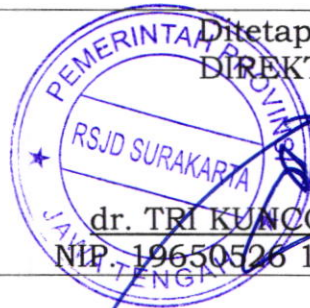




RSJD SURAKARTA

PROSEDUR PENULISAN LEMBAR SARANNo. Dokumen
03. 18. 01No. Revisi :
04Halaman
1 dari 1STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONALTanggal Terbit:
10 Februari 2022Ditetapkan,
DIREKTURdr. TRI KUNCORO, MMR
NIP. 19650526 199703 1 006

- Pengertian : Penulisan lembar saran dari keluarga pasien atas layanan yang disediakan oleh Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta
- Tujuan : Penulisan lembar saran dimaksudkan sebagai umpan balik seluruh mata rantai kegiatan penanganan keluhan pelanggan secara tertulis.
- Kebijakan : Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta Nomor 188 / 6365 tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Humas dan Pemasaran pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta
- Prosedur :
 1. Pelanggan, baik pasien maupun keluarganya dapat mengisi lembar saran yang disediakan di tempat-tempat yang telah ditentukan.
 2. Tiap lembar saran yang telah diisi dimasukkan ke dalam kotak saran yang telah disediakan.
 3. Selanjutnya petugas Humas & Pemasaran dapat membuka kotak saran tersebut secara berkala (2 hari sekali).
 4. Semua masukan yang ditulis dalam lembar saran kemudian direkapitulasi dan dikompilasi oleh petugas Humas & Pemasaran untuk ditindaklanjuti dengan formulir tindak lanjut saran melalui Kabag Umum.
 5. Kepala Bidang/Bagian terkait menindaklanjuti formulir tindak lanjut saran dan menyampaikan tindak lanjut saran kepada Kabag Umum dan Instalasi Humas & Pemasaran.
 6. Selesai.
- Unit Terkait : Semua Unit Kerja/Instalasi
- Referensi :
 1. Manajemen Pemasaran, Perspektif Asia, Philip Kotler.
 2. Manajemen Pemasaran 1, Drs. Basu Swastika, D.H., MBA
 3. Riset SDM, Istijanto