

	ALUR KERJA PENANGANAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG		
	NOMOR : AK.BPG.CS - 005		
ALUR KERJA	Tanggal : 22 Juli 2024	Revisi : 05	Halaman : 1/3

PROSES	CATATAN MUTU	KETERANGAN
PENGADUAN ONLINE <pre> graph TD A([PENGADUAN ONLINE]) --> B[Petugas customer Service Menerima keluhan melalui, WhatsApp/sms, Media cetak/Elektronik, E-Mail, Website RS, Telepon, Medsos (FB dan IG), Aplikasi SPAN-LAPOR] B --> C[Petugas Customer Service Petugas Customer Service Menyampaikan Keluhan dan berkoordinasi kepada Petugas Pengaduan] C --> D[Petugas Pengaduan Petugas Pengaduan Mencatat Keluhan/Pengaduan pada Buku Identifikasi Pengaduan dan Melakukan Verifikasi dan mengkaji mereviu keluhan] D --> E{Review keluhan} E -- "Kejadian Berulang /Melalui Media Sosial" --> F[Petugas Pengaduan Diterbitkan FTKP] E -- "Sekali Terjadi" --> G[Petugas Pengaduan Mencari akar masalah dan menentukan tindakan korektif dan pencegahannya selanjutnya berkoordinasi dengan TIM Pengaduan] F --> G G --> H[Petugas Pengaduan Menindaklanjuti dengan Memberikan tanggapan kepada pelanggan (tanggapan diselesaikan paling lambat 3 hari).] H --> I{Efektif? Pelanggan puas?} I -- "Ya" --> J([Selesai]) I -- "Tidak" --> K[Petugas Pengaduan Petugas Pengaduan menganjurkan pelanggan untuk datang ke Unit HUMAS/Unit Pengaduan Pada hari dan Jam kerja.] </pre>	Buku Identifikasi Pengaduan Formulir FTKP	Keluhan Tidak Langsung : 1. Surat Resmi 2. SMS 3. E-Mail 4. WEB 5. Media Cetak. 6. Media Elektronik 7. Surat Kaleng Diterbitkannya FTKP untuk keluhan / Pengaduan yang berulang-ulang terjadi dan Pengaduan Melalui Media Sosial



ALUR KERJA PENANGANAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

NOMOR : AK.BPG.CS - 004

ALUR KERJA

Tanggal : 2 Januari 2025

Revisi : 05

Halaman : 2/3

PROSES	CATATAN MUTU	KETERANGAN
<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B[TIM PENGADUAN] B --> C[Pelanggan datang Ke Unit Pengaduan Pada Jam Kerja] C --> D{EFEKTIF (Pelanggan Puas)} D -- YA --> E([SELESAI]) D -- TIDAK --> F[Tim Pengaduan & Unit Akar Masalah Melaporkan Ke Direktur] F --> G{INTERNAL} G -- YA --> H[Tim Pengaduan & Unit Akar Masalah Melaksanakan Kebijakan Direkktur] G -- Tidak --> I[/PROSEDUR HUKUM/] H --> I I --> J([Selesai]) </pre>	Buku Identifikasi Pengaduan Formulir FTKP	Keluhan Tidak Langsung : 1. Surat Resmi 2. SMS 3. E-Mail 4. WEB 5. Media Cetak 6. Media Elektronik 7. Surat Kaleng Diterbitkannya FTKP untuk keluhan / Pengaduan yang berulang-ulang terjadi dan Pengaduan Melalui Media Sosial



ALUR KERJA PENANGANAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

NOMOR : AK.BPG.CS - 005

ALUR KERJA

Tanggal : 22 Juli 2024

Revisi : 05

Halaman : 3/3

