<table>
<tr><td rowspan="2">RSAU dr.
ESNAWAN
ANTARIKSA</td><td colspan="3">PENANGANAN PENGADUAN PASIEN/KELUARGA</td></tr>
<tr><td>No. Dokumen

SPO/ 34/Akr.HPK/IX/2026</td><td>No. Revisi

01</td><td>Halaman

1 dari 2</td></tr>
<tr><td>STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL</td><td>Tanggal Terbit

30 September 2026</td><td colspan="2">Ditetapkan oleh,
Kepala RSAU dr. Esnawan Antariksa,

dr. Iman Fathurrohman W., Sp.B., M.Si., MARS.
Kolonel Kes NRP 524330</td></tr>
<tr><td>PENGERTIAN</td><td colspan="3">1. Pasien adalah konsumen rumah sakit yang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan profesional
2. Pengaduan adalah saran dan masukan berupa kritikan atau keberatan yang disampaikan secara lisan atau tertulis dari pihak eksternal maupun internal rumah sakit mengenai kinerja yang dihasilkan rumah sakit.
3. Proses penyampaian informasi kepada pasien dan keluarga mengenai tatacara penyampaian keluhan dan pengaduan pasien dan keluarga perihal pelayanan di Rumah Sakit.</td></tr>
<tr><td>TUJUAN</td><td colspan="3">1. Agar rumah sakit memfasilitasi pasien dan keluarga untuk menyampaikan keluhan dan komplain terhadap pelayanan Rumah Sakit
2. Agar pasien dan keluarga dapat memahami haknya untuk menyampaikan pengaduan di Rumah Sakit.</td></tr>
<tr><td>KEBIJAKAN</td><td colspan="3">Keputusan Kepala RSAU dr. Esnawan Antariksa Nomor : Kep/36/HPK.Akr/VIII/2025 tanggal 8 Agustus 2025 tentang Kebijakan Penanganan Pengaduan pasien dana keluarga di RSAU dr. Esnawan Antariksa.</td></tr>
<tr><td>REFERENSI</td><td colspan="3">Undang-undang No 17 tahun 2023 tentang Hak dan Kewajiban Pasien dan keluarga</td></tr>
</table>

PROSEDUR	Penyampaian pengaduan paien dan keluarga pada jam kerja, meliputi: 1. Pasien/keluarga menyampaikan keluhan/komplain secara lisan (Datang langsung) atau secara tertulis (Via Formulir pengaduan) ke petugas ruangan (Rawat jalan dan Rawat inap) dan bisa langsung ke bagian HUMAS dengan mengisi formulir pengaduan pasien atau via SMS No. 081384826495. 2. Bagian Humas dan rawat inap maupun rawat jalan mendokumentasikan formulir pengaduan yang sudah diperiksa dan menyampaikan solusi terbaik yang dapat di tempuh sesuai dengan jenis pengaduan yang disampaikan pasien baik mengenai manajemen, medis maupun sarpras kepada kepala bagian yang terkait. 3. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan diruangan atau di humas dilaporkan kepada kepada bagian terkait sesuai pengaduan baik bagian manajemen, medis dan keperawatan untuk pengambilan keputusan. 4. Apabila permasalahan tidak terselesaikan, maka dilaporkan kepada Karumkit . Apabila tidak terselesaikan diadakan rapat Staf yang dihadiri oleh bidang manajemen, medis, dan keperawatan (sesuai dengan bidang permasalahan). 5. Bagian terkait menyampaikan alternatif solusi yang tepat sesuai permasalahan. 6. Kepala RSAU dr. Esnawan Antariksa menandatangani keputusan sebagai keputusan final atas penyelesaian pengaduan pasien. 7. HUMAS meneruskan penyelesaian masalah sesuai keputusan yang telah diambil dengan menyerahkan jawaban secara tertulis kepada pasien. 8. Laporan pengaduan yang terjadi dikerap oleh humas menjadi laporan bulanan kepada Karumkit, danh akan diajukan sebagai bahan perbaikan SDM maupun sistem di 2. RSAU dr. Esnawan Antariksa.
UNIT TERKAIT	1. Unit rawat jalan 2. Unit rawat inap 3. Unit penunjang lainnya.