RUMAH SAKIT UNIVERSITAS ANDALAS	**PELAYANAN PENGADUAN PASIEN, KELUARGA DAN PENGUNJUNG RUMAH SAKIT**		
	NO. DOKUMEN 876.01.16.34.1002202	NO REVISI 01	HALAMAN 1/5
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	TANGGAL TERBIT 17 Juli 2026	DITETAPKAN DIREKTUR UTAMA **MUHAMMAD RIENDRA** **NIP. 197604082005011007**	

Pengertian	Pengaduan: Ungkapan ketidakpuasan, kekecewaan, atau keluhan dari pelanggan secara lisan maupun tertulis terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang tidak sesuai harapan. Penanganan pengaduan merupakan teknik, proses atau strategi dalam menangani pengaduan secara cepat dan tepat.
Tujuan	1. Sebagai acuan dan pedoman dalam penanganan pengaduan yang profesional dan humanis 2. Mencegah tersebarnya berita negatif sehingga dapat merusak nama baik rumah sakit 3. Menjaga kepercayaan pasien dan keluarga kepada rumah sakit
Kebijakan	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2. Surat Keputusan Direktur Utama Rumah Sakit Universitas Andalas No: 417/UN16.34/KPT/XII/2026 tentang Pedoman Pelayanan Humas dan Protokoler Rumah Sakit Universitas Andalas 3. Surat Keputusan Direktur Utama Rumah Sakit Universitas Andalas No: 416/UN16.34/KPT/XII/2026 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Pasien dan Pengunjung Rumah Sakit Universitas Andalas
Prosedur	**A. Pengaduan di Ruang Pengaduan** Alur Penanganan Pengaduan di Ruang Pengaduan 1. Pasien/ keluarga/ pengunjung datang ke ruang pengaduan dan diterima oleh petugas pengaduan rumah sakit.

Prosedur

2. Petugas pengaduan memperkenalkan diri dan mendengarkan keluhan pasien dengan penuh empati.
3. Petugas pengaduan menanggapi keluhan pasien dan jika ada yang perlu digali atau dikonfirmasi, petugas kembali menanyakan kepada pasien/keluarga/ pengunjung.
4. Petugas pengaduan menghubungi unit terkait untuk mengkonfirmasi keluhan yang disampaikan oleh pasien/ keluarga/ pengunjung.
5. Petugas pengaduan menjelaskan kepada pasien/ keluarga/ pengunjung kondisi yang terjadi dengan penuh empati.
6. Jika diperlukan petugas pengaduan memfasilitasi mediasi antara pasien/ keluarga/ pengunjung dengan Kepala Bidang/Unit terkait.
7. Petugas pengaduan meminta pasien/ keluarga/ pengunjung untuk mengisi form pengaduan pasien.
8. Petugas pengaduan memasukan laporan pengaduan pasien ke link Laporan Pengaduan Pasien dan melaporkan kepada Kepala Humas.

B. Pengaduan melalui Petugas PIPP Rumah Sakit

Alur Penanganan Pengaduan melalui Petugas PIPP Rumah Sakit

1. Pasien menyampaikan pengaduan kepada petugas PIPP
2. Petugas PIPP menanggapi keluhan pasien an jika ada yang perlu digali atau dikonfirmasi, petugas kembali menanyakan kepada pasien/keluarga/ pengunjung.
3. Petugas pengaduan menghubungi unit terkait untuk mengkonfirmasi keluhan yang disampaikan oleh pasien/ keluarga/ pengunjung.
4. Petugas pengaduan menjelaskan kepada pasien/ keluarga/ pengunjung kondisi yang terjadi dengan penuh empati.
5. Jika diperlukan petugas pengaduan memfasilitasi mediasi antara pasien/ keluarga/ pengunjung dengan Kepala Bidang/Unit terkait.
6. Petugas PIPP mengisikan laporan pengaduan ke Aplikasi SIPP

Prosedur

7. Petugas mengisi data pelapor dan menginput kategori pengaduan (Pelayanan Kesehatan, Informasi, administrasi)
8. Petugas menulis kronologi dan detail pengaduan secara lengkap

C. Pengaduan melalui pesan Nomor Pengaduan

Alur Penanganan Pasien melalui Nomor Pengaduan Rumah Sakit

1. Admin pengaduan menerima keluhan pasien/ keluarga/ pengunjung melalui pesan whatsapp no pengaduan
2. Admin pengaduan melakukan analisa terkait keluhan yang disampaikan pasien dan melakukan konfirmasi kepada unit terkait.
3. Petugas melaporkan ke Kepala Humas dan melakukan telaah keluhan lebih lanjut.
4. Petugas membalas pesan pelapor dan melakukan klarifikasi terkait keluhan.
5. Petugas memasukkan pengaduan ke link Laporan Pengaduan Pasien.

D. Pengaduan melalui Form Kepuasan Pasien

Alur Penanganan Pengaduan Melalui Form Kepuasan Pasien

1. Petugas merekap Laporan Kepuasan pasien minggunya.
2. Jika ada masukan berupa keluhan pasien, petugas melakukan konfirmasi ke unit bersangkutan untuk melakukan evaluasi
3. Hasil tindak lanjut keluhan disampaikan ke pasien melalui no yang dicantumkan pasien saat pengisian form kepuasan
4. Petugas Petugas memasukkan pengaduan ke link Laporan Pengaduan Pasien.

E. Pengaduan melalui Media Sosial Rumah Sakit

1. Petugas melakukan monitor pada akun media sosial rumah sakit
2. Saat ditemukan ada keluhan yang masuk melalui media sosial, petugas melakukan analisa keluhan

<table>
<tr><td rowspan="2">RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS ANDALAS</td><td colspan="3">PELAYANAN PENGADUAN PASIEN, KELUARGA DAN PENGUNJUNG RUMAH SAKIT</td></tr>
<tr><td>NO. DOKUMEN
876.01.16.34.1002202</td><td>NO REVISI
01</td><td>HALAMAN
1/5</td></tr>
<tr><td>Prosedur</td><td colspan="3">3. Jika informasi keluhan yang disampaikan cukup jelas dan detail, petugas melakukan konfirmasi ke unit terkait.
4. Petugas membalas ulasan dengan penuh empati
Contoh: Halo Ibu (Nama akun), kami paham... (memberikan penjelasan singkat) dan untuk menutup menyertakan no pengaduan untuk informasi lebih lanjut.
5. Petugas memasukkan pengaduan ke link Laporan Pengaduan Pasien.
F. Keluhan di Google Review
Alur Penanganan Keluhan Melalui Google Review
1. Petugas membaca ulasan di Google Review dan melakukan analisa keluhan.
2. Jika informasi keluhan yang disampaikan cukup jelas dan detail, petugas melakukan konfirmasi ke unit terkait.
3. Petugas membalas ulasan dengan penuh empati
Contoh: Halo Ibu (Nama akun), kami paham... (memberikan penjelasan singkat) dan untuk menutup menyertakan no pengaduan untuk informasi lebih lanjut.
4. Petugas memasukkan pengaduan ke link Laporan Pengaduan Pasien.
G. Keluhan di KESSAN Mobile JKN
Alur penanganan keluhan melalui KESAAN di Aplikasi Mobile JKN
1. Duta Mobile JKN mengecek ulasan yang masuk di aplikasi KESSAN Mobile JKN
2. Petugas mencari riwayat pelayanan pasien di transmedic
3. Petugas mengkonfirmasi ke unit terkait
4. Petugas melakukan klarifikasi keluhan kepada pasien dengan menghubungi nomor kontak yang terdapat di transmedic</td></tr>
<tr><td>Unit terkait</td><td colspan="3">Seluruh Unit Pelayanan di Rumah Sakit Universitas Andalas</td></tr>
</table>