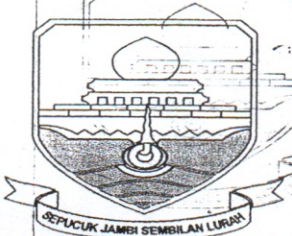
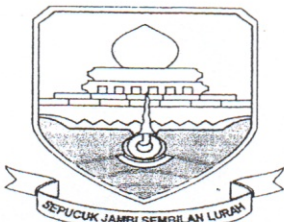
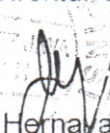
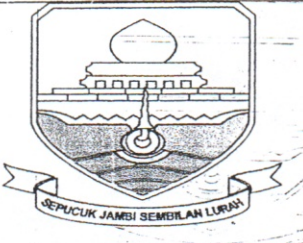


 RSJD PROVINSI JAMBI	ALUR PENGADUAN MELALUI EMAIL DAN MEDIA SOSIAL		
	No. Dokumen 1321 / UPM / 2016	No. Revisi -	Halaman 1/2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 14 Juni 2016	Dikeluarkan Oleh Direktur Utama  dr. Hj. Hernayawati, M.kes Pembina Utama Muda NIP. 19611020 198903 2 001	
PENGERTIAN	Alur Pengaduan Masyarakat adalah tata cara untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan) yang melaporkan mengenai pelayanan yang diberikan oleh unit-unit terkait di RSJD Provinsi Jambi yang disampaikan secara tertulis melalui email ataupun media social lain (Facebook, Twitter, Whatsapp Messenger)		
TUJUAN	Menerima laporan pengaduan dari pelanggan melalui email RSJD Provinsi Jambi		
KEBIJAKAN	Surat keputusan Direktur Utama Nomor 445.1/4254/2015 tentang Kebijakan Hak dan Kewajiban Pasien dan Keluarga RSJD Prov. Jambi		
PROSEDUR	1. Pelanggan (pelapor) melaporkan keluhan terkait dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak RSJD Povinsi Jambi melalui email / facebook / twitter / whatsapp messenger resmi RSJD Provinsi Jambi 2. Petugas informasi membaca dan menganalisa email yang diterima dengan memperhatikan nama dan jenis keluhan pelanggan 3. Bila ada yang tidak jelas, mengenai keluhan yang disampaikan, petugas melakukan klarifikasi kepada pelapor 4. Bila jawaban telah tersedia, maka petugas akan menjawab keluhan yang dilaporkan 5. Bila keluhan belum dapat dijawab dan diselesaikan oleh petugas informasi, maka akan dilakukan koordinasi dengan unit terkait yang dilaporkan dalam waktu 10 hari kerja		

 RSJD PROVINSI JAMBI	ALUR PENGADUAN MELALUI EMAIL DAN MEDIA SOSIAL			SAL
	No. Dokumen 102 / 1004 / 2016	No. Revisi -	Halaman 2/2 1/2	
UNIT TERKAIT	Unit Pengaduan Masyarakat Instalasi Rawat Inap Instalasi Rawat Jalan Rekam Medik Penunjang Diagnostik Instalasi Farmasi			

 RSJD PROVINSI JAMBI	ALUR PENGADUAN MELALUI TELEPON		
	No. Dokumen 1322 / UPM / 2016	No. Revisi -	Halaman 1/2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 14 Juni 2016	Dikeluarkan Oleh Direktur Utama  dr. Hj. Hernawati, M.kes Pembina Utama Muda NIP. 19611020 198903 2 001	
PENGERTIAN	Alur Pengaduan Masyarakat adalah tata cara untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan) yang melaporkan mengenai pelayanan yang diberikan oleh unit-unit terkait di RSJD Provinsi Jambi yang disampaikan secara lisan dan langsung kepada petugas pengaduan melalui telepon		
TUJUAN	Menerima laporan pengaduan dari pelanggan melalui telepon		
KEBIJAKAN	Surat keputusan Direktur Utama Nomor 445.1/4254/2015 tentang Kebijakan Hak dan Kewajiban Pasien dan Keluarga RSJD Prov. Jambi		
PROSEDUR	1. Pelanggan (pelapor) melaporkan keluhan terkait dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak RSJD Povinsi Jambi melalui no telepon resmi RSJD Provinsi Jambi yang aktif selama jam kerja 2. Petugas pengaduan mencatat identitas penelepon 3. Petugas melakukan analisa sekaligus mengklarifikasi pertanyaan ataupun keluhan dari pelapor 4. Petugas akan merespon dan meminta waktu kepada pelapor untuk memberikan jawaban terhadap keluhan yang dilaporkan 5. Petugas memberikan solusi atau penyelesaian masalah untuk keluhan yang disampaikan 6. Apabila petugas tidak dapat memberikan solusi terhadap keluhan yang disampaikan, petugas akan menyampaikan kepada pelapor untuk menindak lanjuti laporan yang disampaikan dalam waktu lebih kurang 30 menit 7. Petugas menghubungi unit terkait dan melaporkan keluhan yang disampaikan oleh pelapor untuk meminta klarifikasi dan solusi 8. Petugas menghubungi pelapor kembali dan memberikan jawaban serta solusi untuk keluhan yang disampaikan		

 RSJD PROVINSI JAMBI	ALUR PENGADUAN MELALUI TELEPON		
	No. Dokumen	No. Revisi	Halaman 2/2 1/2
UNIT TERKAIT	Unit Pengaduan Masyarakat Instalasi Rawat Inap Instalasi Rawat Jalan Rekam Medik Penunjang Diagnostik Instalasi Farmasi		