

 <p>Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur</p>	STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL PENANGANAN PENGADUAN		
	No. Dokumen 003 /SPO/Umum/ 102.11/IV/2022	No. Revisi 01	Halaman 1/1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)	Tanggal Terbit 18 Mei 2022	Ditetapkan: Direktur Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur  dr. DIAN ISLAMI, MARS Pembina Tingkat I NIP. 19640928 198903 2 008	
PENGERTIAN	Pengaduan adalah salah satu bentuk ketidakpuasan atas layanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur		
TUJUAN	Prosedur ini bertujuan untuk menjelaskan mekanisme penanganan pengaduan pelanggan, agar setiap keluhan pelanggan dapat ditangani dengan baik dan memuaskan pelanggan		
KEBIJAKAN	Keputusan Kepala UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur Nomor 440/209/101.6/2016 tentang Kebijakan Hak Pasien dan Keluarga		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> a. Petugas informasi menerima keluhan pelanggan atau pengaduan dari berbagai media, mencakup kritik, saran melalui telepon, tatap muka atau lisan, dan media sosial (aplikasi Whats app, Instagram, email, facebook, google review ataupun google bisnis) b. Petugas Humas memilah, apakah hal tersebut merupakan keluhan atau sekedar permintaan informasi c. Petugas Humas mencatat ke dalam form penanganan keluhan pelanggan d. Petugas Humas mengidentifikasi apakah keluhan pelanggan tersebut keluhan berulang dan telah tercatat dalam database e. Petugas Humas menyampaikan ke Tim Penanganan Pengaduan tentang pengaduan yang tidak dapat ditangani dalam waktu 2x24 jam f. Tim Penanganan pengaduan merencanakan perbaikan g. Tim Penanganan pengaduan melaksanakan perbaikan h. Tim Penanganan pengaduan menyampaikan hasil perbaikan melalui lembar jawaban pengaduan / saran kepada petugas penerima pengaduan untuk disampaikan kepada pelanggan yang memberikan pengaduan/saran melalui telepon atau media sosial (aplikasi Whats app, Instagram, email, facebook, google review ataupun google bisnis). 		
UNIT TERKAIT	Semua unit		