

	PENANGANAN DAN PENYELESAIAN KOMPLAIN		
	No Dokumen : 400.7/26/LB.02.3/SPO/V /2024	No Revisi : 0	Halaman : 1 / 2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 03 Mei 2024	Ditetapkan Direktur RSUD Labuang Baji  <u>dr. Rachmawati Syahrir, SpKK, M.Kes</u> NIP. 19750312 200312 2 005	
PENGERTIAN	Komplain/Aduan/Keluhan adalah suatu bentuk ketidakpuasan/ketidakjelasan informasi terhadap pelayanan yang diterima oleh pelanggan selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit melalui media (SMS, Telepon, Kotak Saran, Sosial Media)		
TUJUAN	Sebagai acuan dalam menyelesaikan permasalahan terhadap ketidakpuasan/ketidakjelasan pelanggan selama mendapat pelayanan di rumah sakit melalui media (SMS, Telepon, Kotak Saran, Sosial Media)		
KEBIJAKAN	SK Direktur tentang Tim Humas dan Penanganan Komplain Rumah Sakit UPT RSUD Labuang Baji Nomor: 400.14/074/LB.03.3/V/2024		
PROSEDUR	A. Komplain melalui PESAWAT TELEPON RUMAH SAKIT <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi menerima telepon 2. Telepon di sambungkan kepada Humas / Pejabat terkait 3. Humas/Pejabat terkait menjawab dengan mengucapkan salam 4. Perkenalkan diri dan jelaskan tugas dan peran anda 5. Ciptakan suasana nyaman 6. Jelaskan kepada pelanggan bahwa humas ingin mendapatkan kejelasan terhadap keluhan pelanggan 7. Humas mendengarkan keluhan atau komplain dari pelanggan 8. Lakukan verifikasi kepada pelanggan terhadap penjelasan komplain yang sudah diberikan 9. Berikan klarifikasi atau penjelasan terkait masalah yang dialami oleh pelanggan 10. Berikan verifikasi Kembali kepada pelanggan tentang klarifikasi/penjelasan yang sudah diberikan. B. Komplain melalui media social <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Humas menerima keluhan pelanggan melalui social media (Instagram, facebook) 2. Humas membalas keluhan setelah klarifikasi dengan unit/tenaga kesehatan terkait 		

	PENANGANAN DAN PENYELESAIAN KOMPLAIN		
	No Dokumen : 400.7/26/LB.02.3/SPO/V /2024	No Revisi : 0	Halaman : 2 / 2
	3. Keluhan direkap dan dilaporkan kepada Direktur. C. Komplain melalui SP4N-Lapor! 1. Petugas Humas menerima aduan melalui www.lapor.go.id , web PPID RSUD Labuang baji dan web RSUD Labuang baji; 2. Humas menginvestigasi hasil aduan untuk di tindak lanjuti dan diteruskan kebidang yang terkait; 3. Hasil jawaban dari bidang terkait selanjutnya di verifikasi dan dikirim ke SP4N-Lapor!.		
UNIT TERKAIT	Seluruh unit kerja di RSUD Labuang Baji		