunikasi

Suatu Komunikasi yang baik akan menciptakan lingkungan yang terapeutik dan kondusif. Suatu upaya yang harus dapat dilakukan seluruh petugas pemberi layanan untuk menghindari timbulnya keluhan, konflik dan perbedaan pendapat adalah dengan menerapkan komunikasi yang efektif dalam kegiatan sehari-hari yang akhirnya dapat dijadikan sebagai satu cara hidup. Lakukan komunikasi dengan suara yang lemah lembut.

- c. Sikap dan perilaku
 

Lakukan sikap dan perilaku yang sopan, misal dengan sesekali menatap wajah lawan bicara saat melakukan komunikasi, tidak memalingkan muka atau memainkan alat tulis saat berbicara dengan lawan bicara.
5. Penanganan keluhan, konflik dan perbedaan pendapat
 

Keluhan, konflik dan perbedaan pendapat dapat disampaikan melalui:

  - a. Kotak Saran
 

Penanganan keluhan, konflik dan perbedaan pendapat melalui kotak saran adalah sebagai berikut:

    - Petugas humas ambil fom saran dari kotak saran yang telah disediakan RSUD dr. Murjani Sampit
    - Petugas humas pelajari keluhan atau masukan tersebut
    - Petugas humas lakukan klarifikasi dan koordinasikan dengan unit terkait, bila keluhan atau masukan yang disampaikan jelas.
    - Petugas humas hubungi segera sekiranya data lengkap nama dan no telp untuk memberi jawaban atas keluhan dan masukan yang disampaikan dengan berdialog menyelesaikan keluhan dan masukan sesuai tuntunan Islam dengan kata-kata yang baik, lemah lembut, lugas, tegas jelas dan penuh kesabaran serta mudah diterima oleh kedua belah pihak sampai merasa puas
    - Petugas humas apabila keluhan atau masukan tidak jelas tidak ada nama no telp maka akan sebagai bahan evaluasi
    - Petugas Humas Catat keluhan dan masukan dan penyelesaiannya pada formulir masukan yaang berisi nama, alamat, no HP pemberi masukan, tanggal, jam, tindaklanjut, hasil dan tandatangan, nama petugas humas.
    - Petugas Humas mendistribusikan fom keluhan dan masukan yang sudah lengkap yang berisi berisi nama, alamat, no HP pemberi masukan, tanggal, jam, tindaklanjut, hasil dan tandatangan, nama petugas humas kepada manajemen dan pihak yang terkait atas keluhan dan masukan tersebut
    - Petugas Humas mengarsip fom keluhan dan masukan
  - b. Questioner
 

Penanganan keluhan, konflik dan perbedaan pendapat melalui Quesioner adalah sebagai berikut:

    - Petugas CS membagi *questioner* kepada pasien rawat inap maupun rawat jalan
    - Petugas CS mengambil hasil *questioner* yang sudah terisi
    - Petugas Humas melakukan rekapitulasi hasil Questioner yang sudah terisi dan melakukan tindak lanjut. Jika dalam quetioner berisi keluhan, petugas humas akan menghubungi petugas unit terkait untuk melakukan penyelesaian masalah. Jika sudah mendapatkan jawaban yang sesuai dari unit terkait maka petugas humas akan menghubungi pasien jika ada nomer hp yang dihubungi/jika data lengkap, Jika tidak lengkap petugas humas akan mengkonfirmasi pada unit terkait.

- Petugas Humas akan melakukan pengarsipan jika pasien merasa puas atas jawaban yang disampaikan oleh petugas humas.
- c. SMS centre: 0
- Penanganan keluhan, konflik dan perbedaan pendapat melalui SMS centre adalah sebagai berikut:
- Petugas Humas terima keluhan dan masukan melalui customer service SMS Center di .....
  - Petugas humas kirim sms balasan yang sudah terprogram dalam sistem
- “Terima kasih telah mengirimkan SMS ke RSUD dr. Murjani Sampit. Divisi Humas dan Marketing RSUD dr. Murjani sampit.
- Petugas Humas mencatat komentar dan masukan pasien di formulir masukan untuk ditindaklanjuti.
  - Petugas humas Konfirmasi dengan unit terkait untuk tindaklanjut masukan dan keluhan tersebut
  - Petugas humas hubungi kembali via telepon pemberi masukan untuk diberi jawaban tentang masukannya dengan cara musyawarah atau berdialog menyelesaikan keluhan dan masukan sesuai tuntunan Islam dengan kata-kata yang baik, lemah lembut, lugas, tegas jelas dan penuh kesabaran serta mudah diterima oleh kedua belah pihak sampai merasa puas dengan jawaban tersebut
  - Petugas Humas keluhan dan masukan diselesaikan dalam waktu 1 x 24 jam sejak diterimanya laporan.
  - Petugas humas sekiranya kesulitan dalam menyelesaikan masukan karena dibutuhkan kebijakan mangemen maka akan di teruskan ke pihak manajemen
  - Petugas Humas mendistribusikan fom keluhan dan masukan yang sudah lengkap kepada manajemen dan pihak yang terkait atas keluhan dan masukan yang berisi nama, alamat, no HP pemberi masukan, tanggal, jam, tindaklanjut, hasil dan tandatangan, nama petugas humas.
  - Petugas humas mengarsip fom masukan dan keluhan
- d. *Hotline Service:*
- Penanganan keluhan, konflik dan perbedaan pendapat melalui *Hotline Service* adalah sebagai berikut:
- Petugas humas terima keluhan dan masukan dari pasien dan keluarga pasien atau konsumen internal dan eksternal rumah sakit melalui hotline service .....
  - Petugas humas mencatat keluhan dan masukan dan mengucapkan ” terimakasih atas masukan diberikan RSUD dr. Murjani Sampit dan segera ditindaklanjuti”
  - Petugas humas lakukan konfirmasi dengan unit terkait untuk tindaklanjut masukan/keluhan dari pasien dan keluarga pasien atau konsumen internal dan eksternal rumah sakit
  - Petugas humas hubungi kembali pasien dan keluarga pasien atau konsumen internal dan eksternal rumah sakit mengenai jawaban tentang masukannya



dengan cara musyawarah atau berdialog menyelesaikan keluhan / masukan sesuai tuntunan dengan kata-kata yang baik, lemah lembut, lugas, tegas jelas dan penuh kesabaran serta mudah diterima oleh kedua belah pihak sampai merasa puas dengan jawaban tersebut

- Petugas Humas menerima keluhan dan masukan diselesaikan dalam waktu 1 x 24 jam sejak diterimanya laporan
- Petugas humas sekiranya kesulitan dalam menyelesaikan masukan karena dibutuhkan kebijakan mangemen maka akan di teruskan ke pihak manajemen
- Petugas Humas Catat keluhan dan masukan dan penyelesaiannya pada formulir masukan yang berisi nama, alamat, no HP pemberi masukan, tanggal, jam, tindaklanjut, hasil dan tandatangan, nama petugas humas.
- Petugas Humas mendistribusikan form keluhan dan masukan yang sudah lengkap masukan yang berisi nama, alamat, no HP pemberi masukan, tanggal, jam, tindaklanjut, hasil dan tandatangan, nama petugas humas kepada manajemen dan pihak yang terkait
- Petugas humas mengarsip form masukan dan keluhan

e. Pada Unit Pelayanan

Penanganan keluhan, konflik dan perbedaan pendapat melalui counter pelayanan adalah sebagai berikut:

- Petugas unit pelayanan terima keluhan dan masukan dari pasien dan keluarga pasien atau konsumen internal dan eksternal rumah sakit.
- Petugas unit pelayanan mencatat keluhan dan masukan di formulir masukan
- Petugas unit pelayanan berupaya memberikan jawaban atas keluhan yang disampaikan oleh pasien dengan mengutamakan musyawarah untuk mendapatkan mufakat. Jika pasien merasa puas dengan jawaban dari petugas unit pelayanan maka keluhan dianggap selesai dan petugas unit pelayanan melaporkan kepada petugas Humas. Akan tetapi jika pasien merasa belum puas atas jawaban dari petugas unit pelayanan, maka petugas unit pelayanan akan melaporkan keluhan kepada petugas Humas.
- Petugas humas ucapkan terima kasih atas masukan yang diberikan dan sampaikan bahwa masukan tersebut akan segera ditindaklanjuti diselesaikan dalam waktu 1 x 24 jam sejak diterimanya laporan segera keluhan dan masukan
- Petugas humas konfirmasi dengan unit terkait untuk mendapatkan jawaban dalam menyelesaikan keluhan dan masukan.
- Petugas humas bila dirasa penyelesaian kurang memuaskan , mintalah bantuan petugas supervisi dengan sebelumnya mohon ijin kepada pemberi keluhan atau masukan “ Mohon maaf Bapak/Ibu..... ( sebut nama) , mohon dapat menunggu , kami akan meminta bantuan perawat supervisi”
- Petugas humas dan supervisi sampaikan jawaban kepada pemberi keluhan dan masukan secara langsung dengan cara musyawarah atau berdialog menyelesaikan keluhan dan masukan sesuai tuntunan Islam dengan kata-kata

yang baik, lemah lembut, lugas, tegas jelas dan penuh kesabaran serta mudah diterima oleh kedua belah pihak sampai merasa puas

- Petugas Humas Catat keluhan dan masukan dan penyelesaiannya pada formulir masukan yang berisi nama, alamat, no HP pemberi masukan, tanggal, jam, tindaklanjut, hasil dan tandatangan, nama petugas humas.
- Petugas Humas mendistribusikan fom keluhan dan masukan yang sudah lengkap yang berisi berisi nama, alamat, no HP pemberi masukan, tanggal, jam, tindaklanjut, hasil dan tandatangan, nama petugas humas kepada manajemen dan pihak yang terkait atas keluhan dan masukan tersebut.
- Petugas Humas mengarsip fom keluhan dan masukan

f. *Website* :

Penanganan keluhan, konflik dan perbedaan pendapat melalui *Website* adalah sebagai berikut:

- Customer menyampaikan keluhan, saran dan kritik melalui website
- Humas menerima dan mencetak keluhan, saran dan kritik dari customer
- Humas mencatat identitas dan keluhan, saran dan kritik dari customer
- Humas melakukan konfirmasi dan identifikasi data customer
- Humas mengidentifikasi complain dengan unit terkait dan kemudian membuat surat tindak lanjut
- Humas mengidentifikasi complain dengan unit terkait dan kemudian membuat surat tindak lanjut.
- Humas menghubungi customer dalam waktu kurang dari 1x24 jam sejak diterimanya complain untuk mengucapkan terimakasih atas perhatian customer, dan sesegera mungkin akan dilakukan *follow up*.
- Unit terkait melakukan koordinasi dan follow up terhadap complain yang diterima dan memberikan laporan kepada humas dalam waktu kurang dari 2 x24 jam
- Humas melakukan konfirmasi balik kepada customer setelah menerima laporan tindaklanjut dari unit terkait, dalam waktu paling lama 1x 24 jam sejak diterimanya laporan tindaklanjut dari unit terkait
- Humas memastikan kepuasan pelanggan atas complain yang disampaikan. Apabila dalam kondisi sebaliknya, humas mengusahakan untuk follow up lanjutan.
- Humas mengkomunikasikan hasil konfirmasi dengan customer kepada unit terkait, bahwa customer telah merasa puas.

g. Datang langsung keruang Humas RSUD dr. Murjani Sampit

Penanganan keluhan, konflik dan perbedaan pendapat melalui ruang Humas adalah sebagai berikut:

- Petugas Humas memberi salam, mempersilahkan duduk dan memperkenalkan diri

- Petugas Humas mendengarkan dan mencatat keluhan dan masukan dari pasien / keluarga pasien baik konsumen internal maupun eksternal rumah sakit
- Petugas Humas hubungi unit terkait minta jawaban atas keluhan dan masukan tersebut
- Petugas Humas sampaikan jawaban kepada pasien secara langsung dengan cara musyawarah atau berdialog menyelesaikan keluhan dan masukan sesuai tuntunan Islam dengan kata-kata yang baik, lemah lembut, lugas, tegas jelas dan penuh kesabaran serta mudah diterima oleh kedua belah pihak sampai merasa puas
- Petugas Humas keluhan dan masukan diselesaikan dalam waktu 1 x 24 jam sejak diterimanya laporan.
- Petugas humas bila dirasa perlu pendampingan untuk keluhan dan masukan yang bersifat medis maka petugas di dampingi oleh manajer pelayanan/keperawatan dan bagian Hukum
- Petugas humas sekiranya kesulitan dalam menyelesaikan masukan karena dibutuhkan kebijakan mangemen maka akan di teruskan ke pihak manajemen
- Petugas Humas Catat keluhan dan masukan dan penyelesaiannya pada formulir masukan yaang berisi nama, alamat, no HP pemberi masukan, tanggal, jam, tindaklanjut, hasil dan tandatangan, nama petugas humas.
- Petugas Humas mendistribusikan fom keluhan dan masukan yang sudah lengkap yang berisi berisi nama, alamat, no HP pemberi masukan, tanggal, jam, tindaklanjut, hasil dan tandatangan, nama petugas humas kepada manajemen dan pihak yang terkait atas keluhan dan masukan tersebut.
- Petugas Humas mengarsip fom keluhan dan masukan

#### h. Tata cara Musyawarah dan Islah

##### 1) Musyawarah

RSUD dr. Murjani Sampit dalam menangani keluhan/ masukan diawali dengan melakukan musyawarah dan Islah. Musyawarah dapat diartikan berunding antara seseorang dengan orang lain, antara satu golongan dengan golongan yang lain mengenai suatu masalah dengan maksud untuk mengambil keputusan atau kesepakatan bersama.

Musyawarah untuk mencapai mufakat dalam mengambil keputusan hendaknya menerapkan prinsip-prinsip umum dalam penyelesaian keluhan, konflik maupun perbedaan pendapat, diantaranya dengan cara:

1. Melandasi musyawarah dengan hati yang bersih, tidak kasar, lemah lembut dan penuh kasih sayang
2. Dalam bermusyawarah hendaknya bersikap dan berperilaku baik
3. Pelaku dalam bermusyawarah hendaknya berlapang dada, saling memaafkan jika terjadi perbedaan persepsi/ pendapat dan menyampaikan ucapan yang tidak menyinggung perasaan

4. Jika sudah terjadi mufakat dalam bermusyawarah hendaknya dilaksanakan dengan bertawakkal kepada Allah.
- i. Kriteria Keluhan/ komplain Dinyatakan Selesai  
Keluhan/ komplain dinyatakan selesai jika memenuhi kriteria dibawah ini, yaitu :
    - b. Pihak Rumah sakit
      - a. Rumah sakit melakukan langkah pemenuhan keluhan/ komplain
      - b. Rumah sakit memenuhi regulasi
    - c. Pihak sumber pengeluh
      1. Menyatakan menerima penjelasan dari rumah sakit  
Penjelasan dapat dilakukan secara langsung dengan bertatap muka atau dengan melalui telepon. Bukti penyampaian dapat berupa : hasil percakapan antara pihak rumah sakit dan pihak pengeluh, notulen dan daftar hadir)
      2. Sumber pengeluh kembali lagi ke rumah sakit  
Kembali yang dimaksud adalah tetap memilih atau menggunakan pelayanan rumah sakit saat pasien atau keluarganya misal sedang tidak sehat.

## **BAB IV**

### **DOKUMENTASI**

Dokumentasi yang diperlukan dalam penanganan keluhan, konflik atau perbedaan pendapat adalah :

1. Notulen
2. Daftar Hadir
3. Daftar Komplain Rumah sakit
4. Laporan Monitoring Evaluasi
5. Laporan tindak lanjut monitoring evaluasi
6. Lembar saran dan kritik
7. Quesioner



DIREKTUR RSUD dr. MURJANI SAMPIT

dr. DENNY MUDA PERDANA, Sp. Rad  
Pembina Utama Muda  
NIP.19621121 199610 1 001