

 <p>RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA PROVINSI BALI</p>	PENANGANAN KOMPLAIN TERTULIS		
	<p>No. Dokumen PDR.VII.22.003</p>	<p>No. Revisi 02</p>	<p>Halaman 1/2</p>
<p>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</p>	<p>Tanggal Terbit 25 Juni 2024</p>	<p style="text-align: center;">Ditetapkan Direktur Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali</p>  <p style="text-align: center;"><u>dr. Ni Made Suryanadi, Sp. M</u> NIP. 1971 1005 200003 2 007</p>	
PENGERTIAN	Tata cara menangani keluhan pelanggan yang disampaikan secara tertulis melalui kotak saran (Form Komplain), surat, SMS/WA/E-mail, Web, Facebook dan Instagram dan aplikasi pengaduan layanan publik (Lapor SP4N).		
TUJUAN	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk menangani keluhan yang disampaikan secara tertulis melalui kotak saran (Form Komplain), surat, SMS/WA/E-mail, Web, Facebook dan Instagram dan aplikasi pengaduan layanan publik (Lapor SP4N), sehingga mencapai tindakan perbaikan dan pencegahan yang efektif dan efisien.		
KEBIJAKAN	<ul style="list-style-type: none"> - SK Direktur RS Mata Bali Mandara Nomor B.42.100.3.3/68/ADUM/RSM.BM tentang pemberlakuan panduan penanganan komplain pasien/pelanggan dan konsultasi di Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali untuk mendukung konsistensi pelayanan dan mewujudkan pelaksanaan hak pasien dan keluarga yang berhubungan dengan pelayanan keluhan pasien dan keluarga dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit. - Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah. - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah 		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. (Admin) Monitor media Komplain setiap hari secara rutin. 2. (Admin) Baca keluhan dan saran yang disampaikan oleh pelanggan secara tertulis melalui kotak saran (Form Komplain), surat, 		



**RUMAH SAKIT MATA
BALI MANDARA
PROVINSI BALI**

PENANGANAN KOMPLAIN TERTULIS

No. Dokumen

PDR.VII.22.003

No. Revisi

02

Halaman

2/2

PROSEDUR

SMS/WA/E-mail, Web, Facebook dan Instagram dan aplikasi pengaduan layanan publik (Lapor SP4N).

3. (Admin) melakukan input komplain di sistem penanganan komplain (SI-PEKO)
4. (Admin) Menyampaikan komplain kepada unit/Instalasi yang dituju melalui whatsapp group untuk dilakukan tindakan korektif dan tindak lanjut.
5. (Kepala Unit/Instalasi) Kaji dan tindaklanjuti komplain di SIPEKO sesuai protap.
6. (Ketua Tim Kerja atau Eselon III) Input koordinasi tindak lanjut pada sistem SIPEKO. Tindak lanjut yang sudah diinput di sistem lalu diserahkan/ mention di whatsapp grup Tim Pengaduan agar dilanjutkan ke verifikasi
7. (Wakil Direktur) Melakukan verifikasi dan klik selesai jika tindakan korektif dan tindak lanjut komplain sudah sesuai.
8. (Customer Service/Admin) Sampaikan penanganan keluhan kepada pelanggan sesegera mungkin.
9. Jika tindakan korektif yang disampaikan kepada sumber komplain tidak mendapat respon, paling lama 3x24 jam, maka komplain dianggap selesai.
10. (Ketua Tim Komplain) Berikan perhatian khusus jika ada masalah yang sama berulang/kronis, untuk masalah yang kemungkinan menjadi besar (tuntutan hukum, media massa) dan untuk masalah-masalah yang dapat mencederai pasien dengan mengaktifkan kembali Sistem Penanganan Komplain (SIPEKO).

UNIT TERKAIT

- Ketua Tim Kerja dan Eselon III
- Kepala Unit/Instalasi