


	<b>HANDLING COMPLAINT MELALUI SMS</b>		
	No. Dokumen 017/SPO/PRI/RSUD-DM/I/2018	No. Revisi 0	Halaman 2/2
Standar Prosedur Operasional (SPO)	<p style="text-align: right;">Ditetapkan Oleh: Direktur,</p> <p>Tanggal Terbit 8 Januari 2018</p>  <p style="text-align: right;">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 pesan singkat/ SMS Centre.		
<b>TUJUAN</b>	Sebagai pedoman penanganan komplain melalui pesan singkat/SMS Center.		
<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 pesan singkat /SMS Centre dengan nomor ....., yang secara otomatis akan memberikan balasan (<i>Auto Replay</i>) dengan "Terimakasih telah mengirim SMS ke RSUD dr. Murjani Sampit"</li> <li>2. Petugas humas melakukan identifikasi isi pesan dan mencatat dalam form keluhan.</li> <li>3. Petugas humas sesegera mungkin mengkonfirmasi kepada unit terkait untuk meminta klarifikasi atas keluhan yang disampaikan sebagai bahan jawaban konfirmasi kepada customer.</li> <li>4. Petugas humas menghubungi customer melalui nomor sms yang terkirim, maximal 1x24 jam setelah keluhan diterima untuk melakukan konfirmasi.</li> <li>5. Petugas humas memberikan jawaban atas keluhan yang disampaikan dengan berprinsip pada komunikasi efektif dan berorientasi pada kepuasan customer.</li> <li>6. Petugas humas menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pelayanan dan mengucapkan terimakasih atas perhatian nya.</li> <li>7. Petugas humas meminta waktu maximal 2x24 jam kepada customer, untuk melakukan klarifikasi tindak lanjut apabila customer belum bisa menerima jawaban.</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 dengan prinsip komunikasi islami melalui upaya musyawarah untuk mencapai mufakat yang berorientasi pada kepuasan customer.</li> <li>11. Petugas humas mengkomunikasikan hasil konfirmasi dengan</li> </ol>		

	<b>HANDLING COMPLAINT MELALUI SMS</b>		
	No. Dokumen 017/SPO/PRI/RSUD-DM/I/2018	No. Revisi 0	Halaman 2/2
	<p>customer kepada unit terkait, bahwa customer telah merasa puas.</p> <p>12. Petugas humas mendistribusikan duplikat form keluhan beserta tindak lanjut kepada management dan unit terkait sebagai bukti bahwa keluhan telah terselesaikan dengan baik.</p> <p>13. Petugas humas mendokumentasikan lembar keluhan sebagai arsip humas.</p>		
<b>UNIT TERKAIT</b>	Unit Promkes dan Seluruh unit pelayanan		