



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

PENGELOLAAN PENGADUAN LEWAT KOTAK SARAN

No. Dokumen
445/165/37.01.01/2019

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

Kotak saran adalah fasilitas bagi pasien untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran

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 menyiapkan kotak saran sebagai sarana untuk menyalurkan keluhan pelanggan
2. Petugas ruangan melaporkan kepada petugas di unit pengaduan jika diruangan tersebut ada keluarga pasien / pasien yang mengisi form kotak saran dan petugas pengaduan membuka kotak saran setiap 2 hari sekali
3. Petugas membaca keluhan, saran, kritik, yang disampaikan pelanggan melalui kotak saran
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 KOTAK SARAN

No. Dokumen

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 kotak saran ditindaklanjuti dengan pengiriman surat 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.

PELAKSANA	ALUR PROSES	CATATAN MUTU
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ASAL KELUHAN Kotak Saran</div>	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas pengaduan membuka kotak saran</div>	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas membaca keluhan, saran, kritik, yang disampaikan pelanggan</div>	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Saran yang masuk di catat pada buku keluhan pelanggan</div>	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas melaporkan isi keluhan kepada unit terkait</div>	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Kepala unit kerja/ instalasi terkait akan menerima dan mengkaji keluhan tersebut</div>	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas mengambil jawaban dari unit terkait</div>	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Pengiriman surat kepada pengadu</div>	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; text-align: center;">Menutup keluhan pelanggan</div>	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; text-align: center;">Selesai</div>	

Buku agenda pengaduan pelanggan

2 x 24 Jam

