



RSJD SURAKARTA

**PENANGANAN
KELUHAN, SARAN, DAN MASUKAN
MELALUI *HOTLINE SERVICE***

No. Dokumen
03. 18. 21

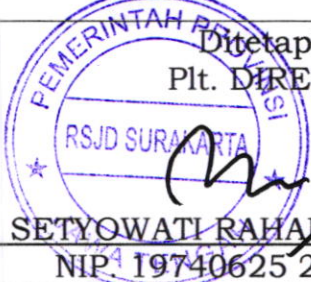
No. Revisi :
05

Halaman
1 dari 2

STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL

Tanggal Terbit:
3 Februari 2021

Ditetapkan,
Plt. DIREKTUR



dr. SETYOWATI RAHARJO, Sp. KJ, M.Kes
NIP. 19740625 200312 2 002

- Pengertian** : Pengaduan Masyarakat adalah bentuk ketidakpuasan atas layanan yang telah diberikan oleh RSJD Surakarta kepada pelanggan eksternal.
- Tujuan** : Untuk mengidentifikasi permasalahan yang muncul pada pelanggan eksternal yang mendapatkan pelayanan di RSJD Surakarta.
- Kebijakan** : Peraturan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta Nomor 188 / 008.7 / 01 / 2021 tentang Kebijakan Administrasi pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta Provinsi Jawa Tengah
- Prosedur** :
1. Petugas menerima telepon dari pelanggan eksternal yang menghubungi Customer Service melalui nomor *HOTLINE Service* 08 2323 000 333.
 2. Petugas mengucapkan salam pada pelanggan dengan sikap ramah, sopan, dan *comfort* (nyaman).
 3. Petugas menanyakan keperluan pelanggan.
 4. Petugas memberikan waktu kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhannya.
 5. Petugas menanggapi keluhan tersebut dengan empati.
 6. Petugas menyampaikan permohonan maaf apabila keluhan tidak segera mendapat jawaban, dan berjanji secepatnya menindaklanjuti dengan meminta waktu untuk meneruskan keluhan tersebut pada atasan langsung.
 7. Petugas menyampaikan kompilasi pengaduan, saran, dan masukan yang tidak dapat ditangani dalam waktu 2x24 jam kepada tim pengelola pengaduan yang terdiri dari Direktur RSJD Surakarta, Wakil Direktur Pelayanan Medis, Wakil Direktur Administrasi, Kepala Bagian Umum, Koordinator Unit Kerja Humas dan Pemasaran, Kepala Bagian Keuangan, Kepala Bagian Perencanaan, Kepala Bidang Pelayanan Medis, Kepala Bidang Penunjang Medis, Kepala Bidang Keperawatan untuk *Person in Charge* yaitu Kepala Bagian Umum tentang kompilasi pengaduan, saran, dan masukan yang tidak dapat ditangani.
 8. Petugas memberi kabar secepatnya dan jawaban terbaik.
 9. Petugas tidak lupa menyampaikan permohonan maaf atas kejadian yang membuat pelanggan merasa kurang nyaman.
 10. Jika pengaduan terbukti benar maka pelanggan berhak mendapatkan kompensasi dan ditangani menggunakan prosedur pemberian kompensasi pelayanan.
 11. Selesai.



RSJD SURAKARTA

**PENANGANAN
KELUHAN, SARAN, DAN MASUKAN
MELALUI *HOTLINE SERVICE***

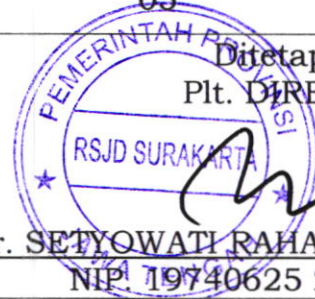
No. Dokumen
03. 18. 21

No. Revisi :
05

Halaman
2 dari 2

STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL

Tanggal Terbit:
3 Februari 2021



Ditetapkan,
Plt. DIREKTUR

dr. SETYOWATI RAHARJO, Sp. KJ, M.Kes
NIP. 19740625 200312 2 002

- Unit Terkait : 1.Semua Instalasi
2.Tim pengelola pengaduan, saran, dan masukan
- Referensi : 1. Manajemen Pemasaran, Persektif Asia, Philip Kotler
2. Manajemen Pemasaran 1, Drs Basu Swastika, D.H, MBA