| LOGO BLUD FINAL.jpg | ***HANDLING COMPLAINT* MELALUI *HOTLINE SERVICE*** | | |
| --- | --- | --- | --- |
| No. Dokumen  013/SPO/PRI/P03/RSUD-DM/I/2018 | No. Revisi  0 | Halaman  2/2 |
| Standar Prosedur Operasional  (SPO) | Tanggal Terbit  8 Januari 2018 | D:\AKREDITASI OKTOW\lain-lain\stempel rs kecil.pngD:\AKREDITASI OKTOW\lain-lain\ttd dir kecil.pngDitetapkan 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 hotline service. | | |
| **TUJUAN** | Sebagai pedoman penanganan komplain melalui Hotline service. | | |
| **KEBIJAKAN** | 1. Peraturan Direktur RSUD dr. Murjani Sampit Nomor : 001/PER/DIR/P02/RSUD-DM/I/2018 Tentang Kebijakan Pelayanan RSUD dr.Murjani Sampit 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. | | |
| **PROSEDUR** | 1. Petugas humas menerima keluhan/ saran melalui hotline service di nomor *..........................* sesuai dengan standar penerimaan telepon. 2. Petugas humas menanyakan identitas customer dan mencatat dalam form keluhan. 3. Petugas humas mendengarkan dengan seksama keluhan/ saran yang disampaikan tanpa sanggahan. 4. Petugas humas menanyakan beberapa hal yang memungkinkan untuk penggalian data dan kejelasan informasi. 5. Petugas humas mencoba memberikan jawaban/ penjelasan dan konfirmasi apabila memungkinkan diselesaikan secara langsung melalui komunikasi hotline dengan orientasi kepuasan customer. 6. Petugas humas meminta waktu kepada customer maksimal 2x 24 jam untuk konfirmasi ulang apabila diperlukan koordinasi dengan unit lain dan sesegera mungkin akan dilakukan *follow up*. 7. Petugas humas mengakhiri komunikasi dengan ucapan permohonan maaf atas ketidak nyamanan dalam pelayanan serta terimakasih atas perhatian nya. 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 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. 13. Petugas humas mendokumentasikan lembar keluhan sebagai arsip humas. | | |
| **UNIT TERKAIT** | Seluruh unit pelayanan | | |