



RSUD RA Basoeni

Jalan Raya Gedeg No 17 61351 0321364752

www.rsudrabasuni.mojokertokab.go.id

Pemerintah Kab. Mojokerto / RSUD RA Basoeni

Layanan Peduli Pelanggan Rumah Sakit Di Ruang Layanan Peduli Pelanggan RSUD RA BASOENI

No. SK :

Persyaratan

1. Keluhan melalui tatap muka di ruang layanan peduli pelanggan RSUD RA Basoeni

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



RSUD RA Basoeni

Jalan Raya Gedeg No 17 61351 0321364752

www.rsudrabasuni.mojokertokab.go.id

Pemerintah Kab. Mojokerto / RSUD RA Basoeni

Image not found or type unknown



1. a. Tetap tenang b. Menerima customer dengan ramah dengan standar yg telah ditetapkan c. Mempersilahkan pelanggan duduk d. Memberikan minuman jika ada e. Memberikan kesempatan pelanggan untuk menyatakan keluhannya f. Memberikan pelanggan perhatian penuh g. Dengarkan dengan seksama h. Hindarkan suara yang keras dan kata- kata kasar i. Hindarkan memotong pembicaraan pelanggan j. Jangan menyalahkan rekan kerja dan manajemen k. Jangan menyalahkan keadaan l. Jangan menyalahkan pelanggan m. Ajukan pertanyaan, merespon keluhan pelanggan n. Mengurai / menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat , jangan berdebat dan jangan mengatakan tidak setuju o. Meminta maaf atas kejadian yang tidak menyenangkan Menerima keluhan dengan penuh perhatian p. Tunjukkan kepada pelanggan bila masalah belum terselesaikan bahwa kita q. siap menindaklanjuti permintaannya / meminta kejelasan dari atasan r. Kembalilah kepada pelanggan setelah selesai berkoordinasi dengan atasan s. Ucapkan terimakasih kepada customer karena kritik membangun yang telah diberikan t. Meminta maaf sekali lagi a. Mendokumentasikan kedalam "Formulir Laporan Penanganan Layanan Peduli Pelanggan" .



RSUD RA Basoeni

Jalan Raya Gedeg No 17 61351 0321364752

www.rsudrabasuni.mojokertokab.go.id

Pemerintah Kab. Mojokerto / RSUD RA Basoeni

Waktu Penyelesaian

1 Hari kerja

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Jawaban atas keluhan

Pengaduan Layanan

Pengaduan, saran, masukan, dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui:

1. Petugas: O p e r a t o r layanan pengaduan)
2. Kotak Saran : Tersedia Di tiap unit Pelayanan
3. SMS /wa/ call centre : 085749574164
4. Website : rsudrabasoeni.mojokertokab.go.id
5. Email : RSUD.basoeni@gmail.com
6. Instagram: rsudrabasoeni
7. Facebook: Rsud Ra Basoeni