

 <p><b>RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA PROVINSI BALI</b></p>	<b>PENANGANAN KELUHAN LISAN</b>		
	No. Dokumen PDR.VII.22.002	No. Revisi 02	Halaman 1/2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 25 Juni 2024	<p style="text-align: center;">Ditetapkan Direktur Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali</p>  <p style="text-align: center;"><b>dr. Ni Made Suryanadi, Sp. M</b> NIP. 1971 1005 200003 2 007</p>	
PENGERTIAN	Tata cara untuk menangani keluhan secara lisan / diucapkan langsung oleh pelanggan sehingga keluhan bisa diselesaikan baik saat pelanggan masih ada di rumah sakit maupun saat pelanggan sudah berada di rumah.		
TUJUAN	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk menangani keluhan keluhan secara lisan / diucapkan langsung oleh pelanggan untuk mencapai tindakan perbaikan dan pencegahan yang efektif dan efisien.		
KEBIJAKAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.</li> <li>- 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</li> </ul>		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ajak ke ruang khusus yang tidak mengundang orang lain agar tidak terkesan mengeroyok.</li> <li>2. Dengarkan keluhan dengan baik dan serius</li> <li>3. Bersikap toleransi, sopan dan melayani</li> <li>4. Tidak membuat malu pelapor dan tidak emosional dalam melayani</li> <li>5. Berikan informasi sesuai keluhan dengan lancar, singkat dan jelas (jangan menyalahkan customer / rumah sakit)</li> </ol>		



RUMAH SAKIT MATA  
BALI MANDARA  
PROVINSI BALI

## PENANGANAN KELUHAN LISAN

No. Dokumen  
PDR.VII.22.002

No. Revisi  
02

Halaman  
2/2

### PROSEDUR

6. Janjikan masalah akan dilaporkan ke atasan/direksi, agar pelapor puas dan sampaikan apa saja yang akan kita lakukan untuk perbaikan pelayanan di kemudian hari.
7. Jika keluhan tidak dapat diselesaikan saat itu juga, sampaikan pada pelanggan bahwa keluhan akan diproses dulu dan jika sudah ada penyelesaian akan dihubungi kembali dalam waktu maksimal 1x24 jam
8. Laporkan pada atasan unit yang terkait (sesegera mungkin) bahwa ada pelanggan menyampaikan keluhan, apa yang sudah anda lakukan dalam menangani keluhan tersebut
9. (Kepala Unit/Instalasi) Input keluhan pada Sistem Penanganan Komplain (SIPEKO) pada menu pengajuan complain.
10. Keluhan pasien yang sudah diinput di sistem lalu diserahkan/ mention di whatsapp grup Tim Pengaduan kepada Kepala Unit/Instalasi terkait untuk ditindaklanjuti sesuai protap **Sistem Penanganan Komplain (SI-PEKO)**
11. (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
12. (Wakil Direktur) Melakukan verifikasi dan klik selesai jika tindakan korektif dan tindak lanjut complain sudah sesuai.
13. (*Customer Service/Admin*) Sampaikan penanganan keluhan kepada pelanggan sesegera mungkin.

### UNIT TERKAIT

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