



Rumah Sakit
Pusat Otak Nasional
Prof. Dr. dr. Mahar
Mardjono Jakarta

PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN

No. Dokumen :

OT.02.02/XXXIX/342 /2021

No. Revisi :

Halaman :

1/1

SPO

Tanggal Terbit :

6 Januari 2021

Ditetapkan :
Direktur Utama

dr. Mursyid Bustami, Sp.S (K) KIC,MARS
NIP 196209131988031002

PENGERTIAN

Kompensasi adalah penggantian atas ketidaksesuaian antara janji pelayanan kepada masyarakat dengan kenyataan yang terjadi dilapangan

TUJUAN

Sebagai acuan dalam pemberian kompensasi kepada pelanggan

KEBIJAKAN

Setiap pelanggan yang tidak menerima pelayanan seperti yang dijanjikan akan diberikan kompensasi

PROSEDUR

1. Pelanggan yang komplain atas janji pelayanan, dipersilakan ke ruang pengaduan oleh petugas customer service atau mengutarakan keluhan ke petugas di lantai 5
2. Pelanggan dilayani dengan sopan dan baik oleh petugas
3. Petugas akan mendengarkan keluhan pelanggan dan memberikan form komplain.
4. Petugas 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 meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi.
7. Pelanggan yang sudah perjanjian dan tidak masuk pada daftar perjanjian, maka kompensasinya nomor urutnya akan didahulukan oleh petugas.

UNIT TERKAIT

1. Bagian Pelayanan Medik.
2. Bagian Admisi (pendaftaran).
3. Bagian Rekam Medik.
4. Unit Rawat Jalan dan ND