
	<b>HANDLING COMPLAINT MELALUI KUISIONER</b>		
	No. Dokumen 015/SPO/PRI/RSUD-DM/II/2018	No. Revisi 0	Halaman 1/1
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>		
<b>PENGERTIAN</b>	Suatu proses pelayanan dalam menangani keluhan/ saran dari customer/ pengguna jasa terhadap RSUD dr. Murjani Sampit yang disampaikan melalui kuisisioner.		
<b>TUJUAN</b>	Sebagai pedoman penanganan komplain melalui kuisisioner.		
<b>KEBIJAKAN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Direktur RSUD dr. Murjani Sampit Nomor : 001/PER/DIR/P02/RSUD-DM/II/2018 Tentang Kebijakan Pelayanan RSUD dr.Murjani Sampit</li><li>2. Peraturan Direktur RSUD dr.Murjani Sampit Nomor: 001/PER/DIR/P03/RSUD-DM/II/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 unit menerima lembar kuisisioner dan membaca isi keluhan atau saran yang sudah disiapkan</li><li>2. Petugas unit menyampaikan permohonan maaf apabila customer memilih TIDAK PUAS.</li><li>3. Petugas unit mengucapkan terimakasih apabila customer memilih PUAS.</li><li>4. Petugas unit mencoba memberikan jawaban klarifikasi keluhan/ saran dengan prinsip komunikasi efektif apabila terdapat keluhan dalam lembar kuisisioner.</li><li>5. Petugas menghubungi unit terkait apabila keluhan yang disampaikan berhubungan dengan unit lain.</li><li>6. Petugas unit mengarahkan customer kepada bagian humas apabila keluhan tidak terselesaikan dengan baik di unit pelayanan.</li><li>7. Petugas menyimpan lembar kuisisioner sampai dilakukan pengambilan oleh petugas humas.</li><li>8. Petugas humas mengkonfirmasi unit penerima kuisisioner terkait tindak lanjut yang yang dilakukan apabila customer memilih TIDAK PUAS.</li><li>9. Petugas humas mengidentifikasi isi kuisisioner menurut tingkat kepuasan customer dan mendokumentasikan kuisisioner</li></ol>		
<b>UNIT TERKAIT</b>	Unit Promkes dan Seluruh unit pelayanan		