RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA	**PENANGANAN KELUHAN PROSES TRANSPORTASI**		
	No. Dokumen SPO/183/AKP.Akr/I/2026	No. Revisi 01	Halaman 1 dari 1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal terbit 5 Januari 2026	Ditetapkan Oleh : Kepala RSAU dr. Esnawan Antariksa,  dr. Iman Fathurrohman W., Sp.B., M.Si., MARS Kolonel Kes NRP 524330	

PENGERTIAN	Prosedur yang dilakukan untuk menangani keluhan pasien dan keluarga selama proses transportasi
TUJUAN	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk memberikan tanggapan dan penanganan yang cepat dan tepat terhadap semua keluhan pasien
KEBIJAKAN	Berdasarkan Keputusan Kepala RSAU dr.Esnawan Antariksa No.Kep/411/XII/2026 tentang Panduan Transportasi di RSAU dr. Esnawan Antariksa : Transportasi milik rumah sakit, harus sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku berkenaan dengan pengoperasian, kondisi dan pemeliharaannya.
REFERENSI	1. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Sakit. HK.01.07/MENKES/1596/2024 tentang Standar Akreditasi Rumah 2. Keputusan Kepala RSAU dr. Esnawan Antariksa Nomor Kep/410/XII/2025 tentang Kebijakan Transportasi Pasien di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa 3. Keputusan Kepala RSAU dr. Esnawan Antariksa Nomor Kep/411/XII/2025 tentang Panduan Transportasi Pasien di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa
PROSEDUR	1. Petugas mempersiapkan blanko keluhan pelanggan 2. Petugas mencatat keluhan pasien di formulir keluhan 3. Petugas menganalisa keluhan pasien dan menindak lanjuti 4. Petugas memberikan form keluhan kepada customer servis 5. Petugas melakukan evaluasi, tinjak lanjut dan verifikasi kepada pihak terkait bahwa keluhan sudah ditangani
UNIT TERKAIT	1. IGD 2. Unit Rawat Inap 3. Unit Rawat Jalan