



RSUD dr. HARYOTO LUMAJANG  
JL. BASUKI RAHMAT NO 5  
LUMAJANG

## ALUR PELAYANAN DI RUANG GATE 5

**NO DOKUMEN**

**001/SPO/04.10.01/IX/2019**

**REVISI KE**

-

**HALAMAN**

**1 / 1**

**STANDAR  
PROSEDUR  
OPERASIONAL**

**TANGGAL DITERBITKAN**

**1 Agustus 2019**

Ditetapkan oleh  
Direktur RSUD dr. Haryoto  
Kabupaten Lumajang

  
**Dr. Halimi Maksam, MMRS**  
NIP. 19700716 200212 1 004

**PENGERTIAN**

Alur pelayanan di ruang Gate 5 adalah langkah pemberian pelayanan pengaduan/ komplain kepada pelapor di ruang Gate 5

**TUJUAN**

Pengaduan/ komplain di rumah sakit dapat segera tertangani dengan baik

**KEBIJAKAN**

Surat keputusan Direktur RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang Nomor 188.45/29/427.77/2019 tentang Pembentukan Tim Gate 5 Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang

**PROSEDUR**

- 1) Petugas Gate 5 menganalisa laporan pengaduan yang diperoleh dari petugas di ruangan atau petugas penanggung jawab media sosial
- 2) Pelapor diantar petugas ruangan/ satpam ke ruang Gate 5
- 3) Petugas Gate 5 siap di ruangan
- 4) Pelapor mengambil nomor antrian
- 5) Petugas memperkenalkan diri kepada pelapor
- 6) Pelapor menyampaikan keluhan kepada petugas Gate 5
- 7) Petugas menganalisa kronologi kejadian berdasarkan laporan pelapor dan petugas di ruang/ unit/ instalasi yang dilaporkan
- 8) Petugas melakukan negosiasi penyelesaian masalah dengan pelapor sehingga ada keputusan akhir. Keputusan akhir dapat berupa tindakan damai atau tindakan ranah hukum
- 9) Petugas melakukan proses administrasi atas komplain / pengaduan yang meliputi:
  - a) Dokumentasi foto pelapor dan bukti sumber komplain / pengaduan lainnya
  - b) Mencatat laporan di register kasus
  - c) Menyiapkan surat perjanjian bermaterai
- 10) Petugas Gate 5 membuat laporan bulanan untuk disampaikan dalam rapat Gate 5 dan direktur
- 11) Petugas Gate 5 akan segera melaporkan perkembangan kasus di grup Gate 5 untuk pengaduan pasien yang dirasa membawa dampak besar kepada rumah sakit.

**UNIT TERKAIT**

Seluruh unit/ruang/instalasi