|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Description: LOGO BLUD FINAL.jpg  **JL. HM. Arsyad No. 065 Sampit, Telp.(0531) 21010 Fax.(0531) 21782**  **e-mail: rsdmsampit@yahoo.com** | ***HANDLING COMPLAINT* MELALUI KUISIONER** | | |
| No. Dokumen | No.Revisi | Halaman |
| **STANDAR PROSEDUR**  **OPERASIONAL** | Tanggal terbit | Ditetapkan oleh :  Direktur,  dr. Denny Muda Perdana, Sp.Rad  Pembina Utama Muda  NIP. 19621121 199610 1 001 | |
| Pengertian | Suatu proses pelayanan dalam menangani keluhan/ saran dari customer/ pengguna jasa terhadap RSUD dr. Murjani Sampit yang disampaikan melalui kuisioner. | | |
| Tujuan | Sebagai pedoman penanganan komplain melalui kuisioner. | | |
| Kebijakan | Peraturan Direktur RSUD dr. Murjani Sampit Nomor : /PER/DIR/RSUD-DM/I/2018 Tentang : Panduan Penyelesaian Keluhan, Konflik atau Perbedaan Pendapat | | |
| Prosedur | 1. Petugas unit menerima lembar kuisioner dan membaca isi keluhan atau saran. 2. Petugas unit menyampaikan permohonan maaf apabila customer memilih TIDAK PUAS. 3. Petugas unit mengucapkan terimakasih apabila customer memilih PUAS. 4. Petugas unit mencoba memberikan jawaban klarifikasi keluhan/ saran dengan prinsip komunikasi efektif apabila terdapat keluhan dalam lembar kuisioner. 5. Petugas menghubungi unit terkait apabila keluhan yang disampaikan berhubungan dengan unit lain. 6. Petugas unit mengarahkan customer kepada bagian humas apabila keluhan tidak terselesaikan dengan baik di unit pelayanan. 7. Petugas menyimpan lembar kuisioner sampai dilakukan pengambilan oleh petugas humas. 8. Petugas humas mengkonfirmasi unit penerima kuisioner terkait tindak lanjut yang yang dilakukan apabila customer memilih TIDAK PUAS. 9. Petugas humas memengidentifiksi isi kuisioner menurut tingkat kepuasan customer dan mendokumentasikan kuisioner | | |
| Instansi Terkait | Seluruh unit pelayanan | | |