
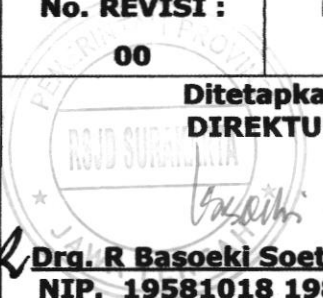


| | | | |
|---|--|--|---|
|  <p>RS. JIWA DAERAH SURAKARTA</p> | <h2>PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN</h2> | | |
| <p>PROSEDUR TETAP</p> | <p>No. Dokumen : 03.18.30</p> | <p>No. REVISI : 00</p> | <p>Halaman : 1 dari 2</p> |
| | <p>Tgl. Terbit : 14 Juni 2016</p> | <p>Ditetapkan DIREKTUR</p>  <p>Drg. R Basoeki Soetardjo, MMR NIP. 19581018 198603 1 009</p> | |
| <p>Pengertian :</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kompensasi adalah penggantian atas ketidaksesuaian antara janji pelayanan kepada masyarakat dengan kenyataan yang terjadi dilapangan 2. Kompensasi diberikan kepada pelanggan yang komplain di customer service 3. Kompensasi yang diberikan berupa "Cinderamata" | | |
| <p>Tujuan :</p> | <p>Sebagai acuan dalam pemberian kompensasi kepada pelanggan</p> | | |
| <p>Kebijakan :</p> | <p>Setiap pelanggan yang tidak menerima pelayanan seperti yang dijanjikan akan diberikan kompensasi sesuai dengan Peraturan direktur No. 188/4489.1/11/2015 tanggal 2 November 2015 Tentang Perubahan atas Peraturan direktur No. 188/2885.8/08/2014 tanggal 02 Agustus 2014 (lampiran 01)</p> | | |
| <p>Prosedur :</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan yang komplain atas janji pelayanan RSJD Surakarta dipersilakan ke ruang pengaduan oleh petugas customer service 2. Pelanggan dilayani dengan sopan dan baik 3. Keluhan dicatat dibuku catatan keluhan pelanggan 4. Petugas Customer Service melakukan klarifikasi atas kebenaran yang terjadi dilapangan dengan janji pelayanan dengan sopan 5. Diberikan kompensasi kepada pelanggan jika terbukti ketidaksesuaian pelayanan dan jika tidak terbukti maka dianggap permasalahan selesai dan tidak diberikan kompensasi 6. Pelanggan tetap dilayani dengan sopan dan petugas customer servis meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi. | | |



**RS. JIWA DAERAH
SURAKARTA**

PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN

No. Dokumen :
03.18.30

No. REVISI :
00

Halaman :
2 dari 2

PROSEDUR TETAP

Tgl. Terbit :
14 Juni 2016

Ditetapkan
DIREKTUR

Basoeki S
Drg. R Basoeki Soetardjo, MMR
NIP. 19581018 198603 1 009

Unit Terkait :

1. Rawat Inap
2. Rawat Jalan
3. IGD
4. Fisioterapi
5. Elektromedik
6. Radiologi
7. Farmasi
8. Psikologi
9. Gigi & Mulut