



RSUD WONOSARI

**PENYELESAIAN PENGADUAN/KONFLIK INTERNAL DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI**

No. Dokumen
01/01b.Bag.TU/VI/2017

No. Revisi
.....

Halaman
1./3

SPO

Tanggal Terbit
10 Juni 2017

Ditetapkan :
Direktur,

Dr. Heru Sulistyowati, Sp.A
NIP. 19700206 199903 2 004

PENGERTIAN : Adalah suatu cara penyelesaian terhadap keluhan, konflik dan perbedaan pendapat yang disampaikan oleh petugas, keluarga karyawan/karyawati Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari terhadap kebijakan, prosedur dan keputusan pelayanan Rumah Sakit baik secara langsung maupun tidak langsung.

TUJUAN : 1. Memberikan perhatian terhadap Karyawan Karyawati guna memberikan penyelesaian terhadap keluhan yang disampaikan.
2. Meningkatkan Kinerja mutu pelayanan rumah sakit

KEBIJAKAN : Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul Nomor 105/KPTS/2016 tentang Kebijakan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul.

PROSEDUR : 1. Jika ada Keluhan/Komplain dari Karyawan Karyawati terhadap pelayanan, kebijakan, keputusan /Tim pengaduan mencatat keluhan yang disampaikan bisa secara langsung atau (melalui SMS, Telepon 081919883365 atau tertulis)
2. Pihak penerima komplain/Tim Pengaduan menindak lanjuti komplain tersebut dengan cara :
a. Melakukan Identifikasi terkait keluhan tersebut
b. Melaporkan komplain/keluhan secara langsung kepada kepala bidang, kepala bagian sesuai sasaran yang dituju.
c. Koordinasi dengan atasan langsung dimana komplain terjadi.(asal permasalahan)
3. Kepala Bidang/Kabag melakukan tindak lanjut keluhan/komplain secara langsung bila memungkinkan, apabila selesai ditingkat bidang/kabag, wajib melaporkan hasil tindak lanjut penyelesaian konflik/keluhan kepada Direktur.



RSUD WONOSARI

**PENYELESAIAN PENGADUAN/KONFLIK INTERNAL DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI**

No. Dokumen
01/616/Bag.TU/VI/2017

No. Revisi
.....

Halaman
2./3

SPO

Tanggal Terbit
10...Juni...2017.....

4. Keluhan/Komplain yang bersifat khusus atau penting (masalah keuangan,keselamatan pasien) langsung ditujukan kepada Direktur yang akan ditindak lanjuti dengan cara :
 - a. Memanggil Tim Pengaduan untuk melakukan mediasi dengan cara klarifikasi
 - b. Tim pengaduan membuat tindak lanjut terhadap komplain dengan mengumpulkan data-data dan informasi pendukung untuk penyelesaian keluhan
 - c. Membuat berita acara tindak lanjut berupa pernyataan pernyataan
 - d. Bila bersangkutan pemberi layanan yang melakukan kesalahan, maka perlu diberi peringatan dengan tindakan ringan, sedang dan berat.
 - e. Apabila terkait dengan prosedur layanan dan aturan maka akan diterbitkan regulasi atau kebijakan dan standar pelayanan terkait aturan pelaksanaan.
5. Penyelesaian keluhan/konflik yang selesai baik ditingkat Tim Pengaduan maupun tingkat Kabag dan Bidang dilaporkan kepada Direktur.
6. Penyelesaian pengaduan/konflik terhadap mutu pelayanan,kebijakan administrasi dan keuangan dilakukan dengan cara :
 - a. Melalui rapat manajemen terkait konflik yang menjadi masalah.
 - b. Menganalisa permasalahan yang terjadi
 - c. Membuat jawaban dari hasil analiasa
 - d. Bila perlu membuat Kebijakan dan Prosedur
 - e. Membuat keputusan terkait dengan pengaduan /konflik Internal yang terjadi.
7. Tindak lanjut yang dilakukan perlu dilakukan umpan balik terhadap pengirim keluhan apabila penyampai keluhan memberikan alamat lengkap.

PROSES ALUR : Terlampir



**PENYELESAIAN PENGADUAN/KONFLIK INTERNAL DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI**

RSUD WONOSARI

No. Dokumen
01/016.Bag.TU/VI/2017

No. Revisi
.....

Halaman

3./..3

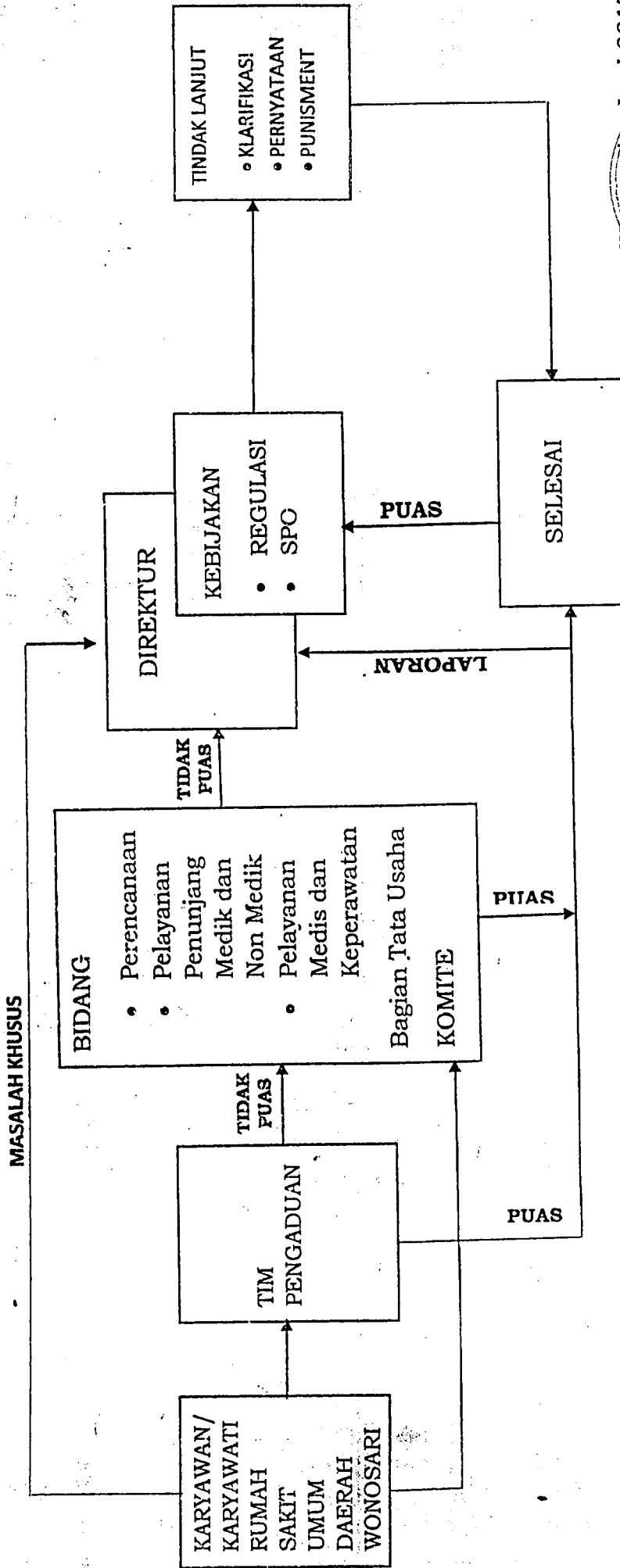
SPO

Tanggal Terbit
10 Juni 2017

**UNIT/INSTANSI
TERKAIT**

: Bagian Tata Usaha
Bidang
Kasi/Subag
Komite Medis
Komite Keperawatan

**PROSES PENYELESAIAN PENGADUAN/KONFLIK INTERNAL
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI**



Wonosari, 10 Juni 2017
 DIREKTUR
 DR. Heru Sulistyowati, Sp.A
 NIP. 1970081901999032004