

|  |  |                    |                |
|--|--|--------------------|----------------|
|  <p><b>RSUD AJI MUHAMMAD<br/>PARIKESIT</b><br/>Jl. Ratu Agung 1 Tenggara Seberang<br/>Telp. (0541) - 661015<br/>Web: <a href="http://www.rsudajimuhhammadparikesit.go.id">www.rsudajimuhhammadparikesit.go.id</a><br/>Email: <a href="mailto:rsudajimuhhammadparikesit@go.id">rsudajimuhhammadparikesit@go.id</a></p> | <b>PENGELOLAAN PENGADUAN KOMPLAIN MELALUI<br/>TIM KERJA ADMISI DAN PELAYANAN PELANGGAN</b> |                    |                |
|  | Nomor Dokumen<br>013/UM/VIII/2023  | Nomor Revisi<br>00 | Halaman<br>1/3 |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>STANDAR<br/>PROSEDUR<br/>OPERASIONAL</b> | Tanggal Terbit<br><br>28 Agustus 2023   | Ditetapkan di Tenggara Seberang<br>Kab. Direktur,<br><br><b>MARTINA YULIANTI</b> |
| PENGERTIAN                                  | Penanganan keluhan dari pelanggan yang disampaikan dengan datang secara langsung ke Tim Kerja Admisi dan Pelayanan Pelanggan.   |  |
| TUJUAN                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengelola pengaduan komplain dengan benar sesuai prosedur sehingga dapat diatasi tanpa menimbulkan masalah baru dan memberi kepuasan pada pelanggan; dan</li> <li>2. Menyelesaikan pengaduan dan menindaklanjuti permasalahan sesuai harapan kedua belah pihak.</li> </ol>  |  |
| KEBIJAKAN                                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 421/SK-DIR/HK-RS/2023 tentang Kebijakan Pengelolaan Komplain di Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit.</li> <li>2. Dengan berlakunya Standar Prosedur Operasional ini, maka Standar Prosedur Operasional tentang Pengelolaan Pengaduan Komplain Melalui Unit Layanan Pelanggan Nomor 023/UM.1/IX/2019, Tanggal 9 September 2019 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.</li> </ol> |  |
| PROSEDUR                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima pelanggan yang datang untuk mengadukan keluhannya;</li> </ol>  |  |



**RSUD AJI MUHAMMAD  
PARIKESIT**  
Jl. Ratu Agung 1 Tenggara Seberang  
Telp. (0541) - 661015  
Web: [rsudaji.muhammadparikesit.com](http://rsudaji.muhammadparikesit.com)  
Email: [rsudaji.muhammadparikesit@gmail.com](mailto:rsudaji.muhammadparikesit@gmail.com)

**PENGELOLAAN PENGADUAN KOMPLAIN MELALUI  
TIM KERJA ADMISI DAN PELAYANAN PELANGGAN**

Nomor Dokumen  
013/UM/VIII/2023

Nomor Revisi  
00

Halaman  
2/3

2. Petugas mengajak pelanggan yang komplain ke ruang layanan pengaduan;
3. Petugas mempersilahkan pelanggan untuk duduk dan menawarkan minuman yang telah tersedia kepada pelanggan;
4. Petugas memperkenalkan diri kepada pelanggan (“perkenalkan saya.... ada yang bisa saya bantu?”);
5. Petugas menanyakan dan meminta identitas pelanggan yang ingin menyampaikan komplain untuk difotokopi;
6. Petugas mempersilahkan pelanggan untuk menyampaikan keluhannya;
7. Petugas mendengarkan dan merespon laporan sambil menuliskan pada aplikasi *Speak Up*;
8. Setelah selesai menulis laporan, petugas membacakan rincian keluhan dan menanyakan kepada pelanggan apakah sudah sesuai dengan yang disampaikan;
9. Petugas mencetak laporan komplain;
10. Petugas mempersilahkan pelanggan untuk menandatangani laporan komplain;
11. Petugas menilai dan melakukan *grading* komplain sesuai kategori dan level komplain;
12. Petugas segera menindaklanjuti komplain kategori merah dan kuning dengan cara menyampaikan laporan komplain dari hasil *print Speak Up* ke Tim Kerja Rumah Tangga dan Humas; dan
13. Menindaklanjuti langsung jika termasuk komplain kategori hijau dengan penyelesaian level 1:



**RSUD AJI MUHAMMAD  
PARIKESIT**  
Jl. Ratu Agung 1 Tenggara Seberang  
Telp. (0541) - 661015  
Web: [www.rsudajimuhhammad.parikesit.go.id](http://www.rsudajimuhhammad.parikesit.go.id)  
Email: [rsudajimuhhammad@parikesit.go.id](mailto:rsudajimuhhammad@parikesit.go.id)

**PENGELOLAAN PENGADUAN KOMPLAIN MELALUI  
TIM KERJA ADMISI DAN PELAYANAN PELANGGAN**

Nomor Dokumen  
013/UM/VIII/2023

Nomor Revisi  
00

Halaman  
3/3

- a. petugas mengkonfirmasi ke unit kerja/tim kerja terkait untuk mengklarifikasi komplain pelanggan;
- b. menyampaikan hasil klarifikasi kepada pelanggan;
- c. petugas mengkonfirmasi kembali kepada pelanggan apakah klarifikasi tersebut dapat diterima;
- d. petugas mengucapkan terima kasih jika hasil klarifikasi tersebut dapat diterima oleh pelanggan;
- e. petugas menyampaikan permohonan maaf jika hasil klarifikasi tersebut belum dapat diterima dan akan memproses lanjut komplain tersebut ke penyelesaian komplain level 2; dan
- f. Petugas menjelaskan kepada pelanggan bahwa laporan komplainnya akan segera ditindaklanjuti dan menjelaskan akan di informasikan kembali hasil penyelesaiannya.

UNIT TERKAIT

1. Tim Kerja Rumah Tangga dan Humas
2. Unit Kerja/Tim Kerja terkait