



Rumah Sakit Mata Masyarakat  
Jawa Timur

## **PANDUAN PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR**



**RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR**  
Jln. Ketintang Baru Selatan I No. 1 Surabaya Telp : (031) 820-10000  
Email : [rsmmjawatimur@gmail.com](mailto:rsmmjawatimur@gmail.com)  
SURABAYA 60231



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
DINAS KESEHATAN  
**RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR**

Jln. Ketintang Baru Selatan I No 1, Telp : (031) 82010000, Kodepos (60231)

Website : [www.rsmm.jatimprov.go.id](http://www.rsmm.jatimprov.go.id), Email : [rsmmjawatimur@gmail.com](mailto:rsmmjawatimur@gmail.com)

SURABAYA

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR  
NOMOR 188/2782/KPTS/102.11/2022

TENTANG

PANDUAN PENANGANAN PENGADUAN  
RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR

DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan serta menghormati hak-hak pasien perlu adanya penanganan komplain atau pengaduan yang baik sesuai dengan peraturan yang berlaku maka perlu adanya panduan penanganan pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan huruf a telah ditetapkan Keputusan Kepala UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur nomor 440/ 1519 /101.6/2016 tahun 2016 tentang Panduan Penyelesaian Komplain Keluhan atau Perbedaan Pendapat di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur, dipandang sudah tidak sesuai dengan perkembangan saat ini sehingga perlu diubah dan diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b maka perlu menetapkan Panduan Penanganan Pengaduan di Sentral Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur dengan Keputusan Direktur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5063);
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5072);
5. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);

MEMUTUSKAN ...

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG PANDUAN PENANGANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR.
- KESATU : Menetapkan Panduan Penanganan Pengaduan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur;
- KEDUA : Pedoman Panduan Penanganan Pengaduan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdapat dalam Lampiran Keputusan ini;
- KETIGA : Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan Penanganan Pengaduan di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur dilaksanakan oleh Tim Penanganan Pengaduan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur;
- KEEMPAT : **MENCABUT** dan menyatakan **TIDAK BERLAKU**: Keputusan Kepala UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur Nomor 440/1519/101.6/2016 tentang Panduan Penyelesaian Komplain Keluhan atau Perbedaan Pendapat di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur dinyatakan dicabut dan tidak berlaku
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya  
pada tanggal 9 Mei 2022

DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT



dr. DIAN ISLAMI, M.Kes

Pembina Tingkat I

NIP. 19640928 198903 2 008

Lampiran : Keputusan Direktur Rumah Sakit  
Mata Masyarakat Jawa Timur  
Nomor : 188/ 2782 /KPTS/102.11/2022  
Tanggal : 9 Mei 2022  
Tentang : Panduan Penanganan Pengaduan  
Rumah Sakit Mata Masyarakat  
Jawa Timur

## DAFTAR ISI

BAB I	Definisi.....	1
BAB II	Ruang Lingkup.....	3
BAB III	Tata Laksana.....	5
BAB IV	Dokumentasi.....	15
BAB V	Penutup.....	16
Daftar Pustaka.....		

## **BAB I**

### **DEFINISI**

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Pada era sebelumnya fungsi Rumah Sakit hanya untuk menyembuhkan orang sakit, namun pada perkembangannya saat ini telah menjadi suatu pusat kesehatan. Munculnya kebutuhan akan kesinambungan pelayanan dan perkembangan ilmu serta teknologi kedokteran, fungsi rumah sakit pada saat ini mencakup Pendidikan dan penelitian.

Apabila pasien atau pengunjung rumah sakit tidak puas atas pelayanan yang diberikan maka kemungkinan terjadi keluhan atau pengaduan. Penyampaian keluhan atau pengaduan dapat dilakukan secara tertulis maupun secara lisan kepada pemberi pelayanan. Manajemen keluhan atau manajemen pengaduan pelanggan secara komprehensif adalah cara yang efektif untuk mengatasi keluhan pelanggan. Mutu pelayanan yang kurang dapat menimbulkan keluhan bagi pelanggan. Untuk itu, perlu sistem manajemen mutu yang komprehensif dan manajemen keluhan yang efektif

Kepuasan pada umumnya dianggap sebagai mediator pusat dari perilaku pasca pembelian, menghubungkan keyakinan produk sebelum dipilih terhadap struktur kognitif pasca pemilihan, komunikasi konsumen, dan perilaku pembelian kembali Lilijander (1999). Dapat dikatakan, kepuasan pasien atau pengunjung rumah sakit dengan penanganan keluhan yang dilakukan pegawai Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur dapat menjadi pusat mediator yang menghubungkan persepsi dimensi keadilan dengan sikap dan perilaku setelah keluhan atau pengaduan. Sikap dan konsekuensi perilaku dari kepuasan pasien dan pengunjung rumah sakit memiliki peran penting dalam menjaga hubungan komitmen jangka Panjang Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur dengan pasien dan pengunjung rumah sakit pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Keluhan atau pengaduan adalah suatu bentuk pernyataan ketidakpuasan atau kekecewaan pelanggan mengenai kebutuhan atau harapan yang tidak terpenuhi. Keluhan diartikan sebagai pernyataan ketidakpuasan

dalam bentuk tertulis maupun lisan mengenai pelayanan atau kekurangan yang dilakukan oleh instansi penyedia layanan atau para stafnya yang mempengaruhi atau dirasakan oleh para pengguna pelayanan tersebut (LAN, 2006).

Untuk itu perlu dibuat suatu panduan penyelesaian pengaduan dalam mengatasi keluhan yang disampaikan pasien atau pengunjung rumah sakit agar dapat diatasi dengan baik. Pasien dan pengunjung rumah sakit yang merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan akan mengambil sikap untuk mengajukan aduan terhadap pihak rumah sakit atas keluhannya, dan sudah menjadi kewajiban pihak rumah sakit untuk menjawab, menjelaskan dan menyelesaikan komplain dari pasien atau pengunjung rumah sakit dengan baik dan cepat. Hal ini dilakukan agar tidak menjadi konflik yang serius dan berkepanjangan. Setiap permasalahan yang terjadi akan dapat diselesaikan dengan mengacu pada panduan ini.

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup untuk pengaduan atau komplain ini berlaku di wilayah Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur, Tim Penanganan Komplain sebagai pengelola komplain (*Handling Complain*) dalam hal pelayanan terhadap pasien dan pengunjung rumah sakit.

#### **2.1 Tujuan Umum**

Secara umum, tujuan Panduan Penanganan Pengaduan adalah menangani semua keluhan dari pasien/keluarga agar bisa diselesaikan secara profesional dan memberikan kontribusi untuk perbaikan layanan berkelanjutan.

#### **2.2 Tujuan Khusus**

- a) Sebagai acuan agar setiap keluhan atau pengaduan dari pasien atau pengunjung rumah sakit dapat diterima, ditanggapi, dan ditindaklanjuti. Setiap keluhan, konflik, pengaduan serta perbedaan pendapat tentang pelayanan pasien, termasuk keluhan dari internal rumah sakit.
- b) Agar pasien atau pengunjung rumah sakit yang mengalami ketidakpuasan dapat menerima jawaban dan penjelasan yang diberikan pihak rumah sakit

#### **2.3 Petugas Penanganan Keluhan**

Petugas penanganan keluhan atau pengaduan adalah petugas informasi dan petugas humas serta bekerja sama dengan unit-unit terkait dalam menanggapi keluhan.

#### **2.4 Sasaran Penanganan Keluhan**

Sasaran kegiatan penanganana keluhan atau pengaduan adalah pasien atau pengunjung Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur yang mengalami ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

## **2.5 Sarana dan Prasarana Penanganan Keluhan**

### a) Sekretariat

Sekretariat penanganan pengaduan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur adalah Tim Penanganan Pengaduan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur.

### b) Jenis peralatan yang dibutuhkan untuk memperlancar penanganan keluhan atau pengaduan adalah:

- 1) Kotak saran
- 2) Media sosial akun resmi Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur
- 3) WhatsApp dan Email Pengaduan
- 4) Formulir Pengaduan
- 5) Lembar Penanganan Keluhan
- 6) Telepon untuk mengklarifikasi kepada pasien atau pengunjung yang mengajukan keluhan
- 7) Laporan pengaduan

### **BAB III**

#### **TATA LAKSANA**

Tata laksana penyelesaian komplain atau pengaduan diatur berdasarkan ketentuan yang berlaku di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur tentang penetapan hari kerja atau absensi pegawai, yaitu:

1. Hari Kerja

Hari kerja yaitu Senin – Kamis pukul 07.00 WIB hingga pukul 15.00 WIB dan Hari Jumat pukul 06.30 WIB hingga pukul 15.00 WIB

2. Di Luar Hari Kerja

Di luar hari kerja adalah waktu yang tidak tercantum pada ketentuan Hari Kerja yang telah disebutkan di atas (Senin – Kamis di atas pukul 15.00 WIB hingga 07.00 WIB, Hari Jumat di atas pukul 15.00 WIB hingga 07.00 WIB, dan 24 jam pada hari Sabtu dan Minggu)

Untuk meningkatkan kepuasan dan sebagai bahan masukan untuk peningkatan pelayanan di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur, beberapa fasilitas untuk pengajuan keluhan atau pengaduan atas layanan yang didapatkan, antara lain:

1. Secara langsung diterima oleh petugas informasi dan mengisi formulir pengaduan
2. Anjungan kepuasan (Instalasi VIP dan Rawat Inap)
3. Kotak saran
4. Layanan pengaduan melalui email di [rsmmjawatimur@gmail.com](mailto:rsmmjawatimur@gmail.com) dan [pengaduan.rsmm@gmail.com](mailto:pengaduan.rsmm@gmail.com)
5. Layanan pengaduan melalui media sosial resmi Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur
6. Layanan Pengaduan melalui WhatsApp 085161519442
7. Layanan pengaduan melalui call center di 031-82010000

#### **3.1 Pasien Menyampaikan Keluhan pada Hari Kerja**

- a) Petugas informasi atau petugas humas menerima komplain atau pengaduan dari pasien atau pengunjung rumah sakit. Bentuk komplain atau pengaduan dapat secara langsung disampaikan

(aduan langsung), telepon, WhatsApp, Email maupun melalui media sosial resmi Rumah Sakit.

- b) Petugas penerima komplain atau aduan (petugas informasi atau petugas humas) berupaya menyelesaikan komplain atau pengaduan dengan baik berdasarkan asas kekeluargaan. Apabila perlu bisa dikoordinasikan dengan unit kerja terkait. Jika pasien atau pengunjung rumah sakit yang melakukan pengaduan memberikan tanggapan dengan baik maka komplain atau pengaduan dianggap selesai.
- c) Apabila pasien atau pengunjung rumah sakit yang melakukan pengaduan tidak puas dengan tanggapan yang diberikan maka petugas penerima komplain (petugas informasi atau petugas humas) meminta bantuan kepada atasan langsung (Ketua Tim Pengaduan)
- d) Pasien atau pengunjung rumah sakit yang melakukan pengaduan mengisi formulir pengaduan. Petugas penerima pengaduan menyerahkan formulir kepada Ketua Tim Pengaduan untuk ditindaklanjuti pada hari itu juga
- e) Selanjutnya Ketua Tim Pengaduan melapor kepada Tim Pengaduan dan Direktur untuk berkoordinasi dengan unit kerja terkait untuk menindaklanjuti komplain atau keluhan pasien atau pengunjung rumah sakit tersebut.
- f) Ketua Tim Pengaduan menyampaikan kepada Tim Pengaduan, Direktur dan Unit terkait apabila memungkinkan akan diselesaikan pada hari itu juga.
- g) Apabila tidak memungkinkan maka Ketua Tim Pengaduan akan menyampaikan kepada pasien atau pengunjung rumah sakit untuk meminta waktu menindaklanjuti komplain atau pengaduan tersebut.
- h) Komplain atau pengaduan yang bersifat medis akan disampaikan kepada bidang pelayanan medis untuk diteruskan ke Komite Medik. Komplain non medis akan diatasi dengan pihak terkait berdasarkan standar Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur.
- i) Apabila tanggapan dari Tim Penanganan Pengaduan atau Direktur atau Unit terkait sudah diterima, Ketua Tim Penanganan

Pengaduan akan menyampaikan tanggapan pengaduan secara langsung (jika diselesaikan pada hari itu), apabila penyelesaian komplain atau pengaduan menggunakan/menghubungi waktu tunggu maka Ketua Tim Pengaduan akan mewakili Rumah Sakit akan mengundang pasien atau pengunjung rumah sakit yang melakukan komplain untuk bersama-sama menyelesaikan komplain secara kekeluargaan.

- j) Pada penyampaian tanggapan komplain untuk kasus non medis Ketua Tim Penanganan Pengaduan akan didampingi Unit kerja terkait. Sedangkan untuk kasus medis maka Ketua Tim Penanganan Pengaduan akan didampingi Perwakilan dari Bidang Pelayanan Medis.
- k) Semua komplain atau pengaduan yang terjadi baik secara langsung maupun tidak langsung baik untuk kasus medis dan non medis akan dilaporkan petugas informasi dan petugas humas untuk direkap menjadi laporan bulanan yang akan disampaikan kepada manajemen
- l) Setiap komplain atau pengaduan yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun sistem dalam aspek pelayanan maupun aspek fasilitas peralatan dan sarana prasarana yang ada di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur.

### **3.2 Pasien Menyampaikan Keluhan di Luar Hari Kerja**

- a) Unit kerja atau petugas terkait menerima komplain atau pengaduan dari pasien atau pengunjung rumah sakit. Bentuk komplain atau pengaduan dapat melalui aduan langsung dan telepon
- b) Petugas penerima komplain atau pengaduan berupaya menyelesaikan komplain dengan baik berdasarkan asas kekeluargaan (apabila diperlukan dapat berkoordinasi dengan unit kerja terkait). Jika pasien atau pengunjung rumah sakit puas dengan tanggapan petugas maka komplain atau pengaduan dianggap selesai.

- c) Apabila pasien atau pengunjung rumah sakit tidak puas dengan tanggapan yang diberikan oleh petugas penerima komplain atau pengaduan maka pasien atau pengunjung dapat mengisi formulir pengaduan dan menginformasikan bahwa untuk penyelesaian komplain atau pengaduan tersebut membutuhkan waktu kurang lebih 3 hari kerja.
- d) Petugas penerima komplain atau pengaduan melaporkan ke petugas humas mengenai pengaduan yang belum terselesaikan. Petugas humas menyampaikan ke Ketua Tim Pengaduan bahwa ada pengaduan yang belum terselesaikan dan memerlukan koordinasi dan tindak lanjut segera.
- e) Ketua Tim Penanganan Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Pengaduan, Direktur dan Unit terkait bahwa ada pengaduan yang belum terselesaikan.
- f) Komplain atau pengaduan yang bersifat medis akan disampaikan kepada bidang pelayanan medis untuk diteruskan ke Komite Medik. Komplain non medis akan diatasi dengan pihak terkait berdasarkan standar Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur.
- g) Apabila tanggapan dari Tim Penanganan Pengaduan atau Direktur atau Unit terkait sudah diterima, Ketua Tim Penanganan Pengaduan akan menyampaikan tanggapan pengaduan secara langsung (jika diselesaikan pada hari itu), apabila penyelesaian komplain atau pengaduan menggunakan/menghubungi waktu tunggu maka Ketua Tim Pengaduan akan mewakili Rumah Sakit akan mengundang pasien atau pengunjung rumah sakit yang melakukan komplain untuk bersama-sama menyelesaikan komplain secara kekeluargaan.
- h) Pada penyampaian tanggapan komplain untuk kasus non medis Ketua Tim Penanganan Pengaduan akan didampingi Unit kerja terkait. Sedangkan untuk kasus medis maka Ketua Tim Penanganan Pengaduan akan didampingi Perwakilan dari Bidang Pelayanan Medis.
- i) Semua komplain atau pengaduan yang terjadi baik secara langsung maupun tidak langsung baik untuk kasus medis dan non medis akan dilaporkan petugas informasi dan petugas humas

untu drekap menjadi laporan bulanan yang akan disampaikan kepada manajemen

- j) Setiap komplain atau pengaduan yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun sistem dalam aspek pelayanan maupun aspek fasilitas peralatan dan sarana prasarana yang ada di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur.

### **3.3 Penanganan Keluhan Berdasarkan Kecepatan Respon**

Kecepatan respon terhadap komplain atau pengaduan adalah kecepatan Rumah Sakit menanggapi komplain baik tertulis, lisan atau media massa yang diidentifikasi tingkat risiko dan dampak risiko dengan penetapan grading/dampak risiko berupa ekstrim (merah), tinggi (kuning), rendah (hijau) dan dibuktikan dengan data, dan tindak lanjut atas respon time komplain atau pengaduan tersebut sesuai dengan kategorisasi/grading/dampak risiko.

#### a) Keluhan atau Pengaduan Grading Merah

Keluhan atau pengaduan grading merah adalah keluhan pelanggan yang berhubungan dengan kepolisian, pengadilan, kematian, mengancam sistem atau kelangsungan organisasi, dan terdapat potensi kerugian material

Apabila ada keluhan atau pengaduan dengan grading merah petugas humas atau petugas informasi segera melaporkan keluhan atau pengaduan tersebut kepada Ketua Tim Penanganan Pengaduan untuk ditindaklanjuti ke manajemen. Semua pihak yang terkait di manajemen bersama komite medik membahas dan mengevaluasi keluhan atau pengaduan tersebut. Setelah dilakukan rapat dengan pihak terkait, maka keluhan atau pengaduan dibuatkan kesimpulan kasus keluhan atau pengaduan tersebut yang selanjutnya dituangkan dalam bentuk rekomendasi. Rekomendasi ada 2 (dua) yaitu:

- i) Bersifat internal seperti ada tindakan *punishment* atau sanksi terhadap pegawai atau karyawan yang terkena komplain

- ii) Bersifat eksternal, dengan menindaklanjuti keluhan itu ke pihak terkait yang akan disampaikan oleh pihak manajemen.

Tindak lanjut untuk grading merah maksimal dilaksanakan 1x24 jam.

b) Keluhan atau Pengaduan Grading Kuning dan Hijau

Keluhan atau pengaduan grading kuning adalah keluhan pelanggan yang cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain. Sedangkan keluhan grading hijau adalah keluhan pelanggan yang tidak menimbulkan kerugian berarti baik secara material maupun inmaterial.

Apabila ada keluhan atau pengaduan dengan grading kuning atau hijau petugas humas atau petugas informasi segera melaporkan ke Ketua Tim Penanganan Pengaduan untuk ditindaklanjuti. Ketua Tim Penanganan Pengaduan akan berkoordinasi dengan unit terkait, Tim Penanganan Pengaduan dan Direktur untuk membahas keluhan atau pengaduan tersebut. Unit terkait akan membahas pengaduan tersebut. Apabila sudah mendapatkan jawaban petugas humas atau petugas informasi menghubungi pasien atau pengunjung rumah sakit yang melakukan pengaduan untuk menyampaikan penyelesaian atas pengaduan tersebut. Tindak lanjut untuk grading kuning maksimal 3 hari kerja sedangkan tindak lanjut untuk grading hijau maksimal dilaksanakan 7 hari kerja.

### **3.4 Strategi Meredam Kemarahan Pasien atau Pengunjung Rumah Sakit**

#### **1) Tindakan Yang Boleh Dilakukan oleh Penerima Komplain atau Pengaduan**

##### a) Dengarkan

- i) Biarkan pasien atau pengunjung rumah sakit yang melakukan komplain atau pengaduan melepas kemarahannya. Cari fakta inti permasalahannya.

- ii) Dengarkan dengan empati, bayangkan kita berada dalam posisi pasien atau pengunjung rumah sakit yang sedang melakukan pengaduan yang Lelah, gelisah, sakit, khawatirkan vonis dokter, dll
  - iii) Tatap mata pasien atau pengunjung rumah sakit yang melakukan komplain atau pengaduan dan konsentrasi kepada pasien tersebut.
  - iv) Ulangi setiap fakta yang disampaikan pasien atau pengunjung rumah sakit yang melakukan komplain atau pengaduan.
- b) Berusaha Sependapat Dengan Pasien atau Pengunjung rumah sakit
- i) Pada situasi tersebut bukan berarti selalu membenarkan pasien atau pengunjung rumah sakit yang melakukan komplain atau pengaduan, akan tetapi petugas informasi atau petugas humas mencari poin-poin dalam pernyataan pengadu tersebut yang dapat petugas setuju
  - ii) Misalnya: “Ya Bu, saya sependapat dengan Ibu bahwa tidak seharusnya pasien mendapatkan perlakuan tersebut. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya akan kami lakukan evaluasi untuk pelayanan kami di poli”.
- c) Tetap tenang dan kuasai diri
- i) Ingat karakteristik pelanggan di rumah sakit adalah mereka yang sedang cemas, gelisah dan khawatir akan kondisi diri atau keluarganya sehingga sangat bisa dimengerti bahwa dalam kondisi tersebut seseorang cenderung bertindak emosional
  - ii) Berhati-hati dengan nada suara, harus tetap rendah, positif dan menenangkan. Usahakan untuk tidak terbawa oleh nada suara pasien atau pengunjung rumah sakit yang melakukan pengaduan yang cenderung tinggi dan cepat
  - iii) Sampaikan informasi dengan sopan dan pelan-pelan

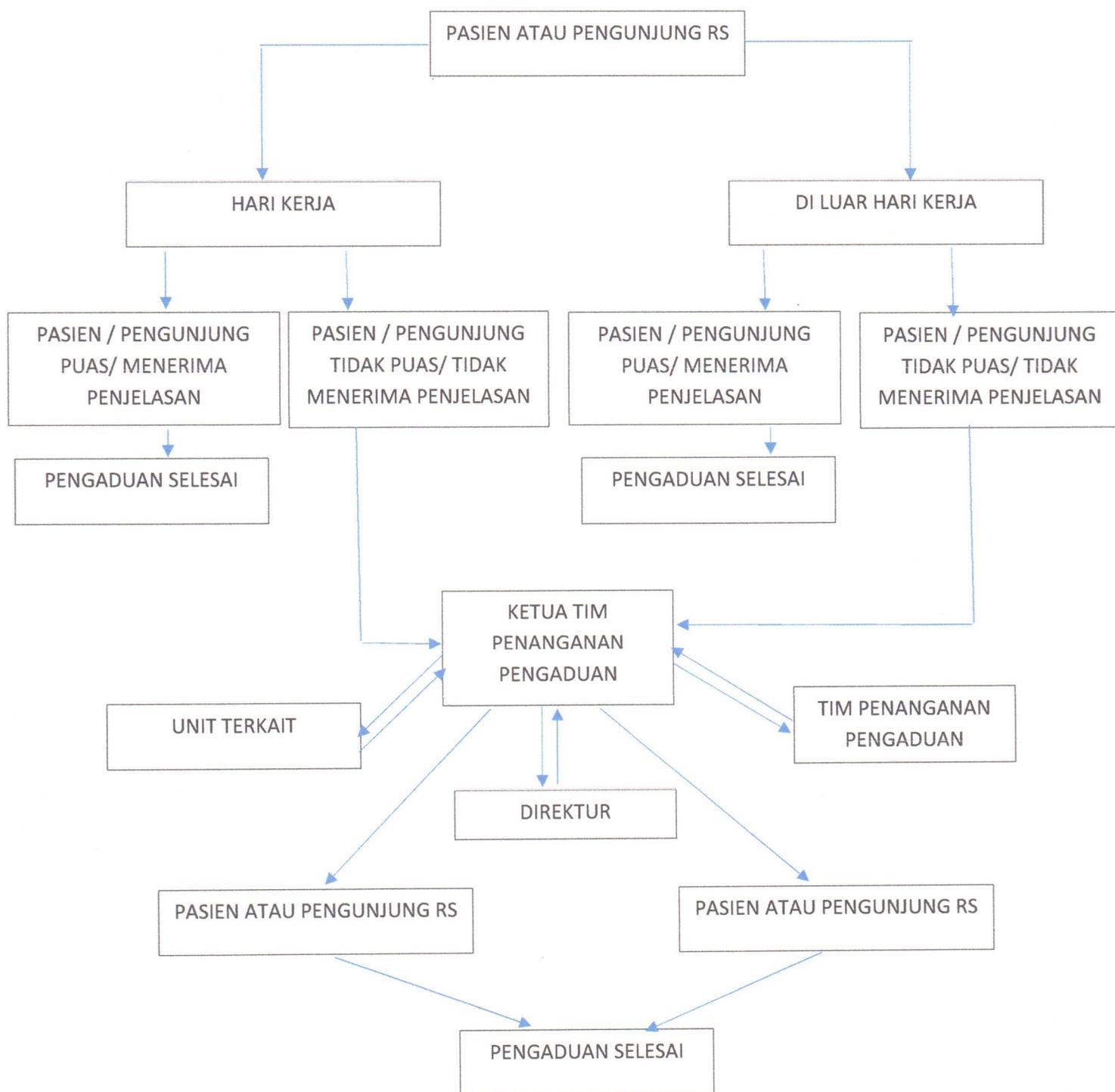
- iv) Tetap gunakan kata-kata hormat seperti silakan, terima kasih atas masukannya dan sebut pasien atau pengunjung rumah sakit yang melakukan pengaduan dengan nama beliau.
- d) Mengakui kemarahan Pasien atau Pengunjung rumah sakit  
Gunakan kata-kata seperti, “Saya mengerti kalau Bapak menjadi marah. Bapak benar. Kalau saya jadi Bapak mungkin saya juga akan marah. Saya berjanji hal tersebut tidak akan terjadi kembali di kemudian hari”
- e) Permohonan maaf
  - i) Dalam rangka meredakan kemarahan pasien atau pengunjung rumah sakit yang melakukan pengaduan, petugas informasi atau petugas humas harus meminta maaf apapun yang terjadi
  - ii) Permohonan maaf dapat disampaikan tanpa harus mengakui kesalahan
  - iii) Karena sering kali terjadi kesalahan justru ada pada pasien atau pengunjung rumah sakit yang melakukan pengaduan yang belum memahami peraturan.
- f) Perlihatkan empati
  - i) Simpati: berhenti pada rasa kasihan
  - ii) Empati: memahami permasalahan dan berusaha untuk melakukan sesuatu guna perbaikan
  - iii) Pahami persepsi pasien atau pengunjung rumah sakit yang melakukan pengaduan dan tempatkan diri pada posisi pasien tersebut.

## **2) Tindakan Yang Tidak Boleh Dilakukan oleh Penerima Komplain atau Pengaduan**

- a) Jangan berdebat
- b) Jangan bertanya “Kenapa?”
- c) Jangan terlalu cepa mengambil kesimpulan atau mematuhi persepsi kita
- d) Menyalahkan nasabah

- e) Sarkastik (sinis)
- f) Menjelekkkan pihak lain
- g) Memotong pembicaraan pasien atau pengunjung rumah sakit yang melakukan pengaduan
- h) Memberikan isyarat non-verbal yang berlawanan dengan perkataan (verbal)
- i) Melempar ke pihak lain
- j) Menggunakan kata-kata klise
- k) Hindari humor. Humor bisa dilakukan nanti saat masalah sudah selesai dan emosi pasien atau pengunjung rumah sakit yang melakukan pengaduan sudah sepenuhnya reda
- l) Minta dikasihani
- m) Pukul rata masalah dan menganggap komplain atau pengaduan tersebut adalah hal biasa.
- n) Mencari-cari kesalahan pasien atau pelanggan yang melakukan komplain atau pengaduan
- o) Memakai istilah teknis yang tidak dimengerti orang awam

## ALUR PENANGANAN PENGADUAN



## **BAB IV**

### **DOKUMENTASI**

Dalam pelaksanaan penanganan dan pengelolaan keluhan atau pengaduan, sarana dan prasana yang digunakan antara lain:

1. Kotak Saran
2. Anjungan kepuasan
3. Formulir Pengaduan
4. Laporan pengaduan
5. Berita acara penyelesaian pengaduan
6. Telepon
7. Handphone (WhatsApp Pengaduan)
8. Komputer (email pengaduan)
9. Media sosial akun resmi dari Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur
10. Laporan rekapitulasi pengaduan

Pendokumentasian penanganan komplain atau pengaduan dilaporkan dalam laporan komplain atau laporan rekapitulasi pengaduan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Panduan Penanganan Pengaduan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan pengelolaan komplain atau pengaduan pelayanan rumah sakit agar semuanya dapat diatasi dengan baik. Pasien atau pengunjung rumah sakit yang merasa tidak puas akan mengambil sikap untuk mengajukan aduan terhadap pihak rumah sakit atas keluhannya, dan sudah menjadi tanggung jawab dan kewajiban rumah sakit untuk menjawab, menjelaskan dan menyelesaikan komplain atau aduan dari pihak pasien atau pengunjung rumah sakit dengan baik dan cepat. Hal ini dilakukan agar tidak menjadi konflik yang serius dan berkepanjangan dan berorientasi untuk perbaikan mutu layanan sesuai komitmen Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur untuk selalu mengutamakan kepuasan pelanggan.

DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT  
JAWA TIMUR



dr. DIAN ISLAMI, M.Kes  
NIP. 19640928 198903 2 008