**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJI MUHAMMAD PARIKESIT**

Jalan Ratu Agung No.1 Tenggarong Seberang ☎ (0541) 661015 Kode Pos 75572

Website : www.rsamp.kukarkab.go.id E-mail : rsudamparikesit@yahoo.com

**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,**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJI MUHAMMAD PARIKESIT,**

**Menimbang** : a. bahwa Peraturan Direktur Nomor 932/SK-DIR/HK-RS/2021 tentang Kebijakan Pengelolaan Komplain di Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit sudah tidak sesuai dengan keadaan saat ini sehingga perlu diganti;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit tentang Kebijakan Pengelolaan Komplain di Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit;

**Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 5038);
5. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5963);
6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 58 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi, Tanggung Jawab dan Wewenang serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit (Berita Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2022 Nomor 58);

**Memperhatikan** : Telaahan Staf dari Wakil Direktur Umum dan Keuangan RSUD Aji Muhammad Parikesit, tanggal 6 April 2023, perihal Permohonan Revisi Regulasi Bagian Umum RSUD Aji Muhammad Parikesit.

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan** :

**KESATU** : Kebijakan Pengelolaan Komplain di Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit;

**KEDUA** : Kebijakan Pengelolaan Komplain sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini;

**KETIGA** : Kebijakan Pengelolaan Komplain sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan acuan dalam pengelolaan komplain kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit;

**KEEMPAT** : Kepala Bagian Umum bertanggung jawab terhadap pelaksanaan implementasi Kebijakan Pengelolaan Komplain di Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit;

**KELIMA** : Dengan ditetapkannya Peraturan Direktur ini, maka Peraturan Direktur Nomor 445/121/180/188.43/2019 tentang Kebijakan Pengelolaan Komplain di Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**KEENAM** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya;

Ditetapkan di Tenggarong Seberang
pada tanggal 13 April 2023
Plt. Direktur,
Rumah Sakit Umum Daerah
Aji Muhammad Parikesit

PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
RSUD A.M. PARIKESIT TENGGARONG

**MARTINA YULIANTI**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif
bangga melayani bangsa

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJI MUHAMMAD PARIKESIT**

**NOMOR : 421 /SK-DIR/HK-RS/2023**

**TANGGAL 13 APRIL 2023**

## KEBIJAKAN PENGELOLAAN KOMPLAIN DI LINGKUNGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJI MUHAMMAD PARIKESIT

1. Komplain adalah saran/masukan dapat berupa kritik atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tulisan oleh pihak eksternal maupun internal rumah sakit mengenai kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh di RSUD Aji Muhammad Parikesit.
2. Pendampingan dan koordinasi pengelolaan komplain untuk semua *grading* dan level dilaksanakan oleh Tim Kerja Rumah Tangga dan Humas dibawah supervisi Direktur/Wakil Direktur.
3. Penyampaian komplain RSUD Aji Muhammad Parikesit disampaikan melalui aplikasi *Speak Up*.
4. Tim Kerja Rumah Tangga dan Humas bersama Tim Kerja Admisi dan Pelayanan Pelanggan melakukan pemantauan *Speak Up* setiap hari.
5. Jika Pasien/Keluarga menyampaikan komplain secara langsung, maka dapat diterima melalui Tim Kerja Admisi dan Pelayanan Pelanggan dan tetap dilakukan entry melalui *Aplikasi Speak Up*. Hasil tindak lanjut penanganan komplain dikomunikasikan kepada Tim Kerja Rumah Tangga dan Humas.
6. Komplain diklasifikasikan sebagai berikut :
   a. Komplain berdasarkan grading/dampak risiko :
      - Ekstrim (Merah)

        cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material dll.

        Komplain Kategori Merah (KKM) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam.

- Tinggi (Kuning)

  cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian inmaterial, dll.

  Komplain kategori kuning (KKK) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 (tiga) hari.

- Rendah (Hijau)

  tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun inmaterial.

  Komplain kategori hijau (KKH) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 (tujuh) hari.

b. Komplain berdasarkan Jenis Komplain :

- Sumber Daya Manusia (SDM);
- Sarana Prasarana;
- Sistem Pelayanan; dan
- Pembiayaan.

c. Komplain berdasarkan Sifat Penyelesaian Komplain:

- Level 1 : Penyelesaian dapat dilakukan langsung oleh Tim Kerja Admisi dan Pelayanan Pelanggan berkoordinasi dengan Unit Kerja/Tim Kerja Terkait maksimal 1 x 24 jam.
- Level 2 : Penyelesaian melibatkan atasan/Kepala Unit Kerja terkait komplain maksimal 7 (tujuh) hari.
- Level 3 : Penyelesaian dilakukan oleh manajemen melalui koordinasi Tim Kerja Rumah Tangga dan Humas maksimal 30 (tiga puluh) hari.

7. Petugas di Tim Kerja Admisi dan Pelayanan Pelanggan menerima komplain, mengkategorikan dan melakukan penyelesaian komplain level 1 dan level 2. Dokumen bukti penyelesaian diserahkan kepada Tim Kerja Rumah Tangga dan Humas.

8. Penyelesaian komplain level 3 (*grading* kuning dan merah) dibuat berita acara kesepakatan penyelesaian komplain yang ditandatangani oleh kedua belah pihak (yang memberi komplain dan yang menerima komplain serta saksi-saksi (atasan dari yang menerima komplain).

9. Hasil tindak lanjut dan penyelesaian komplain didokumentasikan, diinformasikan kepada pemberi komplain serta dievaluasi agar tidak terulang lagi.
10. Petugas pengelola komplain merekapitulasi komplain setiap awal bulan dan membuat laporan.

Plt. Direktur,
Rumah Sakit Umum Daerah
Aji Muhammad Parikesit

PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
RSUD A.M. PARIKESIT TENGGARONG

**MARTINA YULIANTI**