



PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

No. Dokumen

No. Revisi

Halaman
1 dari 2

01/23/ SPO/ RSUD-PS/ I/ 2016

SPO
(STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL)

Tanggal terbit

02 Januari 2016



Direktur RSUD Dr. M. Zein Painan

Drg. H. BUSRIL, MPH
NIP. 197402272002121004

PENGERTIAN

Penanganan Keluhan Pelanggan adalah suatu cara menangani keluhan pelanggan, sehingga masalah bisa diselesaikan baik saat pelanggan masih berada di Rumah Sakit maupun saat pelanggansudah berada di rumah

Keluhan Pelanggan adalah suatu ketidakpuasan yang dirasakan oleh pengan tentang pelayanan maupun fasilitas RSUD Dr. M. Zein Painan yang disampaikan pelanggan, baik secara tertulis maupun secara lisan

TUJUAN

Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk :

1. Meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit secara berkesinambungan dan menyeluruh

KEBIJAKAN

Surat Keputusan Direktur RSUD Dr. M. Zein Painan Nomor : 800/ APK/ 001/ RSUD-PS/ NI/ 2015 tentang Kebijakan Akses Ke Pelayanan dan Kontinuitas Pelayanan Pasien di RSUD Dr. M. Zein Painan

PROSEDUR

1. Mengajak pasien atau keluarga pasien ke ruangan tertutup agar tidak mengundang perhatian orang lain
2. Dengarkan keluhan dengan baik dan serius
3. Bersikap toleransi, sopan dan melayani
4. Memberikan respon atau menjelaskan dengan tata bahasa yang sopan, jelas dan singkat terkait hal yang dikeluhkan oleh pasien atau keluarga pasien
5. Apabila hal yang dikeluhkan pasien atau keluarga pasien bukan wewenang Customer Service untuk memberikan penjelasan, maka janjikan keluhan tersebut akan dilaporkan kepada atasan dan akan segera diproses, agar pelapor merasa keluhannya diperhatikan. Dan apabila

	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN		
	No. Dokumen 01/23/ SPO/ RSUD-PS/ I/ 2016	No. Revisi	Halaman 2 dari 2
	sudah ada penyelesaian pasien akan dihubungi kembali 6. Laporkan kepada atasan anda sesegera mungkin, bahwa ada pasien memberikan keluhan, apa yang sudah anda lakukan dalam menangani keluhan tersebut 7. Catat keluhan pada buku complain pelanggan dan juga cantumkan bagian yang akan bertanggung jawab menyelesaikan keluhan 8. Atasan terkait akan melaporkan keluhan pelanggan dan penanganannya pada rapat bulanan.		
UNIT TERKAIT	Semua Unit di RSUD Dr. M. Zein Painan		