

 Rumah Sakit Permata Gunung Putri <i>Trust & Compassion</i>	MENANGANI KOMPLAIN/ MASALAH PADA JAM KERJA <i>HOSPITAL SERVICE CONTROLLER (HSC)</i>		
	No Dokumen : 021/SPO/HUMAS/RSPGP/III/2025	No. Revisi: 00	Halaman: 1/9
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)	Tanggal Terbit : 10 Maret 2025	Ditetapkan: Direktur Utama Rumah Sakit  dr. Ahmad Jamaluddin, M.Kes	
PENGERTIAN	1. Tata cara menangani komplain atau masalah pada jam kerja <i>Hospital Service Controller (HSC)</i> yang dilakukan oleh petugas rumah sakit terhadap pasien/ keluarga pasien yang menyampaikan keLuhannya mengenai pelayanan rumah sakit. 2. Jam kerja <i>Hospital Service Controller HSC</i> yaitu jam pelayanan/ operasional HSC yakni setiap Senin sampai dengan Sabtu pukul 07.00-21.00 WIB. 3. Penilaian risiko (grading) keluhan/komplain: 1. Wama Merah Cenderung berhubungan dengan pihak berwajib misalnya: polisi, pengadilan, kematian, sistem/ kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain. 2. Warna Kuning Cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian immaterial, dan lain-lain. 3. Warna Hijau Tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial. 4. Response time petugas dalam menanggapi keluhan: a. Wama Merah Ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. b. Warna Kuning Ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. c. Warna Hijau Ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari.		



Rumah Sakit
Permata Gunung Putri
Trust & Compassion

**MENANGANI KOMPLAIN/ MASALAH PADA JAM KERJA HOSPITAL
SERVICE CONTROLLER (HSC)**

No Dokumen:
021/SPO/HUMAS/RSPGP/III/2025

No. Revisi:
00

Halaman:
2/9

TUJUAN

Sebagai acuan dan penerapan langkah-langkah petugas rumah sakit dalam menangani komplain atau masalah yang disampaikan oleh pasien/ keluarga pasien pada saat jam kerja HSC di lingkungan RS Permata Gunung Putri.

KEBIJAKAN

Surat keputusan direktur RS Permata Gunung Putri nomor 148/SK-DIR/RSPGP/III/2025 tentang Pedoman Pelayanan Humas.

PROSEDUR

Penyampaian Keluhan di Lokasi Kejadian

1. Petugas rumah sakit melakukan penilaian risiko dari keluhan/ komplain yang diterima sesuai dengan kategori/g rading/ dampak risiko (lihat kategori penilaian (grading)).
2. Petugas terkait segera meminta bantuan kepada atasan langsung/kepala bagian/ kepala unit jika pasien/ keluarga pasien tidak puas dengan jawaban petugas saat itu.
3. Atasan langsung/ kepala ruang/ kepala bagian penerima keluhan/ komplain segera meminta bantuan HSC jika pasien/ keluarga pasien tidak puas dengan jawaban atasan langsung/ kepala ruang/ kepala bagian.
4. Petugas unit terkait meminta pasien/ keluarga pasien mengisi formulir keluhan/ komplain, serahkan ke HSC.
5. HSC menyampaikan kepada manajemen rumah sakit dan pihak yang terkait atas keluhan tersebut dan meminta jawabannya pada hari itu juga.
6. Keluhan/ komplain bersifat medis:
HSC berkoordinasi dengan case manager dan unit terkait, berikan penjelasan berdasarkan standar yang berlaku di rumah sakit.
7. Jika keluhan/ komplain medis tidak dapat ditangani oleh case manager dan unit terkait, sampaikan ke Manager Pelayanan Medis. Jika diperlukan, bawa keluhan/ komplain ke rapat Komite Medik.
8. Keluhan/ komplain bersifat non medis:
HSC berkoordinasi dengan Kepala Bagian Humas, Manager Marketing dan Humas dan pihak yang terkait (sesuai standar yang berlaku di rumah sakit).

**MENANGANI KOMPLAIN/ MASALAH PADA JAM KERJA HOSPITAL
SERVICE CONTROLLER (HSC)**

No Dokumen:
021/SPO/HUMAS/RSPGP/III/2025

No. Revisi:
00

Halaman:
3/9

9. Jika sudah didapati solusi atas keluhan/ komplain, petugas unit terkait menginformasikan ke petugas HSC yang menangani masalah tersebut.
10. Petugas HSC menyampaikan ke Kepala Bagian Humas dan/atau Manager Marketing dan Humas.
11. Kabag Humas dan/atau Manager Marketing dan Humas, petugas HSC serta Kepala Bagian/ Kepala Unit terkait memberikan jawabannya kepada pasien/ keluarga pasien secara langsung. Untuk keluhan/ komplain bersifat medis didampingi oleh Manager Pelayanan Medis dan jajaran terkait.
12. Jika pasien/ keluarga pasien tidak puas atas jawaban pihak rumah sakit, Kabag Humas dan Manager Marketing dan Humas melaporkan ke Direktur Utama rumah sakit untuk mendapatkan arahan.
13. Jika diperlukan dan sesuai arahan dari Direktur Utama, petugas HSC mengundang pasien/ keluarga pasien bertemu secara kekeluargaan dengan manajemen rumah sakit di Rumah Sakit Permata Gunung Putri.
14. Jika penjelasan management rumah sakit diterima, permasalahan dianggap selesai.
15. Jika penjelasan management rumah sakit tidak dapat diterima, Direktur Utama Rumah Sakit akan menyampaikan permasalahan ini secara segera kepada Direktur PT. Hospital Permata Gunung Putri.
16. Petugas yang menerima komplain dengan kategori mayor (kuning) dan katastrofik (merah) wajib mengisi formulir laporan, lembar kerja investigasi sederhana dan laporkan ke Komite Mutu (PMKP).
17. HSC merekapitulasi seluruh keluhan/ komplain setiap bulan sebagai laporan handling complain, lalu laporkan ke Direktur Utama Rumah Sakit.
18. Jadikan laporan keluhan/ komplain sebagai bahan evaluasi perbaikan sumber daya manusia maupun manajemen pelayanan rumah sakit.
19. Jika keluhan/ komplain tergolong serius, petugas yang menangani komplain membuat laporan insiden.

**MENANGANI KOMPLAIN/ MASALAH PADA JAM KERJA HOSPITAL
SERVICE CONTROLLER (HSC)**

No Dokumen:
021/SPO/HUMAS/RSPGP/III/2025

No. Revisi:
00

Halaman:
4/9

Penyampaian Keluhan di konter pelayanan Customer Care

1. Petugas Customer Care (CC) menerima pasien/ keluarga pasien yang menyampaikan keluhan/ komplain di konter layanan Customer Care (CC).
2. Dengarkan, catat semua keluhan/ komplain yang disampaikan tersebut.
3. Lakukan penilaian risiko dari kategori/ grading/ dampak risiko keluhan/ komplain.
4. Ucapkan terimakasih atas masukan/ saran yang disampaikan oleh pasien/ keluarga pasien dan sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pasien/ keluarga pasien.
5. Minta waktu kepada pasien/ keluarga pasien untuk berkoordinasi dan meminta jawaban dari unit terkait saat itu juga, atas keluhan/ komplain yang disampaikan.
6. Pasien/ keluarga pasien diantar ke ruangan "Handling Complain" untuk menunggu petugas yang sedang melakukan koordinasi dengan bagian atau unit kerja terkait keluhan/ komplain yang disampaikan.
7. Keluhan/ komplain bersifat medis, lakukan koordinasi dengan case manager dan unit terkait.
8. Sampaikan jawaban kepada pasien/ keluarga pasien sesuai yang didapat dari unit terkait. Jika perlu unit terkait dan/atau case manager mendampingi CC/ HSC dalam penyampaian penjelasan kepada pasien/ keluarga pasien.
9. Jika pasien/ keluarga pasien dapat menerima penjelasan yang disampaikan oleh petugas CC/ HSC dan unit terkait, masalah selesai.
10. Jika pasien/ keluarga pasien belum puas atas jawaban yang diberikan, minta pasien/ keluarga pasien mengisi formulir keluhan/ komplain, segera berkoordinasi kepada manajemen rumah sakit.
11. Minta waktu kepada pasien/ keluarga pasien, bahwa petugas CC/ HSC dan *Case Manager* akan berkoordinasi terlebih dahulu kepada manajemen rumah sakit, dan persilahkan pasien



Rumah Sakit
Permata Gunung Putri
Trust & Compassion

**MENANGANI KOMPLAIN/ MASALAH PADA JAM KERJA HOSPITAL
SERVICE CONTROLLER (HSC)**

No Dokumen:
021/SPO/HUMAS/RSPGP/III/2025

No. Revisi:
00

Halaman:
5/9

keluarga pasien untuk pulang terlebih dahulu atau kembali ke ruangan perawatan jika saat itu pasien sedang di rawat inap.

12. Petugas CC/ HSC dan *Case Manager* berkoordinasi dengan managent rumah sakit untuk mendapatkan arahan atas keluhan/ komplain yang disampaikan tersebut.

13. Setelah mendapatkan arahan dan cara menjawab, maka petugas HSC atau *Case Manager* menghubungi pasien/ keluarga pasien kembali via telepon dan berikan jawaban atas keluhan/ komplain yang disampaikan.

14. Buat laporan tertulis, sampaikan ke manajemen rumah sakit.

15. Laporkan keluhan/ komplain yang dihadapi kepada Kabag Humas dan/atau Manager Marketing dan Humas.

a. Keluhan/komplain bersifat Non Medis

- HSC berkoordinasi dengan Kabag Humas, Manager Marketing dan Humas dan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit Permata Gunung Putri.

- Kabag Humas dan/atau Manager Marketing dan Humas menyampaikan solusi kepada pasien/ keluarga pasien didampingi oleh Kabag/ Ka.Instalasi terkait masalah yang dihadapi saat itu.

b. Keluhan/ komplain yang bersifat Medis

- Jika keluhan/ komplain tidak dapat ditangani oleh case manager dan unit terkait, maka teruskan ke Manager Pelayanan Medis.

- Jika diperlukan akan dibawa ke dalam rapat Komite Medik guna mendapatkan jawaban dan penjelasan yang tepat berdasarkan standar yang berlaku di rumah sakit. Solusi dari masalah yang berhubungan dengan Medis yang dihadapi akan disampaikan kepada pasien/ keluarga pasien oleh Manager Pelayanan Medis didampingi oleh Kabag/ Ka. Instalasi terkait.

16. Jika pasien/ keluarga pasien tidak puas dengan jawaban manajemen, maka Kabag Humas dan Manager Marketing dan Humas melaporkan ke Direktur.

17. Jika perlu, atur pertemuan antara management rumah sakit dengan pasien/ keluarga pasien.

**MENANGANI KOMPLAIN/ MASALAH PADA JAM KERJA HOSPITAL
SERVICE CONTROLLER (HSC)**

No Dokumen:
021/SPO/HUMAS/RSPGP/III/2025

No. Revisi:
00

Halaman:
6/9

18. Jika penjelasan dari management rumah sakit diterima, keluhan/ komplain selesai.
19. Jika penjelasan management rumah sakit tidak dapat diterima, maka Direktur Utama segera menyampaikan permasalahan kepada Direktur PT. Hospital Permata Gunung Putri, untuk mendapatkan arahan dan jalan keluar terbaik.
20. Petugas yang menangani komplain dengan kategori (kuning) dan (merah) wajib mengisi formulir aporan lembar kerja investigasi sederhana dan laporkan ke Komite PMKP.
21. HSC merekapitulasi seluruh keluhan/ komplain setiap bulan sebagai laporan handling complain, laporkan disampaikan ke direktur utama rumah sakit.
22. Jadikan laporan keluhan/ komplain sebagai bahan evaluasi perbaikan sumber daya manusia maupun manajemen pelayanan rumah sakit.
23. Jika keluhan/ komplain tergolong serius (grading merah dan kuning), HSC membuat laporan insiden.

Penyampaian Keluhan Secara Tertulis (email, surat atau formulir)

1. Petugas *Hospital Services Controller* (HSC) melakukan *grading* atas keluhan/ komplain yang masuk secara tertulis (email, surat atau formular)
2. Jika keluhan/ komplain yang disampaikan termasuk kategori serius komplain, unit kerja yang bersangkutan segera membuat laporan insiden, serahkan ke Sub Komite Manajemen Risiko.
3. Jika keluhan/ komplain tertulis disampaikan melalui email rumah sakit, maka petugas bagian secretariat wajib segera membalas email keluhan/ komplain dari pasien/keluarga pasien tersebut, dengan kalimat standar:

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Selamat Pagi/ Siang Bapak/ Ibu ... (sebutkan nama orang yang mengirim email tersebut).

"Terima kasih atas email yang Bapak/ Ibu ... (sebutkan nama orang yang mengirim email tersebut) sampaikan, kami akan tindak lanjuti segera keluhan yang Bapak/ Ibu ...



Rumah Sakit
Permata Gunung Putri
Trust & Compassion

**MENANGANI KOMPLAIN/ MASALAH PADA JAM KERJA HOSPITAL
SERVICE CONTROLLER (HSC)**

No Dokumen:
021/SPO/HUMAS/RSPGP/III/2025

No. Revisi:
00

Halaman:
7/9

(sebutkan nama orang yang mengirim email tersebut) sampaikan tersebut. Mohon maaf atas ketidaknyaman yang Bapak/ Ibu ... (sebutkan nama orang yang mengirim email tersebut) rasakan selama mendapatkan pelayanan Kesehatan di RS Permata Gunung Putri.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Salam Sehat,

RS Permata Gunung Putri.

4. Bagian Sekretariat akan meneruskan laporan keluhan/ komplain tersebut ke HSC, beserta balasan yang telah disampaikan.
5. HSC memberikan laporan kepada Kabag Humas dan Manager Marketing dan Humas, bahwa ada keluhan/ komplain yang disampaikan oleh pasien/ keluarga pasien melalui email rumah sakit dan sudah direspon secara standar oleh bagian sekretariat.
6. Laporkan langsung keluhan/ komplain dengan risiko dan keluhan/ komplain melalui media (surat pembaca) kepada *case manager* untuk ditindaklanjuti secara khusus dengan bekerja sama dengan Direksi.
7. HSC melakukan tindak lanjut penanganan keluhan/ komplain tersebut:
 - a. HSC menghubungi pasien/ keluarga pasien yang bersangkutan via telepon untuk mengucapkan terimakasih atas masukannya dan menggali informasi lebih dalam mengenai keluhan/ komplain/ masalah yang disampaikan.
 - b. HSC mencatat keluhan/ komplain, koordinasi ke bagian terkait sesuai dengan masalah yang disampaikan oleh pasien/ keluarga pasien.
 - c. Jika memerlukan penanganan lebih lanjut, segera laporkan kepada Kabag/ Ka. Unit terkait tentang keluhan/ komplain dari pasien/ keluarga pasien tersebut, dan segera menindaklanjuti masalah tersebut sampai tuntas.



**MENANGANI KOMPLAIN/ MASALAH PADA JAM KERJA HOSPITAL
SERVICE CONTROLLER (HSC)**

No Dokumen:
021/SPO/HUMAS/RSPGP/III/2025

No. Revisi:
00

Halaman:
8/9

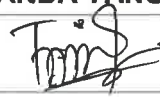
- d. Setelah mendapatkan jawaban atas masalah yang disampaikan tersebut, HSC memberikan laporan kepada Kabag Humas dan Manager Marketing dan Humas dan meminta persetujuan untuk menghubungi pasien/ keluarga pasien untuk menyampaikan jawabannya.
8. HSC menghubungi pasien/ keluarga pasien, sampaikan hasil tindak lanjut keluhannya atau jika diperlukan buat waktu pertemuan untuk menyampaikan hasil tindaklanjut keluhan/ komplain tersebut.
9. Catat semua hasil tindak lanjut dan sampaikan kepada pasien/ keluarga pasien yang bersangkutan sampai pasien/ keluarga pasien mengerti dan masalah selesai.

Penyampaian Keluhan melalui Telepon

1. Dengarkan dan catat keluhan yang disampaikan oleh pasien/ keluarga pasien.
2. Sampaikan ucapan terimakasih dan permohonan maaf dengan kalimat: "Terimakasih atas masukan yang Bapak/ Ibu ... (sebutkan nama orang yang menyampaikan keluhan/ komplain tersebut) sampaikan dan atas nama manajemen rumah sakit kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/ Ibu ... (sebutkan nama orang yang menyampaikan keluhan/ komplain tersebut) rasakan selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit kami.
3. Jika keluhan/ komplain yang disampaikan termasuk dalam serius komplain, segera buat laporan kejadian, serahkan kepada case manager dan atasan langsung.
4. Tindaklanjuti segera ke unit terkait sampai kasus selesai dan pasien/ keluarga pasien merasa puas.
5. Jika tidak dapat terselesaikan, maka segera laporkan kepada kepala unit terkait dan bersama-sama menangani masalah tersebut sampai tuntas.
6. Jika belum dapat selesai juga, sampaikan masalah tersebut kepada Kabag Humas, Manager Marketing dan Humas serta Direktur Utama untuk ditindaklanjuti sampai tuntas.

 Rumah Sakit Permata Gunung Putri <i>Trust & Compassion</i>	MENANGANI KOMPLAIN/ MASALAH PADA JAM KERJA HOSPITAL SERVICE CONTROLLER (HSC)		
	No Dokumen: 021/SPO/HUMAS/RSPGP/III/2025	No. Revisi: 00	Halaman: 9/9
	7. Dokumentasikan keluhan/ komplain dan tindaklanjutnya laporan penanganan keluhan/ komplain tersebut 8. Sampaikan hasil tindak lanjut kepada pasien/ keluarga pasien via telepon atau bila diperlukan mengundang pasien/ keluarga pasien ke dalam suatu pertemuan yang melibatkan manajemen rumah sakit dan unit kerja terkait, bahas masalah dan berikan penjelasan sampai pasien/ keluarga pasien puas dan masalah tuntas.		
UNIT TERKAIT	Seluruh Unit/Instalasi		

LEMBAR VERIFIKASI

PIC		NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Penyusun 1	P1	Putri Wahyuning Tyas, S.KM.	Staf Pendaftaran		10 / 03 '25
Menyetujui 1	M1	Mira Restyawati, S.E., M.M.	Manager Marketing dan Humas		10 / 03 '25
Verifikator 1	V1	Ns. Irma Fatimah, S.Kep.	SPI		10 / 03 '25