|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Description: LOGO BLUD FINAL.jpg  **JL. HM. Arsyad No. 065 Sampit, Telp.(0531) 21010 Fax.(0531) 21782**  **e-mail: rsdmsampit@yahoo.com** | ***HANDLING COMPLAIN*T DI UNIT PELAYANAN** | | |
| 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 secara langsung *(face to face*) di counter pelayanan unit tertentu. | | |
| Tujuan | Sebagai pedoman penanganan komplain di unit pelayanan. | | |
| 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 pelayanan mempersilahkan customer untuk duduk dikursi counter yang sudah disediakan dengan memperhatikan sisi kenyamanan lingkungan sekitar. 2. Petugas pelayanan mempersilahkan customer untuk mulai menyampaikan keluhan atau saran terkait pelayanan. 3. Petugas pelayanan mendengarkan dengan seksama dan mencatat masukan/ keluhan sebagai laporan kronologi. 4. Petugas pelayanan mencoba memberikan klarifikasi dan penjelasan langsung kepada customer. 5. Petugas pelayanan mengkoordinasikan dengan unit terkait apabila keluhan/saran berhubungan dengan unit lain. 6. Petugas pelayanan mengkonfirmasi ulang kepada customer maximal 2x24 jam setelah mendapat klarifikasi dari unit terkait. 7. Petugas pelayanan menyelesaikan komplain tahap akhir melalui upaya musyawarah untuk mencapai mufakat yang berorientasi pada kepuasan customer. 8. Petugas pelayanan melaporkan kepada bagian humas, mengenai adanya keluhan /saran yang telah terselesaikan di unit. 9. Petugas pelayanan menyarankan customer untuk menemui bagian humas apabila keluhan tidak terselesaikan di conter pelayanan. 10. Petugas pelayanan mengantarkan customer ke bagian humas apabila diperlukan. 11. Petugas pelayanan mengkomunikasikan dengan bagian humas terkait dengan kronologi keluhan yang sudah disampaikan di counter dan upaya penyelesaian, sebagai bahan informasi untuk humas baik via telpon maupun secara langsung. 12. Petugas pelayanan melakukan serah terima keluhan kepada bagian humas untuk menindaklanjuti keluhan pada tahap berikutnya. | | |
| Instansi Terkait | Seluruh unit pelayanan | | |