
	HANDLING COMPLAINT MELALUI KOTAK SARAN		
	No. Dokumen 014/SPO/PRI/P03/RSUD-DM/I/2018	No. Revisi 0	Halaman 2/2
Standar Prosedur Operasional (SPO)	<div>Ditetapkan Oleh: Direktur,</div> <div>Tanggal Terbit 8 Januari 2018</div> <div> Dr. Denny Muda Perdana, Sp.Rad Pembina Utama Muda NIP. 19621121 199610 1 001</div>		
PENGERTIAN	Suatu proses pelayanan dalam menangani keluhan/ sarandari customer/ pengguna jasa terhadap RSUD dr. Murjani Sampit yang disampaikan melalui kotak saran.		
TUJUAN	Sebagai pedoman penanganan komplain melalui kotak saran.		
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 mengambil form Komplain dari beberapa kotak saran yang ada di lingkungan rumah sakit.2. Petugas humas sesegera mungkin mengkonfirmasi kepada unit terkait untuk meminta klarifikasi atas keluhan yang diterima, sebagai bahan jawaban konfirmasi kepada customer.3. Petugas humas menghubungi customer maximal 1x24 jam setelah keluhan diterima untuk melakukan konfirmasi.4. Petugas humas memberikan jawaban atas keluhan yang disampaikan dengan prinsip komunikasi efektif dan berorientasi pada kepuasan customer.5. Petugas humas menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pelayanan dan mengucapkan terimakasih atas perhatian nya.6. Petugas humas meminta waktu maximal 2x24 jam kepada customer, untuk melakukan penyelesaian lanjutan apabila customer belum bisa menerima jawaban.7. Petugas humas mengkonfirmasi keluhan/ saran dengan unit terkait untuk dilakukan tindak lanjut dan laporan kepada humas dalam waktu kurang dari 2x24 jam.8. Petugas humas melakukan konfirmasi ulang kepada customer maksimal 1x24 jam setelah mendapat klarifikasi dari unit terkait.9. Petugas humas melakukan penyelesaian lanjutan apabila customer belum bisa menerima penyelesaian.10. Petugas Humas menyelesaikan complaint tahap akhir dengan prinsip komunikasi islami melalui upaya musyawarah untuk mencapai mufakat yang berorientasi pada kepuasan customer.11. Petugas humas mengkomunikasikan hasil konfirmasi dengan customer kepada unit terkait, bahwa customer telah merasa puas.12. Petugas humas mendistribusikan duplikat form komplain beserta tindak		

	HANDLING COMPLAINT MELALUI KOTAK SARAN		
	No. Dokumen 014/SPO/PRI/P03/RSUD-DM/I/2018	No. Revisi 0	Halaman 2/2
	lanjut kepada management dan unit terkait sebagai bukti bahwa keluhan telah terselesaikan. 13. Petugas humas mendokumentasikan lembar komplain sebagai arsip humas.		
UNIT TERKAIT	Unit Promkes dan Seluruh unit pelayanan		