

 RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN	KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN		
	No. Dokumen <i>495/019.1/RSUMKT/2022</i>	No. Revisi	Halaman 1 dari 2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 04 Januari 2022	Ditetapkan oleh Direktur  P. Joes Haryanto, M.M Nip. 19761111200502 1 002	

1.	PENGERTIAN	1.1	Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media massa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisis hingga tindak lanjutnya.
		1.2	Grading risiko dan standar waktu tanggap komplain: a. Grading Merah (ekstrim) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga/pengunjung. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/ kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain. b. Grading Kuning (tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga/pengunjung. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian immaterial, dan lainjdih.kemkes.go.id -61- lain. c. Grading Hijau (rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga/pengunjung. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial.
2.	TUJUAN	2.1	Sebagai acuan untuk menentukan grading dalam melaksanakan penanganan keluhan/pengaduan pelanggan yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung agar tertib, lancar dan

 RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN	KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN		
	No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
	445/014.1/RSUKT/2022		2 dari 2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit	Ditetapkan oleh	
	04 Januari 2022	 Ditetapkan oleh Direktur, M. M. Mulyanto, M.M Nip. 19761111-200602 1 002	

			memuaskan sehingga dapat mengurangi timbulnya keluhan serupa.
3.	KEBIJAKAN	3.1	Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Kota Tarakan Nomor 445/088/RSUKT/2019 tentang Panduan Pelayanan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan.
		3.2	Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Kota Tarakan Nomor 445/034/RSUKT/2022 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Kota Tarakan.
4.	PROSEDUR	4.1	Tim penanganan keluhan/pengaduan mencatat keluhan/pengaduan pelanggan dalam formulir/buku
		4.2	Komplain yang masuk ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan grading
		4.3	Bidang Humas dan tim penanganan keluhan/pengaduan melakukan pemantauan, monitoring dan evaluasi.
5.	UNIT TERKAIT	5.1	Bagian / bidang.
		5.2	Instalasi – instalasi.