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	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.
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. 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	

- Diagram Alur

