PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR
RSUD OKU TIMUR
Alamat : Jalan Raya Baturaja - Martapura No.1 Desa Tuban Ayu Kecamatan Baturaja Martapura Raya Kabupaten OKU TIMUR
Website : www.rsudokutimur.co.id E-Mail : rsu.okutimur@gmail.com Telp. (0736) 4531-845

KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD OKU TIMUR
NOMOR : 445 / 1075 / KEP.DIR / RSUD-1 / V / 2022

TENTANG
PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH RSUD OKU TIMUR KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR TAHUN 2022

DIREKTUR RSUD OKU TIMUR
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR,

Menimbang :
a. Bahwa pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang bermutu dan aman;
b. Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelengara layanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tentang peningkatan layanan publik;
c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala RSUD OKU TIMUR tentang Penanganan Pengaduan Pelangan.

Mengingat :
1. Undang – undang No. 25 Tahun 209 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang No. 36 tahun 209 tentang kesehatan;
3. Permenpan dan RB No 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelengaran Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik Secara Nasional

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **PENUNJUKAN TIM PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH RSUD OKU TIMUR KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR TAHUN 2022**

KESATU : Susunan nama-nama Tim Penanganan Pengaduan Pelangan dan Uraian Tugas Penanganan Pengaduan Pelangan di RSUD OKU TIMUR sebagaimana terdapat dalam lampiran surat keputusan ini yang menjadi satu kesatuan yang tidak dipisahkan dengan surat keputusan ini;

KEDUA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tangal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaiman mestinya.

Ditetapkan di : RSUD OKU TIMUR
Pada Tanggal : 25 Mei 2022

Direktur RSUD OKU TIMUR
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

SUGIHARTONO

AnyScanner

PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR
RSUD OKU TIMUR
Alamat : Jalan Raya Baturaja – Kayuagung Km 1 Desa Tulus Ayu Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten OKU Timur
Website : www.rsudokutimur.go.id E-Mail : rsd.okutimur@gmail.com Telp. : (0735) 451945

Lampiran Keputusan Direktur
Nomor : 445 /1015 / KEP.DIR / rsud-I / V/ 2022
Tanggal : 25 Mei 2022

SUSUNAN TIM PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH RSUD OKU TIMUR KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR TAHUN 2022

1. Direktur	:	Dr. Sugihartono, M.Sc
2. Sekretaris	:	Wendy Candra Saputra, S.IP
3. Supervisor	:	1. Leni Marlina 2. Desi Madia . M 3. Pius Sulipurganti 4. Hera Novalia
4. Eselon IV	:	Kasubbag Umum & Humas
		Kasubbag Pendidikan dan Pelatihan
		Kasubbag Kepegawaian
		Kasi Pelayanan Medik
		Kasi Pelayanan Keperawatan
		Kasi Penunjang Medik
		Kasi Penunjang Non Medik
		Kasi Perbendaharaan dan Akuntansi
		Kasi Perencanaan dan Program
5. Eselon III	:	Kabag TU
		Kabid Keuangan
		Kabid Penunjang
		Kabid Pelayanan
6. Admin Pendataan	:	Wendy Candra Saputra, S.IP

Direktur RSUD OKU TIMUR
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

RSUD OKU TIMUR

SUGIHARTONO

RSUD OKU TIMUR KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR	**Penanganan Keluhan Pelanggan**		
	No. Dokumen :	No. Revisi	Halaman : 1/1
SPO	Tanggal terbit :	Ditetapkan Direktur RSUD OKU TIMUR Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur **dr. Sugihartono, M.Sc** **Pembina IV.a** **NIP. 197606302005011003**	

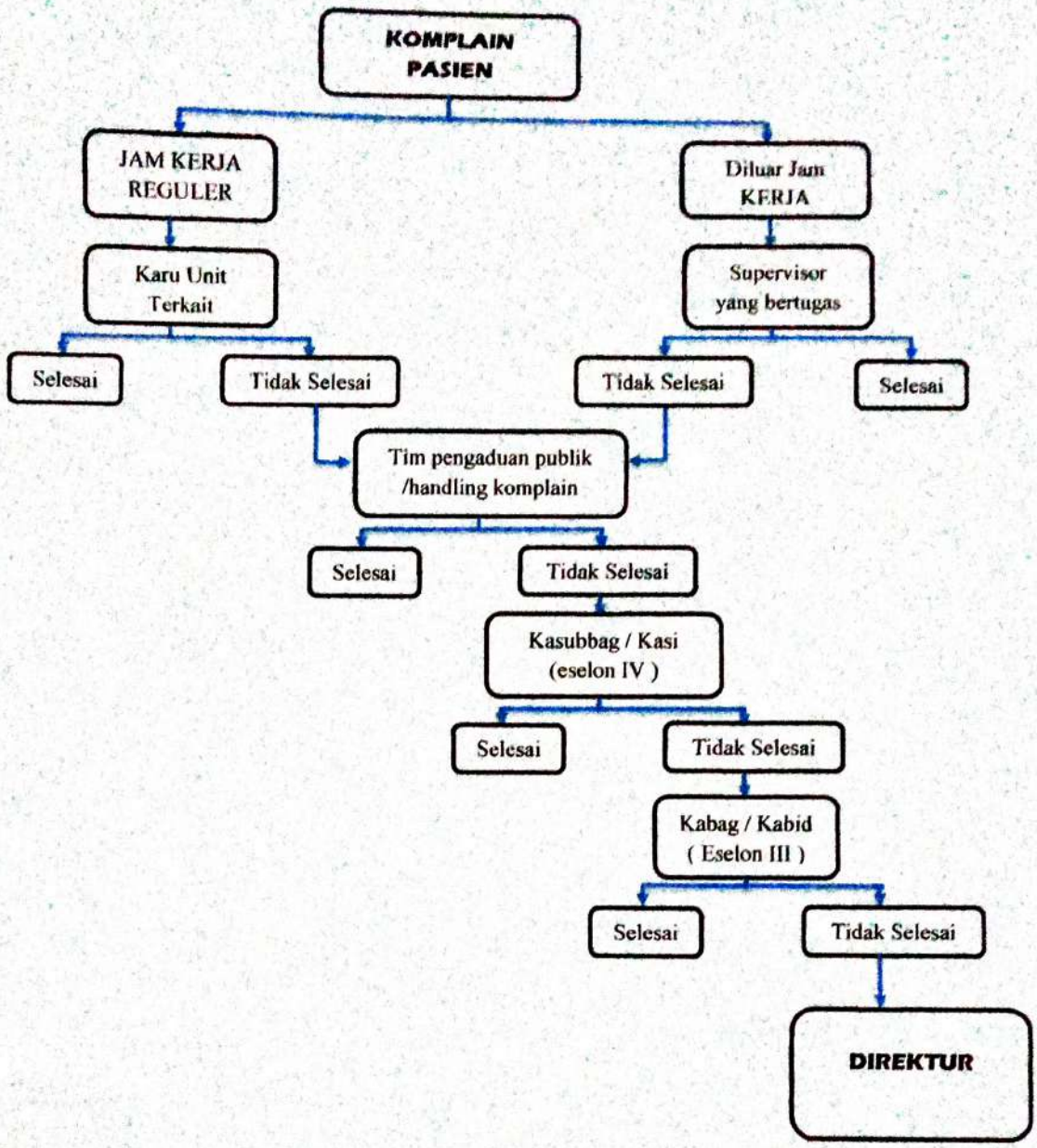
Pengertian	1. Penanganan Keluhan Pelanggan adalah kegiatan menampung keluhan pelanggan yang berhubungan dengan upaya dan jenis pelayanan yang diberikan, sekaligus memberikan solusi penyelesaian keluhan. 2. Keluhan adalah segala jenis kritik, saran atau masukan dari pelanggan yang disampaikan dalam bentuk lisan maupun tulisan, mengenai upaya dan jenis layanan kesehatan di RSUD OKU TIMUR. 3. Penyampaian keluhan pelanggan bisa dilakukan secara langsung, melalui kotak saran, telepon dan whatsapp.
Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah — langkah untuk mengatur tata cara menerima dan menangani keluhan dari pelanggan, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan untuk perbaikan kinerja serta kualitas pelayanan. Agar masalah yang dialami, dirasakan atau dihadapi masyarakat dapat segera dicarikan solusi terbaik bagi semua pihak.
Kebijakan	
Prosedur	A. Penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan secara langsung 1. Petugas menerima keluhan yang disampaikan secara langsung oleh pelanggan. 2. Petugas mempersilahkan pelanggan untuk duduk terlebih dahulu. 3. Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan pelanggan di Form Keluhan Pelanggan. 4. Petugas menghubungi Tim Manajemen Komplaindan menyampaikan bahwa ada keluhan dari pelanggan.

AnyScanner

	5. Tim Manajemen Komplain datang menemui pelanggan untuk menerima keluhan pelanggan. 6. Tim Manajemen Komplain memberikan solusi penyelesaian untuk penanganan keluhan pelanggan. 7. Tim Manajemen Komplain mendokumentasikan hasil penanganan keluhan pelanggan di Form Keluhan Pelanggan. 8. Tim Manajemen Komplain mengumpan balikkan hasil penanganan keluhan pelanggan ke masyarakat. 9. Ketua Tim Manajemen Mutu mengevaluasi hasil penanganan keluhan pelanggan. B. Penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan melalui kotak saran, telepon dan whatsapp 1. Petugas menerima keluhan yang disampaikan pelanggan melalui kotak saran, telepon dan whatsapp. 2. Petugas mendokumentasikan identitas dan keluhan pelanggan di Form Keluhan Pelanggan. 3. Petugas menghubungi Tim Manajemen Komplaindan menyampaikan bahwa ada keluhan dari pelanggan. 4. Tim Manajemen Komplain menganalisa keluhan pelanggan. 5. Tim Manajemen Komplain merumuskan rencana tindak lanjut untuk penanganan keluhan pelanggan. 6. Tim Manajemen Komplain melakukan penanganan keluhan pelanggan, sesuai dengan rencana tindak lanjut. 7. Tim Manajemen Komplain mendokumentasikan hasil penanganan keluhan pelanggan di form Keluhan Pelanggan. 8. Tim Manajemen Komplain mengumpanbalikkan hasil penanganan keluhan pelanggan ke masyarakat. 9. Ketua Tim Manajemen Mutu mengevaluasi tindak lanjut dan hasil penanganan keluhan pelanggan.
Unit Terkait	

AnyScanner

- Diagram Alur



AnyScanner