

PANDUAN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

Jln. Dr. Sutomo No. 63 Slawi Kabupaten Tegal, Tlp. (0283) 491016 - 491761,
Fax. 491016 Slawi 52419, Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id,
E-mail: kontak@rsudsoeselo.com

2022



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL
NOMOR 71.2 TAHUN 2022

TENTANG

PEMBERLAKUAN PANDUAN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengatur proses untuk menyampaikan keluhan dan proses yang harus dilakukan pada saat terjadi konflik/perbedaan pendapat pada proses perawatan Pasien;
- b. bahwa dalam rangka memberikan acuan bagi Petugas pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal dalam menerapkan proses untuk menyampaikan keluhan dan proses yang harus dilakukan pada saat terjadi konflik/perbedaan pendapat pada proses perawatan Pasien sebagaimana dimaksud pada huruf a, dibutuhkan Panduan agar proses mengidentifikasi kebijakan dan prosedur bagi mereka yang perlu dilibatkan dalam menyelesaikan keluhan dan bagaimana pasien dan keluarganya dapat ikut berperan serta dilakukan secara terstandar, efektif dan efisien;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal tentang Pemberlakuan Panduan Pengelolaan Layanan Pengaduan Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;

2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahaan;
7. Peraturan Presiden Nomor 77 Tahun 2015 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2018 Tentang Badan Layanan Umum Daerah;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit;
13. Peraturan Bupati Tegal Nomor 83 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal;
14. Peraturan Bupati Tegal Nomor 22 Tahun 2022 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal;

15. Keputusan Bupati Tegal Nomor 445/631/2008 tentang Penerapan Pola Pengelolaan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh kepada Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG PEMBERLAKUAN PEMBERLAKUAN PANDUAN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL.

KESATU : Menetapkan dan memberlakukan Pemberlakuan Panduan Pengelolaan Layanan Pengaduan Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal sebagaimana terlampir dalam Lampiran yang merupakan satu kesatuan dengan Keputusan Direktur ini.

KEDUA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Slawi
pada tanggal 18 April 2022

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN
TEGAL



GUNTUR MUHAMMAD TAQWIN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH
dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL
NOMOR : 71.2 TAHUN 2022
TANGGAL : 18 APRIL 2022

PANDUAN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Ketidakpuasan pelanggan atau keluhan pelanggan adalah suatu resiko pekerjaan dan tidak perlu terlalu dicemaskan, justru dengan adanya keluhan dan kekecewaan konsumen atau pelanggan, pihak perusahaan bisa lebih banyak belajar mengenal karakter pelanggan. Dengan demikian, perusahaan bias mencari solusi dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan tersebut. Mengenali kekecewaan atau keluhan pelanggan secara dini adalah suatu sikap bijaksana yang harus dilakukan. Keluhan pelanggan dapat dikategorikan menjadi empat yaitu :

1. Mechanical complaint (keluhan mekanikal)
Keluhan mekanikal adalah suatu keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sehubungan dengan tidak berfungsinya peralatan yang disampaikan kepada pelanggan tersebut. Dengan kata lain produk dari pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat terjadi karena kerusakan atau kualitas tidak maksimal
2. Attitudinal complaint (keluhan akibat sikap petugas pelayanan)
Attitudinal complaint adalah keluhan pelanggan yang timbul karena sikap negative petugas pelayanan pada saat melayani pelanggan. Hal ini dapat dirasakan oleh pelanggan melalui sikap tidak peduli dari petugas pelayanan terhadap pelanggan.
3. Service related complaint (keluhan yang berhubungan dengan pelayanan)
Service related complaint adalah suatu keluhan pelanggan karena hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri. Misalnya seseorang mendaftar untuk ikt sesuatu, ternyata formulir pendaftaran belum siap dan oleh petugas diminta menunggu.
4. Unusual complaint (keluhan yang aneh)
Unusual complaint adalah keluhan pelanggan yang bagi petugas merupakan keanehan. Pelanggan yang mengeluh seperti ini secara psikologis adalah orang-orang yang hidupnya tidak bahagia atau kesepian.

Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen berikut:

1. Sumber atau asal pengaduan
Adalah masyarakat, baik secara individu/pasien maupun kelompok/keluarga/pengunjung, darimana pengaduan berasal. Sumber pengaduan terbagi atas jalur internal dan jalur eksternal. Pengaduan dari internal disuarakan oleh masyarakat pemakai langsung kepada penyedia jasa atau layanan kepada penyedia jasa atau layanan, sedangkan pengaduan eksternal disuarakan oleh bukan pemakain langsung jasa atau layanan melainkan oleh pihak luar yang menjadi wadah atau saluran pengaduan seperti LSM, media elektronik dan cetak, dan lain-lain.
2. Unit layanan pengaduan
Adalah satuan yang disediakan untuk mengelola dan menangani pengaduan darimanapun berasal dan melalui saluran manapun. Hasil dari olahan unit ini adalah respon pengaduan
3. Respon pengaduan
Adalah respon yang dihasilkan oleh unit penanganan pengaduan dalam organisasi yang terkait dengan pengaduan. Respon ini kemudian disampaikan kepada pihak pengadu.
4. Umpan balik
Adalah penilaian pihak pengadu atas respon atau jawaban mengenai permasalahan yang mereka ajukan
5. Laporan penanganan pengaduan
Sesudah umpan balik dari pilihan yang mengajukan pengaduan diterima, maka unit pengelolaan wajib membuat laporan pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu.

BAB II RUANG LINGKUP

Ruang lingkup panduan ini adalah di seluruh kawasan rumah sakit baik pasien, pengunjung dan staf rumah sakit. Berdasarkan teori mengenai keluhan, dapat diketahui bahwa keluhan bisa berasal dari masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, dan pasien merupakan salah satu di dalamnya. Pasien merupakan konsumen utama di dalam rumah sakit, salah satu hak pasien adalah mengeluhkan pelayanan rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan baik secara langsung maupun melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Rumah sakit sudah memiliki system yang dapat memproses keluhan jika keluhan tersebut muncul, dan diselesaikan.

A. Sumber keluhan di rumah sakit

Siapapun dan dimanapun diperbolehkan untuk menyampaikan pengaduan/keluhan. Keluhan yang berada di rumah sakit dapat bersumber dari mana saja, seperti misalnya:

1. Pasien dan keluarga pasien
2. Pengunjung
3. Masyarakat

B. Cara penyampaian keluhan

Pasien, keluarga, pengunjung dan masyarakat dapat mengetahui diberitahu tentang proses bagaimana menyampaikan keluhan, konflik atau perbedaan pendapat dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung. RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal menyediakan layanan untuk menampung keluhan yang bersumber dari pasien dan keluarganya, pengunjung, masyarakat dan dari karyawan rumah sakit. Layanan keluhan tersebut dilakukan melalui dua cara, yaitu:

1. Langsung

RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal menyediakan layanan pengaduan yang dapat menerima pengaduan secara langsung dan disampaikan kepada:

a. Petugas ruangan

Penyampaian pengaduan kepada petugas ruangan dapat disampaikan kepada pemberi layanan yang bersangkutan baik di ruang rawat maupun di layanan penunjang, loket maupun petugas informasi.

b. Petugas layanan pengaduan

Penyampaian pengaduan langsung kepada petugas layanan pengaduan di ruang layanan pengaduan.

2. Tidak langsung

a. Pengaduan disampaikan melalui kotak saran, web dan email

b. Pengaduan disampaikan melalui media sosial

BAB III KEBIJAKAN

Kebijakan dalam Panduan Pengelolaan Layanan Pengaduan Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal, sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitian;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
5. Peraturan Bupati Tegal Nomor 22 Tahun 2022 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
6. Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Nomor 2 Tahun 2022 tentang Hak Pasien dan Keluarga pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
7. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Nomor 11 Tahun 2020 tentang Kebijakan Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

BAB IV TATALAKSANA

A. MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

Mekanisme pengaduan keluhan merupakan mekanisme yang dapat ditempuh oleh pelanggan untuk menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diterima. Mekanisme pengaduan keluhan merupakan hal yang penting dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan secara terus menerus tidak lepas dari masukan yang biasanya dalam bentuk keluhan. Sehingga untuk mewujudkan pelayanan berkualitas maka pelayanan pengaduan harus dikelola dengan baik.

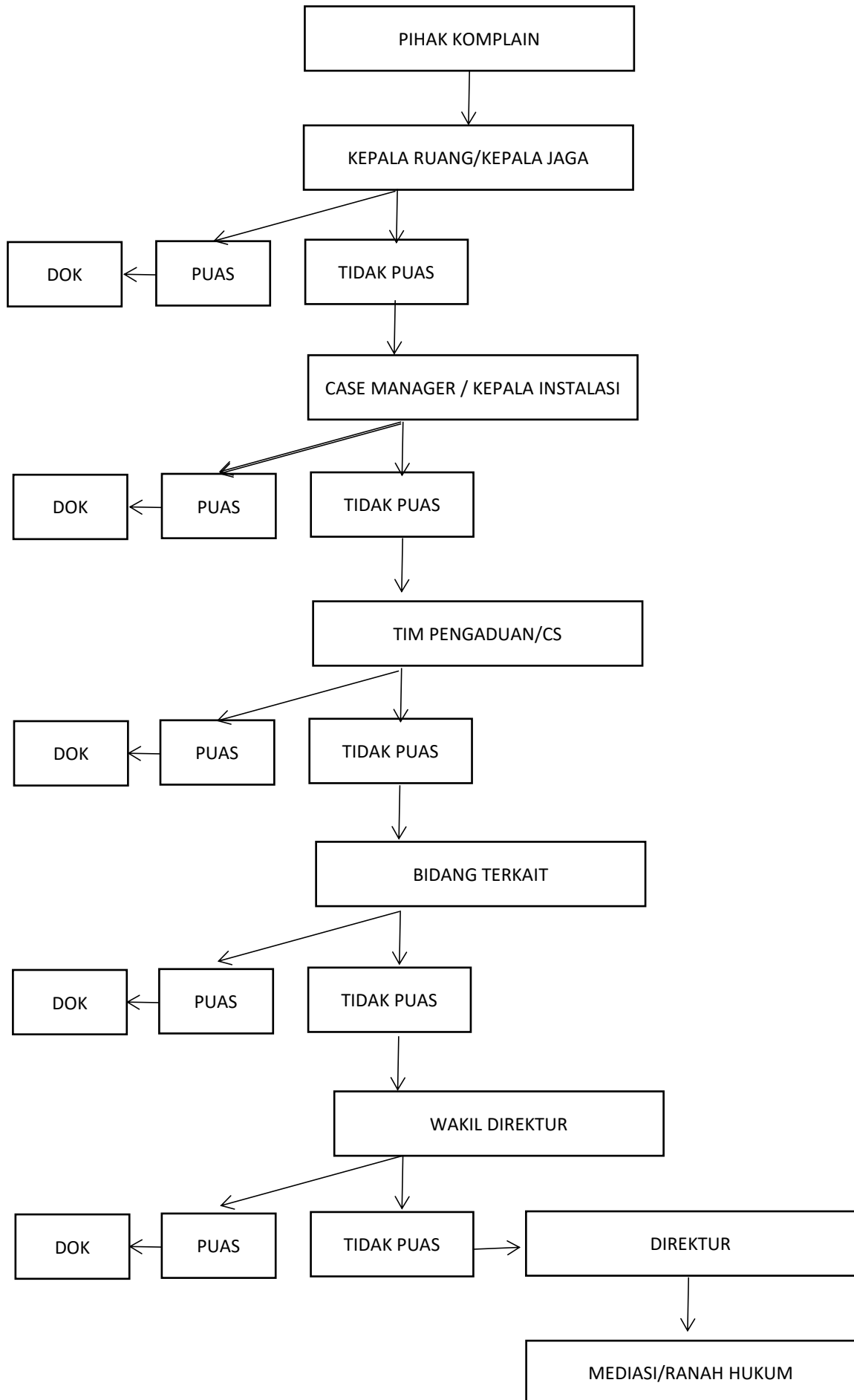
Rumah Sakit sudah seharusnya menyediakan layanan yang dapat melayani Pasien, Keluarga dan Pengunjung jika mereka mengeluhkan atas layanan yang rumah sakit berikan. Dengan adanya layanan tersebut maka rumah sakit sudah melaksanakan suatu kewajiban yaitu memberikan kenyamanan pasien dan keluarganya.

B. TATA LAKSANA PENYAMPAIAN PENGADUAN

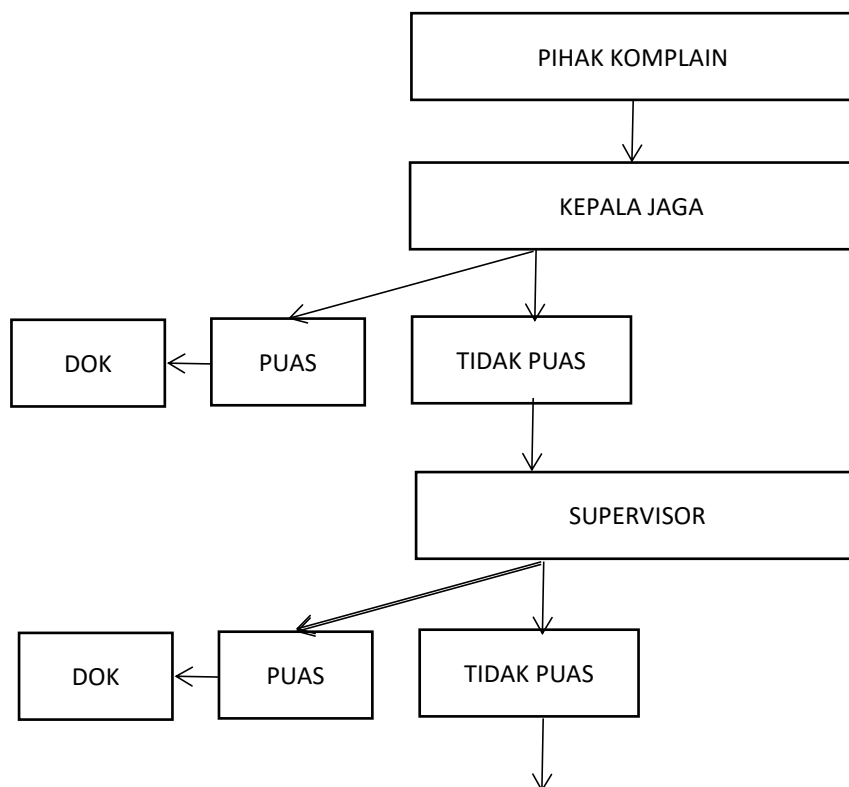
Tata laksana komplain di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal melalui berbagai cara penyampaian sebagai berikut :

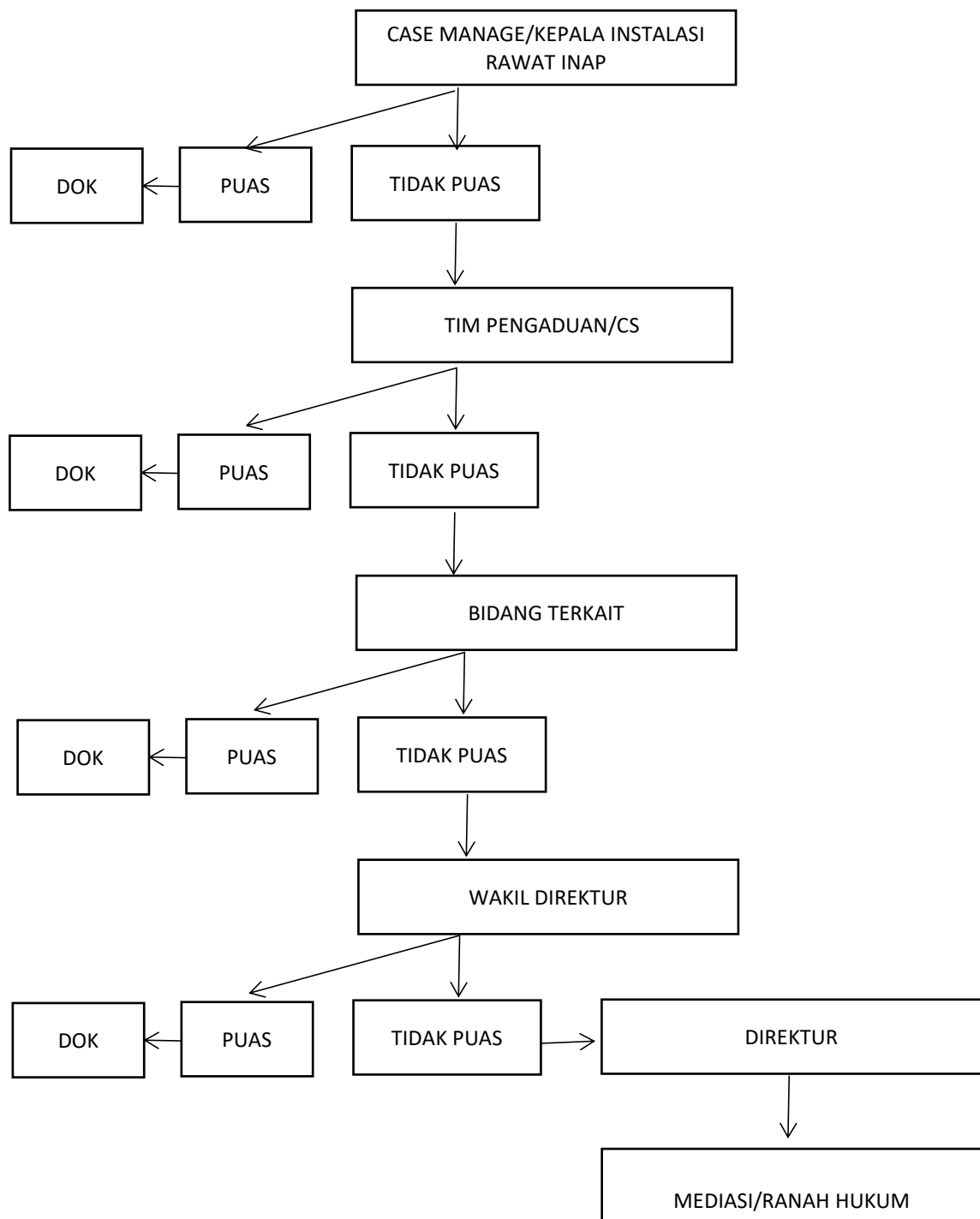
1. Komplain secara langsung / lisan di jam kerja
 - a. Pihak yang komplain menyampaikan aduannya kepada ruangan.
 - b. Kepala Ruangan atau Kepala Jaga mengidentifikasi permasalahan.
 - c. Kepala Ruangan / Kepala Jaga mengumpulkan informasi terkait permasalahan tersebut, dan jika di perlukan mengklarifikasi dengan menghubungi orang yang terlibat.
 - d. Kepala Ruang/ Kepala Jaga menyelesaikan permasalahan tersebut.
 - e. Jika pihak yang komplain belum puas kepala ruang/ kepala jaga melakukan koordinasi dengan Case Manager atau Kepala Instalasi Rawat Inap kemudian didokumentasikan.
 - f. Jika pihak yang komplain belum puas dengan penanganan komplain di ruangan, petugas ruangan mengantarkan pihak yang komplain ke petugas pengaduan/customer service .
 - g. Petugas yang merupakan Tim Pelayanan Pengaduan Masyarakat mendokumentasikan komplain tersebut dan menghubungi bidang / bagian yang terkait dengan permasalahan komplain.
 - h. Bila pihak yang komplain belum puas dengan penanganan bidang terkait, petugas pengaduan/customer service menyampaikan komplain tersebut kepada Wakil Direktur terkait sesuai dengan permasalahannya.

- i. Bila pihak yang komplain belum puas, petugas pengaduan/customer service menyampaikan permasalahan tersebut kepada Direktur.
- j. Bila pihak yang komplain belum puas, dilanjutkan mediasi kemudian ranah hukum.



2. Komplain secara langsung / lisan di luar jam kerja
 - a. Pihak yang komplain menyampaikan aduannya kepada ruangan.
 - b. Keluhan komplain tersebut di catat di Buku Komplain Ruangan.
 - c. Kepala Jaga menyelesaikan aduan tersebut.
 - d. Jika pihak yang komplain belum puas dengan penanganan komplain di ruangan, petugas ruangan menghubungi Supervisor Keperawatan.
 - e. Supervisor menyelesaikan komplain tersebut sesuai dengan kewenangannya dan mendokumentasikan.
 - f. Jika pihak yang komplain belum puas supervisor melakukan koordinasi dengan Case Manager atau Kepala Instalasi Rawat Inap kemudian didokumentasikan
 - g. Bila pihak yang komplain belum puas dengan penyelesaian yang dilakukan oleh supervisor, pihak yang komplain dipersilakan untuk datang ke petugas pengaduan/customer service pada jam kerja.
 - h. Customer servicemendokumentasikan komplain tersebut dan menghubungi bidang / bagian yang terkait dengan permasalahan komplain.
 - i. Bila pihak yang komplain belum puas dengan penangaan bidang terkait, petugas pengaduan/customer service menyampaikan komplain tersebut kepada Wakil Direktur terkait sesuai dengan permasalahnya untuk penyelesaiannya.
 - j. Bila pihak yang komplain belum puas, petugas pengaduan / customer service menyampaikan permasalahan tersebut kepada direktur.
 - k. Bila pihak yang komplain belum puas, dilanjutkan mediasi kemudian ranah hukum.

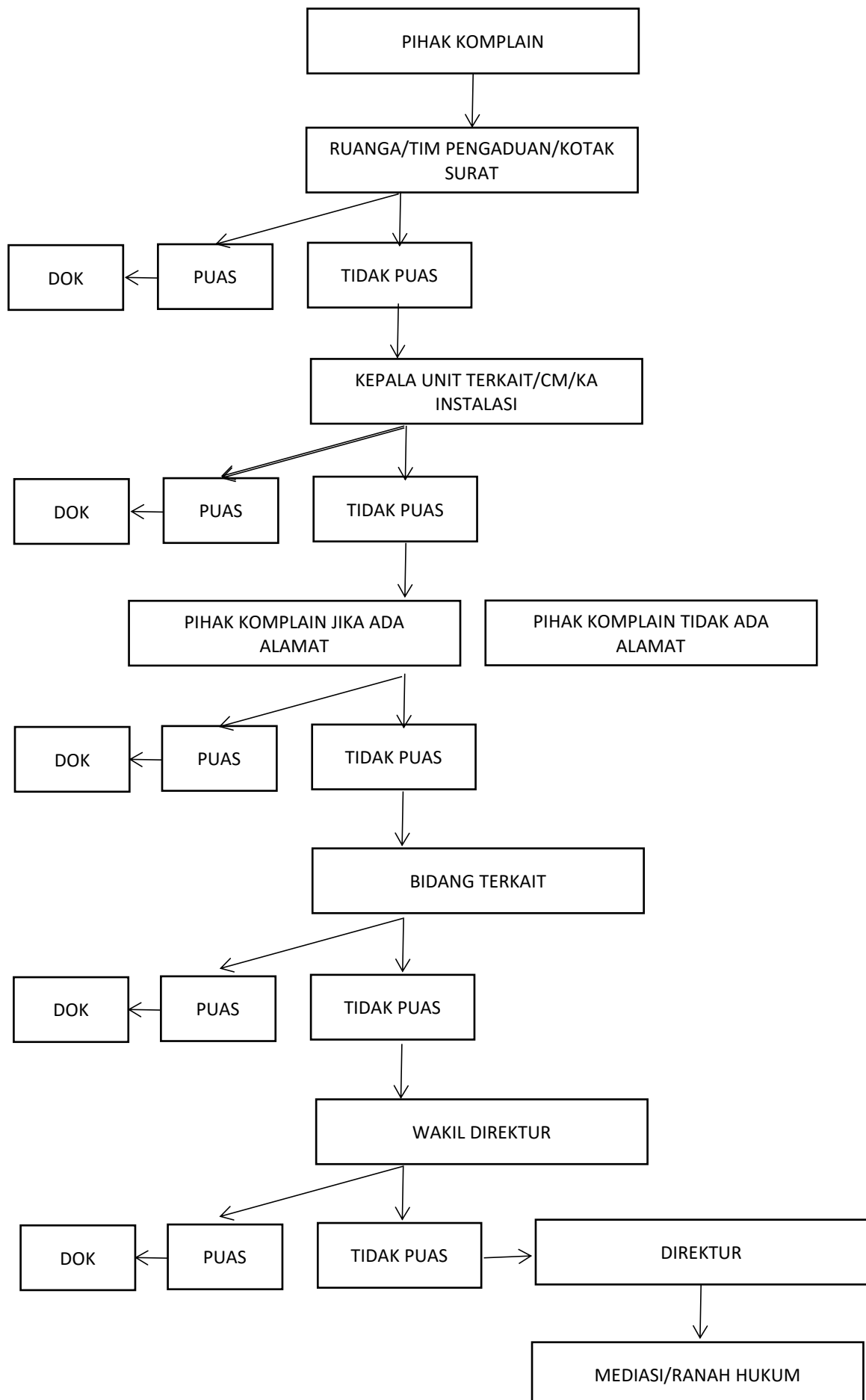




3. Komplain secara tertulis

- a. Pihak yang komplain menyampaikan aduannya secara tertulis kepada ruangan atau bagian tertentu.
- b. Surat komplain tersebut diberikan kepada ruangan / petugas pengaduan / customer servicedan di masukan dalam kotak surat yang tersedia
- c. Petugas pengaduan/customer servicemengambil surat/ saran/ komplain setiap satu minggu sekali
- d. Petugas pengaduan / customer service meneruskan kepada unit terkait / CM / Ka. Instalasi.
- e. Unit terkait / CM / Ka. Instalasi menjawab surat komplain tersebut dan diteruskan kepada petugas pengaduan/customer servis untuk di teruskan kepada pihak yang komplain/terkait.

- f. Bila pihak komplain mencantumkan alamat yang jelas petugas pengaduan/customer servicemengirim komplain tersebut kepada pihak yang komplain. Bila tidak puas diteruskan ke bidang / bagian terkait.
- g. Bila tidak puas teruskan ke Wadir Pelkayanan. Dan bila tidak puas juga diteruskan ke Direktur jika masih belum puas komplain diteruskan mediasi kemudian ranah hukum.



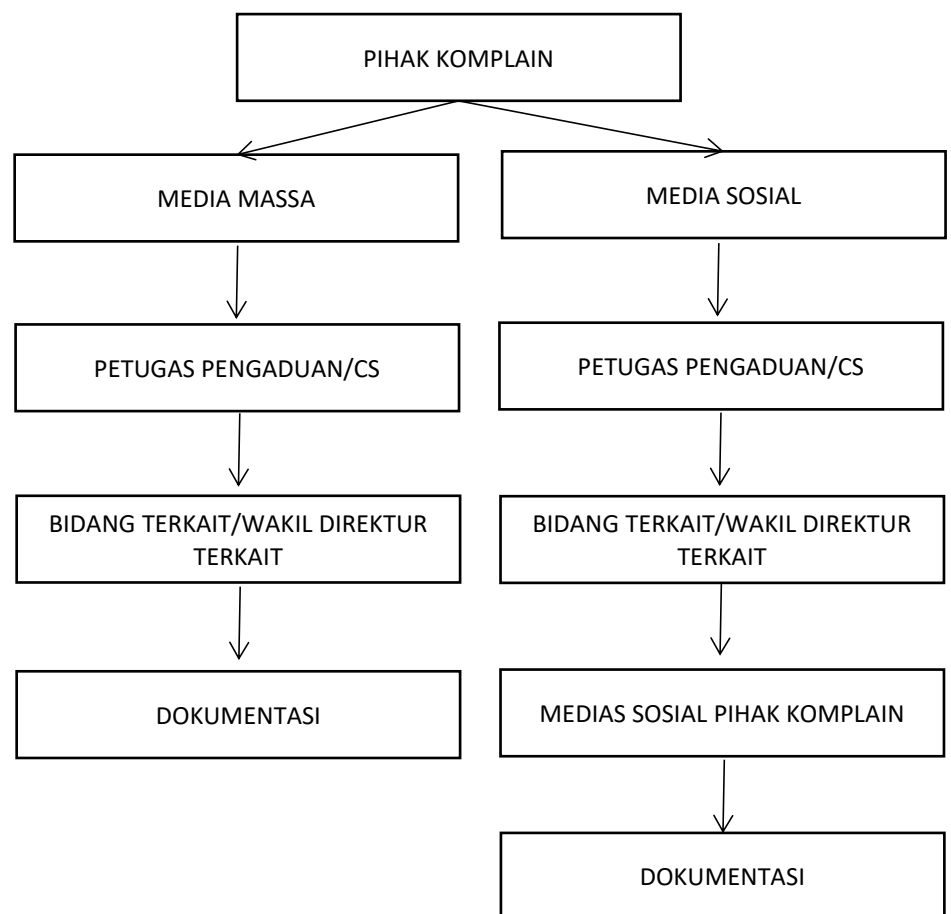
4. Komplain lewat media

a. Komplain lewat media masa

1. Petugas Pengaduan/Customer Service mengidentifikasi keluhan/ saran atau komplain yang ada di media massa.
2. Petugas Pengaduan/Customer Service meneruskan komplain tersebut ke bidang / Wakil Direktur terkait.
3. Bidang / Wakil Direktur/ Direktur, memberi atau menjawab komplain tersebut dan diteruskan kepada Petugas Pengaduan/Customer Service.
4. Petugas Pengaduan/Customer Service mengirimkan jawaban tersebut kepada media masa yang sama sebagai hak jawab.
5. Petugas Pengaduan/Customer Service melakukan pendokumentasian

b. Komplain lewat media sosial

1. Petugas pengaduan/customer service/case manager/ Ka. Instalasi, meneruskan komplain tersebut kepada bidang / Wakil Direktur terkait.
2. Bidang / Wakil Direktur terkait, menjawab komplain tersebut dan diteruskan kepada customer servis.
3. Customer service mengirimkan jawaban tersebut melalui media sosial yang digunakan oleh pihak yang komplain.
4. Customer service melakukan pendokumentasian.



- C. Analisa komplain dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali, komplain di kelompokkan menurut :
1. Unit yang dikomplain
 2. Kriteria komplain (pelayanan, SDM, fasilitas, sistem dan prosedur)
 3. Media/ saluran yang digunakan (langsung, kotak saran, SMS, media massa dan media Sosial)

BAB V DOKUMENTASI

Dokumentasi dalam Panduan Pengelolaan Layanan Pengaduan Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal, sebagai berikut:

1. Formulir Persetujuan Umum (*General Consent*).
2. Formulir Keluhan/Komplain Kotak Surat.
3. Formulir Keluhan/Komplain Pasien Rawat Inap.
4. Buku Laporan Komplain Ruang Rawat Inap.
5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat.

BAB VI
PENUTUP

Pemberlakuan Panduan Pengelolaan Layanan Pengaduan Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal disusun dalam rangka mengatur proses untuk menyampaikan keluhan dan proses yang harus dilakukan pada saat terjadi konflik/perbedaan pendapat pada proses perawatan Pasien.

Panduan ini merupakan panduan bagi seluruh petugas Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal dan tidak bersifat mutlak oleh karena itu pelaksanaan dilapangan dapat dikembangkan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing unit pelayanan/unit kerja yang berkaitan.

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN



GUNTUR MUHAMMAD TAQWIN