



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
dr. LOEKMONO HADI  
KABUPATEN KUDUS  
Jl. Dr. Lukmonohadi No.19 Kudus

## PENGELOLAAN PENGADUAN LEWAT CALL CENTER

No. Dokumen  
445/167/37.01.01/2019

No. Revisi

Halaman  
1/2

### STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Tanggal terbit  
3 Juni 2019

Ditetapkan  
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah  
dr. Loekmono Hadi

dr. ABDUL AZIZ ACHYAR, M.Kes  
Pembina Utama Muda  
NIP 19620716 199503 1 004

Pengertian

Call Center adalah nomor telepon pusat informasi / keluhan masyarakat tentang pelayanan di RSUD dr. Loekmono Hadi yang terkoneksi dengan SMS, aplikasi WhatsApp dan Telegram.

Tujuan

Sebagai alat untuk menampung / mengidentifikasi keluhan, kritikan, saran, masukan dalam rangka mengukur kinerja pelayanan kesehatan

Kebijakan

Rumah Sakit menyediakan saluran keluhan pelanggan sesuai dengan Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Loekmono Hadi Nomor : 07 Tahun 2019 tanggal 1 Februari 2019 Tentang Kebijakan Umum Dan Keuangan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Loekmono Hadi Kudus.

Prosedur

1. Petugas pengaduan mengaktifkan nomor Call Center
2. Petugas pengaduan memonitoring setiap saat secara rutin
3. Petugas membaca keluhan, saran, kritik, yang disampaikan pelanggan melalui Call Center
4. Saran yang masuk dicatat pada buku keluhan pelanggan
5. Petugas melaporkan isi keluhan kepada unit terkait
6. Kepala unit kerja/instalasi terkait akan menerima dan mengkaji keluhan tersebut :
  - a. Keluhan yang bersifat medis, akan disampaikan kepada Bidang Pelayanan yang mana akan dirapatkan di Komite Medis (jika perlu) untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar RSUD dr, Loekmono Hadi Kudus.



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
dr. LOEKMONO HADI  
KABUPATEN KUDUS**  
Jl. Dr. Lukmonohadi No.19 Kudus

## **PENGELOLAAN PENGADUAN LEWAT CALL CENTER**

No. Dokumen  
445/167/37.01.01/2019

No. Revisi

Halaman  
2/2

b. Keluhan yang tidak bersifat medis, akan ditangani oleh petugas Pengaduan dengan pihak yang terkait berdasarkan standar RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus paling lambat 2x24 jam.

7. Petugas mengambil jawaban dari unit terkait

8. Aduan yang disampaikan setelah pasien pulang atau melalui Call Center ditindaklanjuti dengan pengiriman surat/SMS/WhatsApp/Telegram kepada pengadu tersebut dengan ditanda tangani oleh Kepala Bagian Tata Usaha/Kepala Bidang Pelayanan dengan kategori sedang, Wakil Direktur Pelayanan/Wakil Direktur Umum dan Keuangan dengan kategori berat atau Direktur RSUD dr. Loekmono Hadi dengan kategori sangat berat.

Unit Terkait

Semua Unit Pelayanan di RSUD dr. Loekmono Hadi Kabupaten Kudus

Alur Proses

Sebagaimana terlampir.

<b>PELAKSANA</b>	<b>ALUR PROSES</b>	<b>CATATAN MUTU</b>
------------------	--------------------	---------------------

