



| | | | |
|---|---|---|-------------------------|
|  | MENJAWAB KONSULTASI DAN PENGADUAN MELALUI WEBSITE | | |
| | No. Dokumen <i>035.SPO/Hukmas/RSUDH/22</i> | No. Revisi <i>00</i> | Halaman <i>1 / 2</i> |
| SPO | Tanggal Terbit <i>12 3 FEB 2022</i> | Ditetapkan, Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur  dr. HERLIN FERLIANA, M.Kes | |
| Pengertian | <ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi adalah proses pemberian informasi dalam upaya mengatasi masalah pelanggan untuk mendapatkan kesimpulan (nasihat, saran, dsb). 2. Website merupakan sarana untuk berbagi informasi melalui media elektronik online. Informasi-informasi yang dibagikan tersebut ada yang bersifat Statik dan dinamis. | | |
| Tujuan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagai acuan tata cara bagi petugas RSUD Haji Provinsi Jawa Timur untuk memberikan jawaban konsultasi melalui Website. 2. meminimalisir berbagai kemungkinan kesalahan serta konflik dalam memberikan jawaban/informasi. | | |
| Kebijakan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Nomor: 445/780/304/2021 Tentang Pedoman Pelayanan Hukum, Hubungan Masyarakat (Hukmas) dan Pemasaran. 2. Peraturan Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Nomor: 445/801/304/2021 Tentang Panduan Penanganan Masukan dan Pengaduan Pelanggan. | | |
| Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan berkonsultasi atau menyampaikan pengaduan melalui Website rsuhaji.jatimprov.go.id 2. Tim Website memonitoring dan mengumpulkan pertanyaan dari website 3. Jika Tim website dapat menjawab maka langsung dijawab melalui website, jika jawaban perlu dikonsultasikan maka Tim Website mendistribusikan pertanyaan sesuai dengan Unit terkait, baik melalui telepone ataupun print out 4. Petugas unit menerima pertanyaan kemudian menyampaikan jawaban ke Tim Website, baik melalui telepone maupun melalui print out 5. Pengelola Website/unit menerima jawaban dari unit baik melalui telepone maupun melalui print out 6. jawaban yang diberikan oleh unit terkait diterima Tim Website untuk diupload. | | |
| Unit Terkait | Semua unit Pelayanan | | |



RSUD HAJI
Jl. ManyarKertoadi Surabaya

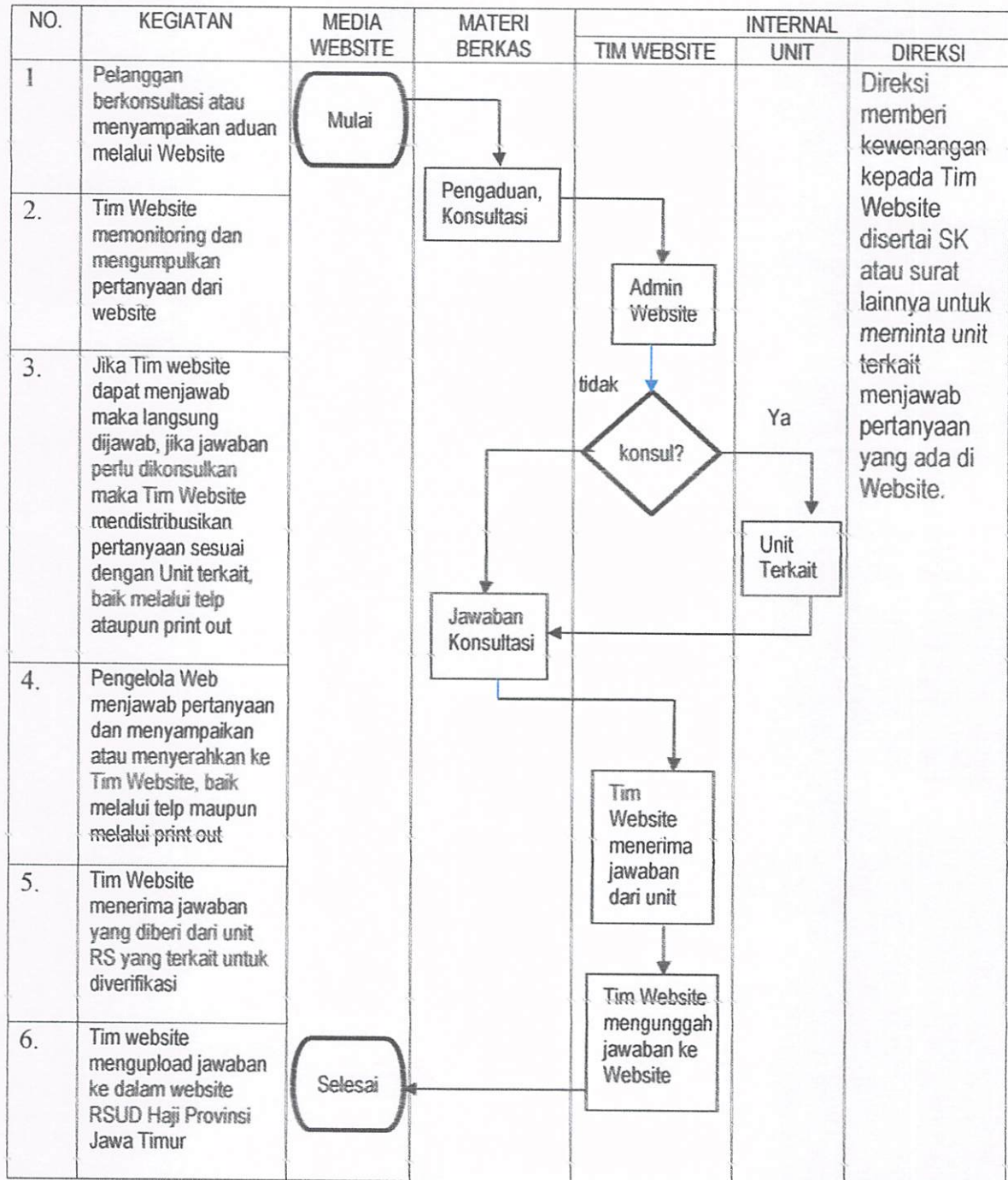
MENJAWAB KONSULTASI DAN PENGADUAN MELALUI WEBSITE

No. Dokumen
035.SPO/HUKMAS/RSUDH/22

No. Revisi
00

Halaman
3 / 3

ALUR MENJAWAB KONSULTASI DAN PENGADUAN MELALUI WEBSITE





USULAN PEMBUATAN DOKUMEN

Kepada Yth. : Wakil Direktur Umum dan Keuangan

Dari : Sub Bagian Hukum dan Hukmas

Tanggal : _____

Bersama ini kami mengusulkan pembuatan dokumen :

Pedoman Panduan PPK SPO Formulir

Tentang : Menjawab Konsultasi dan Pengaduan melalui Website

ALASAN PEMBUATAN :

- Sebagai acuan penerapan langkah-langkah yang sistematis dalam Menjawab Konsultasi dan Pengaduan melalui Website RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
 - Menjawab konsultasi dan pengaduan melalui Website merupakan bagian dari tugas Sub Bagian Hukmas.
 -
- _____
- _____

Koreksi

(SITI ZAENAB AL CHAULANI, SE, MSA.)

Jabatan : Kepala Bagian PE

Mengetahui,

(MASRUR, SHI, MH)

Jabatan : Ka Sub Bag. Hukum & Humas

Pembuat

(Dra. LYDIA KATHARINA)

Jabatan : Pranata Humas Madya

DISETUJUI : YA TIDAK

KOMENTAR:

Tanggal : _____

Menyetujui

WAKIL DIREKTUR UMUM DAN KEUANGAN

(SUGENG HARIJANTO, SKM., MPH)