

 RSUD. PROF. Dr. MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	PENGELOLAAN PENGADUAN PELANGGAN MELALUI APLIKASI POJOK ADUAN TERINTEGRASI		
	No. Dokumen SPO-TU	No. Revisi 0	Halaman 1/3
	Tanggal Terbit September 2019	 Ditetapkan Direktur Dr. HARYADI BNU JUNAEDI, Sp. B NIP. 19620208 198901 1 001	
Pengertian	Pengaduan pelanggan adalah ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan yang di berikan RSUD Prof dr. Margono Soekarjo Purwokerto		
Tujuan	Prosedur ini bertujuan untuk menjelaskan mekanisme penanganan pengaduan pelanggan melalui aplikasi Pojok Aduan Terintegrasi, supaya setiap aduan dapat dikelola dengan baik.		
Kebijakan	Kebijakan Direktur Nomor : 800 / 00020a / I / 2018 tentang kebijakan penyelesaian penanganan keluhan/konflik pada RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto		
Petugas	Unit Kerja RSUD Prof. Dr Margono Soekarjo Purwokerto		
Prosedur	1. Pengaduan pelanggan masuk melalui aplikasi aduan. 2. Pengaduan pelanggan yang masuk, dikelompokkan menjadi 3 jenis aduan berdasarkan asalnya yaitu: a. Pengaduan pelanggan berasal dari Medsos (Twitter, Whatsapp, Instagram) / Email/ Lapor Gub/ Webchat/ SMS/ telephone aduan b. Pengaduan langsung pelanggan berasal dari Unit Kerja, telephone yang diterima petugas, dan kotak saran c. Pengaduan pelanggan berasal dari pelanggan yang melakukan input aduan secara langsung melalui Pojok Aduan Online di RSMS Online. 3. Respon Pengaduan maksimal 1 x 24 Jam setelah aduan diterima.		



RSUD. PROF. Dr.
MARGONO
SOEKARJO
PURWOKERTO

STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL

PENGELOLAAN PENGADUAN PELANGGAN MELALUI APLIKASI POJOK ADUAN TERINTEGRASI

No. Dokumen
SPO-TU

No. Revisi
01

Halaman
2/3

Tanggal Terbit

September 2019



Ditetapkan
Direktur

Dr. HARYADIBNU JUNAEDI, Sp. B
NIP. 19620208 198901 1 001

Prosedur

4. Pengaduan pelanggan dibedakan dalam 3 grade untuk notifikasi, yaitu:
 - a. Hijau, apabila aduan bisa diselesaikan oleh petugas atau unit kerja
 - b. Kuning, apabila penyelesaian aduan memerlukan koordinasi dengan tim komplain/ manajemen rumah sakit
 - c. Merah, apabila aduan kompleks dan penyelesaian aduan memerlukan koordinasi dengan manajemen rumah sakit dan pihak luar rumah sakit.
5. Pengaduan pelanggan yang berasal dari Medsos (Twitter, Whatsapp, Instagram) / Email/ Lapor Gub/ Webchat/ SMS dan pengaduan pelanggan langsung yang berasal dari Unit Kerja, telephone yang diterima petugas, dan kotak saran akan diseleksi menjadi 2 berdasarkan tindaklanjutnya, yaitu
 - a. Tindak lanjut sebagai laporan, apabila aduan pelanggan bisa diselesaikan oleh unit kerja atau tim sehingga dikategorikan dalam grade hijau dan akan muncul sebagai laporan aduan berikut penyelesaiannya.
 - b. Tindak lanjut sebagai konsultasi, apabila aduan pelanggan membutuhkan koordinasi dengan manajemen/ tim komplain rumah sakit
6. Pengaduan yang berasal langsung dari pelanggan yang melakukan input aduan secara langsung melalui aplikasi aduan dan aduan yang membutuhkan konsultasi lebih lanjut akan masuk kepada Tim Aduan Rumah Sakit.

 RSUD. PROF. Dr. MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	PENGELOLAAN PENGADUAN PELANGGAN MELALUI APLIKASI POJOK ADUAN TERINTEGRASI		
	No. Dokumen SPO-TU	No. Revisi 01	Halaman 3/3
	Tanggal Terbit	 Ditetapkan Direktur Dr. HARYADI BNU JUNAEDI, Sp. B NIP. 19620208 198901 1 001	
	September 2019		
Prosedur	7. Aduan yang masuk kepada Tim Komplain Rumah Sakit akan dilakukan notifikasi oleh Tim Komplain Rumah Sakit sesuai grade Konsultasi dan Diskusi Tim Komplain Rumah Sakit dan Manajemen Rumah Sakit untuk mendapatkan satu jawaban solusi kesepakatan. 8. Aduan yang bisa diselesaikan oleh Tim Komplain Rumah Sakit masuk Grade Hijau dan tindak lanjut sebagai laporan. 9. Aduan dengan Grade Kuning dan Grade Merah akan lanjut untuk Konsultasi dan Diskusi Tim Komplain Rumah Sakit dan Manajemen Rumah Sakit untuk mendapatkan satu jawaban solusi kesepakatan. 10. Jawaban aduan yang sudah disepakati dalam diskusi akan disampaikan kepada pelanggan oleh Tim Komplain Rumah Sakit.		
Unit Terkait	- Semua unit kerja terkait - Tim Penanganan Komplain		
Dokumen	Aplikasi Pojok aduan Terintegrasi		