



**RSUD  
IBU FATMAWATI  
SOEKARNO KOTA  
SURAKARTA**

**PENANGANAN KOMPLAIN  
LANGSUNG KE CUSTOMER SERVICE**

| No. Dokumen  | No. Revisi | Halaman |
|--------------|------------|---------|
| 015.224/2022 | 0          | 1/3     |

**STANDAR  
PROSEDUR  
OPERASIONAL**

Tanggal terbit

19-01-2022

Ditetapkan,



Direktur RSUD Ibu Fatmawati  
Soekarno Kota Surakarta

**dr. RETNO ERAWATI WULANDARI**

NIP. 19720321 200501 2 010

**PENGERTIAN**

Segala sesuatu mengenai masukan, kritik, saran, permasalahan baik itu masalah pelayanan, masalah penunjang maupun fasilitas rumah sakit secara langsung ke *customer service* di lingkup Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

**TUJUAN**

Menyelesaikan permasalahan dengan baik

**KEBIJAKAN**

Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Nomor 54/KS.03.03/I/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta

**PROSEDUR**

- 1) *Customer Service* terkait menerima komplain dari pasien/keluarga dan mencatat komplain tersebut. *Customer Service* akan meminta waktu kepada pasien/keluarga untuk meminta jawaban dari unit terkait saat itu juga.

**VERIFIKASI**

**DOCUMENT TERKENDALI**

| RSUD<br>IBU FATMAWATI<br>SOEKARNO KOTA<br>SURAKARTA | PENANGANAN KOMPLAIN<br>LANGSUNG KE CUSTOMER SERVICE  |            |         |
|---|--|------------|---------|
|   | No. Dokumen  | No. Revisi | Halaman |
|   | 015.224/2022   | 0          | 2/3     |
|   | <p>2) <i>Customer service</i> akan menyampaikan jawaban kepada pasien/keluarga sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh unit terkait, Jika perlu minta bantuan <i>case manager</i>.</p> <p>3) Jika pasien/keluarga tidak puas dengan jawaban dan unit terkait, maka <i>customer service</i> akan meminta waktu kepada pasien/keluarga untuk disampaikan ke pihak manajemen.</p> <p>4) <i>Customer service</i> membuat laporan tertulis dengan lengkap untuk disampaikan ke manajemen.</p> <p>5) Pihak manajemen akan memberikan jawaban kepada <i>customer service</i> untuk disampaikan kepada pasien/keluarga sebagai jawaban resmi dan manajemen.</p> <p>6) Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada bidang pelayanan yang dimana akan di rapatkan di komite medik (jika perlu) untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.</p> <p>7) Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh <i>Customer Service</i> dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.</p> <p>8) Bila pasien/keluarga tidak puas dengan jawaban manajemen, (Bila perlu diskusikan solusi dengan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta ).</p> |            |         |

VERIFIKASI

DOKUMEN TERKENDALI

| RSUD<br>IBU FATMAWATI<br>SOEKARNO KOTA<br>SURAKARTA | PENANGANAN KOMPLAIN<br>LANGSUNG KE CUSTOMER SERVICE  |            |         |
|---|--|------------|---------|
|   | No. Dokumen  | No. Revisi | Halaman |
|   | 015.224/2022   | 0          | 3/3     |
|   | 9. Semua komplain yang terjadi akan di laporkan oleh <i>customer service</i> untuk direkap menjadi laporan bulanan <i>customer service</i> kepada pihak manajemen. |            |         |
| UNIT TERKAIT  | <i>Customer Care</i> , manajer pelayanan, unit terkait   |            |         |

VERIFIKASI

DOKUMEN TERKENDALI