

	HANDLING COMPLAINT MELALUI WEB SITE		
	No. Dokumen 018/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> 		
PENGERTIAN	Suatu proses pelayanan dalam menangani keluhan/ saran dari customer/ pengguna jasa terhadap RSUD dr. Murjani Sampit yang disampaikan melalui Website.		
TUJUAN	Sebagai pedoman penanganan komplain melalui Website		
KEBIJAKAN	<p>1. Peraturan Direktur RSUD dr. Murjani Sampit Nomor : 001/PER/DIR/P02/RSUD-DM/I/2018 Tentang Kebijakan Pelayanan RSUD dr.Murjani Sampit</p> <p>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.</p>		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> Petugas humas menerima keluhan tertulis melalui website. Petugas humas mengidentifikasi keluhan dan mencatat dalam form keluhan. Petugas humas memberikan respon melalui website dengan mengucapkan terimakasih dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pelayanan serta akan segera melakukan tindak lanjut dan konfirmasi lanjutan. Petugas humas menanyakan identitas/ data diri dan <i>contact person</i> apabila tidak tercantum dengan jelas untuk memudahkan konfirmasi lanjutan. Petugas humas sesegera mungkin melakukan konfirmasi kepada unit terkait untuk meminta klarifikasi atas keluhan yang disampaikan sebagai bahan jawaban konfirmasi kepada customer. Petugas humas menghubungi customer maksimal 1x24 jam setelah keluhan diterima untuk melakukan konfirmasi. Petugas humas memberikan jawaban dengan berprinsip pada komunikasi efektif dan berorientasi pada kepuasan customer. Petugas humas menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pelayanan dan mengucapkan terimakasih atas perhatiannya. Petugas humas meminta waktu maksimal 2x24 jam kepada customer, untuk melakukan klarifikasi tindak lanjut apabila customer belum bisa menerima jawaban. Petugas humas mengkonfirmasi keluhan/ saran dengan unit terkait untuk dilakukan tindak lanjut dalam waktu kurang dari 2x24 jam. Petugas humas melakukan konfirmasi ulang kepada customer maksimal 1x24 jam setelah mendapat klarifikasi dari unit terkait. Petugas Humas menyelesaikan complaint tahap akhir dengan prinsip komunikasi efektif melalui upaya musyawarah untuk mencapai mufakat yang berorientasi pada kepuasan customer. Petugas humas mengkomunikasikan hasil konfirmasi dengan customer kepada unit terkait, bahwa customer telah merasa puas. Petugas humas mendistribusikan duplikat form keluhan beserta tindak lanjut kepada management dan unit terkait sebagai bukti bahwa keluhan telah terselesaikan dengan baik. 		

	HANDLING COMPLAINT MELALUI WEB SITE		
	No. Dokumen 018/SPO/PRI/P03/RSUD-DM/I/2018	No. Revisi 0	Halaman 2/2
	15. Petugas humas mendokumentasikan lembar keluhan sebagai arsip humas.		
UNIT TERKAIT	Unit Promkes dan Seluruh unit pelayanan		