


	<b>HANDLING COMPLAINT MELALUI HOTLINE SERVICE</b>		
	No. Dokumen 013/SPO/PRI/P03/RSUD-DM/I/2018	No. Revisi 0	Halaman 2/2
Standar Prosedur Operasional (SPO)	<p>Tanggal Terbit: 8 Januari 2018</p> <p>Ditetapkan Oleh: Direktur,</p> <p>Dr. Denny Muda Perdana, Sp.Rad Pembina Utama Muda NIP. 19621121 199610 1 001</p> 		
<b>PENGERTIAN</b>	Suatu proses pelayanan dalam menangani keluhan / saran dari customer/ pengguna jasa terhadap RSUD dr. Murjani Sampit yang disampaikan melalui hotline service.		
<b>TUJUAN</b>	Sebagai pedoman penanganan komplain melalui Hotline service.		
<b>KEBIJAKAN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Direktur RSUD dr. Murjani Sampit Nomor : 001/PER/DIR/P02/RSUD-DM/I/2018 Tentang Kebijakan Pelayanan RSUD dr.Murjani Sampit</li> <li>2. 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.</li> </ol>		
<b>PROSEDUR</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas humas menerima keluhan/ saran melalui hotline service di nomor ..... sesuai dengan standar penerimaan telepon.</li> <li>2. Petugas humas menanyakan identitas customer dan mencatat dalam form keluhan.</li> <li>3. Petugas humas mendengarkan dengan seksama keluhan/ saran yang disampaikan tanpa sanggahan.</li> <li>4. Petugas humas menanyakan beberapa hal yang memungkinkan untuk penggalian data dan kejelasan informasi.</li> <li>5. Petugas humas mencoba memberikan jawaban/ penjelasan dan konfirmasi apabila memungkinkan diselesaikan secara langsung melalui komunikasi hotline dengan orientasi kepuasan customer.</li> <li>6. Petugas humas meminta waktu kepada customer maksimal 2x 24 jam untuk konfirmasi ulang apabila diperlukan koordinasi dengan unit lain dan sesegera mungkin akan dilakukan <i>follow up</i>.</li> <li>7. Petugas humas mengakhiri komunikasi dengan ucapan permohonan maaf atas ketidak nyamanan dalam pelayanan serta terimakasih atas perhatian nya.</li> <li>8. Petugas humas mengkonfirmasi keluhan/ saran dengan unit terkait untuk dilakukan tindak lanjut dan laporan kepada humas dalam waktu kurang dari 2x24 jam.</li> <li>9. Petugas humas melakukan konfirmasi ulang kepada customer maksimal 1x24 jam setelah mendapat klarifikasi dari unit terkait.</li> <li>10. Petugas Humas menyelesaikan complaint tahap akhir melalui upaya musyawarah untuk mencapai mufakat yang berorientasi pada kepuasan customer.</li> <li>11. Petugas humas mengkomunikasikan hasil konfirmasi dengan customer kepada unit terkait, bahwa customer telah merasa puas.</li> <li>12. Petugas humas mendistribusikan duplikat form keluhan beserta tindak lanjut kepada management dan unit terkait sebagai bukti bahwa keluhan telah terselesaikan.</li> </ol>		

	<b>HANDLING COMPLAINT MELALUI HOTLINE SERVICE</b>		
	No. Dokumen 013/SPO/PRI/P03/RSUD-DM/I/2018	No. Revisi 0	Halaman 2/2
	13. Petugas humas mendokumentasikan lembar keluhan sebagai arsip humas.		
<b>UNIT TERKAIT</b>	Seluruh unit pelayanan		