

 RSUD CIMAÇAN KABUPATEN CIANJUR Jl. Raya Cimaçan No 17	STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL CUSTOMER SERVICE & HANDLING COMPLAINT		
	No. Dokumen 02/yanmed/2025	No. Revisi 01	Halaman 1 / 2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)	Tanggal Terbit 4 Juli 2025	 Ditetapkan. Direktur RSUD Cimaçan  <u>dr. Cok GD Agung Dharma Putra</u> NIP. 198304102010011019	
PENGERTIAN	Customer service dan handling complaint adalah petugas pelayanan yang memberikan informasi layanan rumah sakit secara tatap muka serta menjawab kritik dan saran yang disampaikan oleh pelanggan. Layanan ini pun memiliki tujuan untuk menerima keluhan kemudian melakukan koordinasi kepada unit terkait untuk menemukan solusi yang dibutuhkan.		
TUJUAN	1. Menerima dan menjawab pertanyaan mengenai informasi pelayanan, operasional dan produk-produk dari RSUD Cimaçan. 2. Sebagai penyedia layanan penerima pengaduan untuk pasien dan atau keluarga pasien yang menerima layanan rumah sakit 3. Menanggapi dan menemukan pemecahan masalah atas aduan yang disampaikan 4. Mendukung proses peningkatan dan perbaikan layanan rumah sakit 5. Tercapainya kepuasan pasien maupun keluarga pasien		
KEBIJAKAN	• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit • Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009		



RSUD CIMAĞAN
KABUPATEN
CIANJUR
Jl. Raya Cimağan No.
17

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL CUSTOMER SERVICE & HANDLING COMPLAINT

No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
02/yanmed/2025	01	2 / 2

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan

PROSEDUR

1. Petugas Customer Service beroperasi di shift pagi jam (07.30-14.00 WIB) dan shift middle (11.00-17.00 WIB)
2. Melayani pasien atau keluarga pasien yang datang ke loket customer service
3. Pasien merasa puas atau tidak puas terhadap jawaban yang di berikan oleh customer service
4. Apabila pasien tidak puas dengan jawaban dari petugas customer service, maka petugas customer service berkordinasi dengan tim pengaduan
5. Pasien mengisi formulir yang di sediakan oleh petugas customer untuk bukti dan arsip laporan petugas customer service
6. Membalas pertanyaan atau aduan lewat media social dan whatsapp.
7. Merekap aduan langsung, media social dan Whatsapp
8. Membuat laporan harian, mingguan , bulanan.
9. Untuk Laporan harian, softkopi setiap hari dilaporkan kepada direktur melalui grup di whatsapp

Seluruh kegiatan di dokumentasikan oleh petugas operator dan di kordinasikan dengan mutu Rumah Sakit Umum Daerah Cimağan.

UNIT TERKAIT

1. Seluruh Unit dan Instalasi
2. Tim Pengelola Layanan Pengaduan