


| | | | |
|---|---|-----------------|----------------|
|  | HANDLING COMPLAINT DI RUANG HUMAS | | |
| | No. Dokumen 012/SPO/PRI/P03/RSUD-DM/I/2018 | No. Revisi 0 | Halaman 2/2 |
| Standar Prosedur Operasional (SPO) | <div><div>Tanggal Terbit 8 Januari 2018</div><div><div>Ditetapkan Oleh: Direktur, Dr. Denny Muda Perdana, Sp.Rad Pembina Utama Muda NIP. 19621121 199610 1 001</div></div></div> | | |
| PENGERTIAN | Suatu proses pelayanan dalam menangani keluhan/saran dari customer/ pengguna jasa terhadap RSUD dr. Murjani Sampit yang disampaikan secara langsung (<i>face to face</i>) di bagian humas | | |
| TUJUAN | Sebagai pedoman penanganan komplain yang disampaikan di bagian humas secara langsung. | | |
| KEBIJAKAN | <ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Direktur RSUD dr. Murjani Sampit Nomor : 001/PER/DIR/P02/RSUD-DM/I/2018 Tentang Kebijakan Pelayanan RSUD dr.Murjani Sampit2. Peraturan Direktur RSUD dr.Murjani Sampit Nomor: 001/PER/DIR/P03/RSUD-DM/I/2018 tentang Kebijakan Hak Pasien dan Keluarga RSUD dr.Murjani Sampit. | | |
| PROSEDUR | <ol style="list-style-type: none">1. Petugas humas mempersilahkan customer untuk duduk diruangan yang sudah disediakan.2. Petugas humas mempersilahkan customer menyampaikan keluhan/ saran dengan detail kronologi.3. Petugas humas mencatat identitas customer dalam formulir komplain4. Petugas humas mencatat setiap detail penyampaian sebagai materi pengkajian tindak lanjut.5. Petugas humas menanyakan beberapa hal yang memungkinkan untuk penggalan data dan kejelasan informasi.6. Petugas humas mengkonfirmasi kepada unit terkait sesaat setelah customer selesai menyampaikan keluhan dan saran.7. Petugas humas mengumpulkan materi penyelesaian dan beberapa informasi dari unit lain yang terkait sebelum melakukan konfirmasi jawaban kepada customer.8. Petugas humas menyampaikan konfirmasi jawaban/ penjelasan dengan prinsip komunikasi terapiotik dan berorientasi pada kepuasan customer.9. Petugas humas menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan dan mengucapkan terimakasih atas perhatian nya.10. Petugas Humas meminta waktu maximal 1x24 jam untuk memberikan konfirmasi ulang apabila customer belum menerima jawaban dan penjelasan atas keluhannya.11. Petugas humas mengkoordinasikan dengan unit terkait untuk solusi lanjutan atas komplain yang disampaikan.12. Petugas humas melakukan konfirmasi balik kepada customer atas upaya tindak lanjut yang kedua dengan orientasi kepuasan customer. Apabila dalam kondisi sebaliknya, usahakan untuk <i>follow up</i> lanjutan.13. Petugas humas mengkomunikasikan hasil konfirmasi dengan | | |

| | | | |
|---|---|-----------------|----------------|
|  | HANDLING COMPLAINT DI RUANG HUMAS | | |
| | No. Dokumen 012/SPO/PRI/P03/RSUD-DM/I/2018 | No. Revisi 0 | Halaman 2/2 |
| | <p>customer kepada unit terkait, bahwa customer telah merasa puas.</p> <p>14. Petugas humas mendistribusikan duplikat form keluhan beserta tindak lanjut kepada management dan unit terkait sebagai bukti bahwa keluhan telah terselesaikan.</p> <p>15. Petugas humas mendokumentasikan lembar keluhan sebagai arsip humas.</p> | | |
| UNIT TERKAIT | Seluruh unit pelayanan | | |