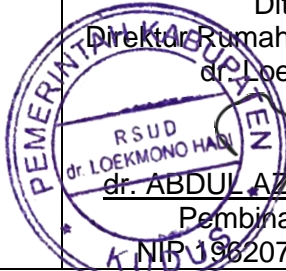
 <p>RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. LOEKMONO HADI KABUPATEN KUDUS Jl. Dr. Lukmonohadi No.19 Kudus</p>	<h2>PENGELOLAAN PENGADUAN LEWAT MEDIA SOSIAL</h2>		
<p>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</p>	<p>No. Dokumen 445/166/37.01.01/2019</p>	<p>No. Revisi</p>	<p>Halaman 1/2</p>
	<p>Tanggal terbit 2 Juni 2019</p>	<p>Ditetapkan Direktor Rumah Sakit Umum Daerah dr. Loekmono Hadi</p>  <p><u>dr. ABDUL AZIZ ACHYAR, M.Kes</u> Pembina Utama Muda NIP. 19620716 199503 1 004</p>	
<p>Pengertian</p>	<p>Media sosial adalah sebuah media online dimana para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi facebook, instagram, twitter, email dan website</p>		
<p>Tujuan</p>	<p>Sebagai alat untuk menampung / mengidentifikasi keluhan, kritikan, saran dan masukan dalam rangka mengukur kinerja pelayanan kesehatan</p>		
<p>Kebijakan</p>	<p>Rumah Sakit menyediakan saluran keluhan pelanggan sesuai dengan Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Loekmono Hadi Nomor : 07 Tahun 2019 tanggal 1 Februari 2019 Tentang Kebijakan Umum Dan Keuangan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Loekmono Hadi Kudus.</p>		
<p>Prosedur</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pengaduan mengaktifkan media sosial 2. Petugas pengaduan memonitoring setiap saat secara rutin 3. Petugas membaca keluhan, saran, kritik, yang disampaikan pelanggan melalui facebook, instagram, twitter, email, website 4. Saran yang masuk dicatat pada buku keluhan pelanggan 5. Petugas melaporkan isi keluhan kepada unit terkait 6. Kepala unit kerja/ instalasi terkait akan menerima dan mengkaji keluhan tersebut : <ol style="list-style-type: none"> a. Keluhan yang bersifat medis, akan disampaikan kepada Bidang Pelayanan yang mana akan dirapatkan di Komite Medis (jika perlu) untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar RSUD dr, Loekmono Hadi Kudus 		



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. LOEKMONO HADI
KABUPATEN KUDUS**
Jl. Dr. Lukmonohadi No.19 Kudus

PENGELOLAAN PENGADUAN LEWAT MEDIA SOSIAL

No. Dokumen

No. Revisi

Halaman
2/2

Prosedur

b. Keluhan yang tidak bersifat medis, akan ditangani oleh petugas Pengaduan dengan pihak yang terkait berdasarkan standar RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus paling lambat 2x24 jam.

7. Petugas mengambil jawaban dari unit terkait

8. Aduan yang disampaikan setelah pasien pulang atau melalui media sosial ditindaklanjuti dengan pengiriman surat kepada pengadu tersebut atau disampaikan melalui facebook, instagram, twitter, email, website dengan ditanda tangani oleh Kepala Bagian Tata Usaha/Kepala Bidang Pelayanan dengan kategori sedang, Wakil Direktur Pelayanan/Wakil Direktur Umum dan Keuangan dengan kategori berat atau Direktur RSUD dr. Loekmono Hadi dengan kategori sangat berat.

Unit Terkait

Semua Unit Pelayanan di RSUD dr. Loekmono Hadi Kabupaten Kudus

Alur Proses

Sebagaimana terlampir.

PELAKSANA

ALUR PROSES

CATATAN MUTU

