

Pelayanan Keluhan Pelanggan

No. SK : HK02.03/I/05041/2021

Persyaratan

1. Formulir Keluhan Pelanggan
2. Buku Arsip (Register) Keluhan Pelanggan
3. Formulir Tindakan Penanganan Keluhan Pelanggan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Unit kerja menerima laporan keluhan pelanggan dari unit layanan hotline service
2. Unit kerja mengidentifikasi jenis keluhan pelanggan
3. Seluruh keluhan pelanggan yang diidentifikasi dicatat dan dikelompokkan
4. Seluruh keluhan diregistrasi dan didokumentasikan dalam buku arsip pengaduan
5. Penanganan keluhan pelanggan dilakukan langsung oleh unit terkait
6. Penanganan didistribusikan ke unit lain yang terkait untuk verifikasi
7. Evaluasi status keluhan pelanggan setelah penanganan di unit masing-masing dan diuji silang
8. Pembahasan keluhan pelanggan di RTM (untuk keluhan pelanggan yang membutuhkan kebijakan Jarmen)
9. Menyusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) keluhan pelanggan
10. Mendistribusikan hasil RTL ke unit terkait
11. Melaksanakan tindak lanjut keluhan pelanggan
12. Verifikasi penyelesaian keluhan pelanggan
13. Pemantauan pelaksanaan tindak lanjut keluhan pelanggan
14. Membuat laporan penanganan keluhan pelanggan

Waktu Penyelesaian

0 Hari kerja

Disesuaikan dengan kebutuhan

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Laporan Penanganan Keluhan Pelanggan

Pengaduan Layanan

Pengaduan dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui:

1. Petugas : Kartika, Rozi Effendi
2. Hotline : 081112021333, WA : 081113102256
3. Website : www.poltekkesjakarta3.ac.id