	PELAYANAN KELUHAN PASIEN		
	No. Dokumen DIR.06.02.01.003	No. Revisi 01	Halaman 1 / 6
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 25 Agustus 2023	<div>Ditetapkan Direktur</div>  dr. R. Alief Radhianto, MPH	
Pengertian	<ul style="list-style-type: none"><li>- Komplain/keluhan adalah ketidakpuasan pasien/keluarga/masyarakat terkait dengan pelayanan medis dan non-medis selama proses pelayanan.</li><li>- Petugas adalah Staf Humas dan <i>Customer Service</i>.</li><li>- <i>Manager On Duty</i> adalah seseorang yang ditugaskan oleh Rumah Sakit Hamori sebagai perwakilan manajemen Rumah Sakit di luar jam kerja.</li></ul>		
Tujuan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Agar pelanggan mudah menyalurkan aspirasinya atas pelayanan dari Rumah Sakit Hamori.</li><li>- Agar pelanggan mempunyai kepastian dan kejelasan tentang cara menyampaikan aspirasi sehingga hak-haknya terlindungi dan tercipta <i>good corporate governance</i> bagi Rumah Sakit Hamori.</li></ul>		
Kebijakan	Berdasarkan Peraturan Direktur Rumah Sakit Hamori Nomor : Per-099/DIR/XII/2022 Tentang pedoman pelayanan Call Center dan Customer Service		
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas menangani dan melakukan klarifikasi keluhan pelanggan sesuai dengan jam layanan yaitu hari Senin s/d Jum'at pukul 08.00 – 17.00 WIB, di luar dari jam layanan akan ditangani oleh <i>Duty Manager</i>.</li><li>2. Penanggung jawab penyimpanan alat komunikasi berupa <i>HandPhone</i> (HP) <i>Customer Service</i> adalah <i>Customer Care Supervisor</i>.</li><li>3. Petugas menerima keluhan dari pelanggan terkait dengan pelayanan medis maupun non medis melalui :<ol style="list-style-type: none"><li>a. Humas Dan <i>Customer Service</i> (<i>Face to face</i>) :<ol style="list-style-type: none"><li>1) Petugas mempersilahkan pelanggan untuk duduk di ruangan yang sudah disediakan.</li><li>2) Petugas humas mempersilahkan pelanggan menyampaikan keluhan/saran dengan detail kronologi.</li></ol></li></ol></li></ol>		

## PELAYANAN KELUHAN PASIEN

No. Dokumen  
DIR.06.02.01.003

No. Revisi  
01

Halaman  
2 / 6

- 3) Petugas mencatat setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
- 4) Petugas mengecek identitas pelanggan di sistem informasi rumah sakit.
- 5) Petugas menindaklanjuti keluhan pelanggan dengan menyampaikan perihal keluhan ke unit terkait.
- 6) Petugas berkoordinasi dan bekerjasama dengan unit terkait untuk mengecek akar permasalahan keluhan dan mencari solusi.
- 7) Petugas menyiapkan *form* tindakan perbaikan dan pencegahan yang diisi oleh PIC unit terkait
- 8) Petugas melakukan klarifikasi kepada pelanggan dan memberikan solusi atas keluhan sehingga keluhan dapat diselesaikan dengan baik
- 9) Petugas menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan dan mengucapkan terimakasih atas perhatiannya.
- 10) Petugas meminta waktu maksimal 1x24 jam untuk memberikan konfirmasi ulang apabila pelanggan belum menerima jawaban dan penjelasan atas keluhannya.
- 11) Petugas mengkoordinasikan dengan unit terkait untuk solusi lanjutan atas komplain yang disampaikan.
- 12) Petugas melakukan konfirmasi balik kepada pelanggan atas upaya tindak lanjut yang kedua dengan orientasi kepuasan pelanggan. Apabila dalam kondisi sebaliknya, usahakan untuk *follow up* lanjutan.
- 13) Petugas humas mengkomunikasikan hasil konfirmasi dengan pelanggan kepada unit terkait, bahwa pelanggan telah merasa puas.
- 14) Petugas menyelesaikan komplain tahap akhir dengan prinsip komunikasi islami melalui upaya musyawarah untuk mencapai mufakat yang berorientasi pada kepuasan pelanggan

## PELAYANAN KELUHAN PASIEN

No. Dokumen  
DIR.06.02.01.003

No. Revisi  
01

Halaman  
3 / 6

- 15) Petugas mendokumentasikan setiap keluhan pelanggan di *complain report* disertai dengan *Form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan*
- 16) Petugas memfotocopy setiap laporan keluhan pelanggan dan diserahkan ke unit terkait sebagai bahan evaluasi.
- 17) Petugas setiap bulan mengirimkan laporan keluhan pelanggan ke semua unit layanan dan ke *Quality and Risk Department*.

b. Kotak Saran :

- 1) Petugas *Customer Service* menerima form kritik/saran dari beberapa kotak saran yang diambil oleh *Duty Manager* setiap harinya.
- 2) Petugas *Customer Service* sesegera mungkin mengkonfirmasi kepada unit terkait untuk meminta klarifikasi atas keluhan yang diterima, sebagai bahan jawaban konfirmasi kepada *customer*.
- 3) Petugas *Customer Service* menghubungi *customer* maksimal 1x24 jam setelah keluhan diterima untuk melakukan konfirmasi.
- 4) Petugas *Customer Service* memberikan jawaban atas keluhan yang disampaikan dengan prinsip komunikasi efektif dan berorientasi pada kepuasan *customer*.
- 5) Petugas *Customer Service* menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pelayanan dan mengucapkan terimakasih atas perhatiannya.
- 6) Petugas *Customer Service* meminta waktu maksimal 2x24 jam kepada pelanggan, untuk melakukan penyelesaian lanjutan apabila pelanggan belum bisa menerima jawaban
- 7) Petugas *Customer Service* mengkonfirmasi keluhan/saran dengan unit terkait untuk dilakukan tindak lanjut dan laporan kepada humas dalam waktu kurang dari 2x24 jam.
- 8) Petugas *Customer Service* melakukan konfirmasi ulang kepada *customer* maksimal 1x24 jam setelah mendapat klarifikasi dari unit terkait.

## PELAYANAN KELUHAN PASIEN

No. Dokumen  
DIR.06.02.01.003

No. Revisi  
01

Halaman  
4 / 6

9) Petugas *Customer Service* melakukan penyelesaian lanjutan apabila *customer* belum bisa menerima penyelesaian.

10) Petugas *Customer Service* menyelesaikan komplain tahap akhir dengan prinsip komunikasi efektif melalui upaya musyawarah untuk mencapai mufakat yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

11) Petugas mengkomunikasikan hasil konfirmasi dengan pelanggan kepada unit terkait bahwa pelanggan telah merasa puas

c. *WhatsApp* (WA) dan SMS

- 1) Petugas memastikan kondisi HP dalam keadaan hidup setiap hari.
- 2) Petugas mengecek setiap pesan yang masuk, jika ada keluhan pelanggan petugas mengecek identitas pelanggan di sistem informasi rumah sakit
- 3) Petugas *Customer Service* sesegera mungkin mengkonfirmasi kepada unit terkait untuk meminta klarifikasi atas keluhan yang disampaikan sebagai bahan jawaban konfirmasi kepada *customer*.
- 4) Petugas *Customer Service* menghubungi customer melalui nomor SMS/WA yang terkirim, maksimal 1x24 jam setelah keluhan diterima untuk melakukan konfirmasi.
- 5) Petugas *Customer Service* memberikan jawaban atas keluhan yang disampaikan dengan berprinsip pada komunikasi efektif dan berorientasi pada kepuasan *customer*.

d. Telepon

- 1) Petugas humas menerima keluhan/saran melalui Telepon di nomor ext 7130 sesuai dengan standar penerimaan telepon.
- 2) Petugas humas menanyakan identitas pelanggan dan mencatat dalam *form* keluhan.
- 3) Petugas humas mendengarkan dengan seksama keluhan/saran yang disampaikan tanpa sanggahan.


# PELAYANAN KELUHAN PASIEN

No. Dokumen  
DIR.06.02.01.003

No. Revisi  
01

Halaman  
5 / 6

- 4) Petugas humas menanyakan beberapa hal yang memungkinkan untuk penggalan data dan kejelasan informasi.
  - 5) Petugas humas mencoba memberikan jawaban/penjelasan dan konfirmasi dengan prinsip komunikasi efektif apabila memungkinkan diselesaikan secara langsung melalui komunikasi *hotline* dengan orientasi kepuasan pelanggan.
  - 6) Petugas humas meminta waktu kepada *customer* maksimal 2x 24 jam untuk konfirmasi ulang apabila diperlukan koordinasi dengan unit lain dan sesegera mungkin akan dilakukan *follow up*.
- e. Media Sosial (*Instagram, Facebook, Twitter*) Website dan Email.
- 1) Petugas humas menerima keluhan tertulis melalui Media Sosial, Website dan Email.
  - 2) Petugas humas mengidentifikasi keluhan dan mencatat dalam formkeluhan.
  - 3) Petugas humas memberikan respon dengan mengucapkan terimakasih dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pelayanan serta akan segera melakukan tindak lanjut dan konfirmasi lanjutan.
  - 4) Petugas humas menanyakan identitas/data diri dan *contact person* apabila tidak tercantum dengan jelas untuk memudahkan konfirmasi lanjutan.
  - 5) Petugas humas sesegera mungkin melakukan konfirmasi kepada unit terkait untuk meminta klarifikasi atas keluhan yang disampaikan sebagai bahan jawaban konfirmasi kepada pelanggan.
- f. Kuisiener di Rawat Inap
- 1) Petugas unit menerima lembar kuisiener dan membaca isi keluhan atau saran.
  - 2) Petugas unit menyampaikan permohonan maaf apabila *customer* merasa tidak puas.
  - 3) Petugas unit mengucapkan terimakasih apabila *customer* merasa puas.

	PELAYANAN KELUHAN PASIEN		
	No. Dokumen DIR.06.02.01.003	No. Revisi 01	Halaman 6 / 6
	<p>4) Petugas unit mencoba memberikan jawaban klarifikasi keluhan/saran dengan prinsip komunikasi efektif apabila terdapat keluhan dalam lembar kuisisioner.</p> <p>5) Petugas menghubungi unit terkait apabila keluhan yang disampaikan berhubungan dengan unit lain.</p> <p>6) Petugas unit mengarahkan <i>customer</i> kepada bagian humas apabila keluhan tidak terselesaikan dengan baik di unit pelayanan.</p> <p>7) Petugas menyimpan lembar kuisisioner sampai dilakukan pengambilan oleh petugas humas.</p> <p>8) Petugas humas mengkonfirmasi unit penerima kuisisioner terkait tindak lanjut yang yang dilakukan apabila <i>customer</i> memilih tidak puas.</p> <p>g. <i>E-Quisisioner</i></p> <p>1) Petugas <i>Customer Service</i> menerima pesan <i>feed back</i> layanan dari pelanggan melalui email.</p> <p>2) Petugas <i>Customer Service</i> mengidentifikasi keluhan dan mencatat dalam <i>form</i> keluhan jika nilai kepuasan di bawah angka 3.</p> <p>3) Petugas <i>Customer Service</i> mengecek data pasien di sistem rumah sakit.</p> <p>4) Petugas <i>Customer Service</i> merespon dengan menghubungi pelanggan melalui telepon mengucapkan terimakasih dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pelayanan serta akan segera melakukan tindak lanjut dan konfirmasi lanjutan.</p> <p>5) Petugas <i>Customer Service</i> menanyakan identitas/data diri dan <i>contact person</i> apabila tidak tercantum dengan jelas untuk memudahkan konfirmasi lanjutan.</p> <p>6) Petugas <i>Customer Service</i> sesegera mungkin melakukan konfirmasi kepada unit terkait untuk meminta klarifikasi atas keluhan yang disampaikan sebagai bahan jawaban konfirmasi kepada pelanggan</p>		
Unit Terkait	- Seluruh Departemen/Divisi/Unit		