|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 SMS** | | |
| No. Dokumen | No.Revisi | Halaman |
| **STANDAR PROSEDUR**  **OPERASIONAL** | Tanggal terbit | Ditetapkan oleh :  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 pesan singkat/ SMS Centre. | | |
| Tujuan | Sebagai pedoman penanganan komplain melalui pesan singkat/SMS Center. | | |
| 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 humas menerima keluhan/ saran melalui pesan singkat /SMS Centre dengan nomor ..................., yang secara otomatis akan memberikan balasan (*Auto Replay*) dengan “Terimakasih telah mengirim SMS ke RSUD dr. Murjani Sampit” 2. Petugas humas melakukan identifikasi isi pesan dan mencatat dalam form keluhan. 3. Petugas humas sesegera mungkin mengkonfirmasikan kepada unit terkait untuk meminta klarifikasi atas keluhan yang disampaikan sebagai bahan jawaban konfirmasi kepada customer. 4. Petugas humas menghubungi customer melalui nomor sms yang terkirim, maximal 1x24 jam setelah keluhan diterima untuk melakukan konfirmasi. 5. Petugas humas memberikan jawaban atas keluhan yang disampaikan dengan berprinsip pada komunikasi efektif dan berorientasi pada kepuasan customer. 6. Petugas humas menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pelayanan dan mengucapkan terimakasih atas perhatian nya. 7. Petugas humas meminta waktu maximal 2x24 jam kepada customer, untuk melakukan klarifikasi tindak lanjut apabila customer belum bisa menerima jawaban. 8. Petugas humas mengkonfirmasi keluhan/ saran dengan unit terkait untuk dilakukan tindak lanjut dan laporan kepada humas dalam waktu kurang dari 2x24 jam. 9. Petugas humas melakukan konfirmasi ulang kepada customer maksimal 1x24 jam setelah mendapat klarifikasi dari unit terkait. 10. Petugas Humas menyelesaikan complaint tahap akhir dengan prinsip komunikasi islami melalui upaya musyawarah untuk mencapai mufakat yang berorientasi pada kepuasan customer. 11. Petugas humas mengkomunikasikan hasil konfirmasi dengan customer kepada unit terkait, bahwa customer telah merasa puas. 12. Petugas humas mendistribusikan duplikat form keluhan beserta tindak lanjut kepada management dan unit terkait sebagai bukti bahwa keluhan telah terselesaikan dengan baik. 13. Petugas humas mendokumentasikan lembar keluhan sebagai arsip humas. | | |
| Instansi Terkait | Seluruh unit pelayanan | | |