




RS JIWA MENUR
Jl. Menur 120
Surabaya

MENANGGAPI PERTANYAAN, PENGADUAN, DAN SARAN PADA MEDIA SOSIAL (FACEBOOK, INSTAGRAM, WHATSAPP GROUP, DAN GOOGLE REVIEW)

No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
	00	0/0
SPO	Tanggal terbit 21 Juni 2021	Ditetapkan Direktur Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur  dr. Mochamad Hafidin Ilham, Sp.An. Manajemen Utama Muda NIP. 19620506 198901 1 002
PENGERTIAN	1. Menanggapi pertanyaan, komplain, dan saran pada media sosial (facebook, instagram, whatsapp group, dan google review) adalah tata cara menjawab atau merespon tanggapan para pengguna (masyarakat) pada media sosial yang ada di RS Jiwa menur, termasuk pihak yang berwenang untuk menjawab tanggapan. 2. Media sosial adalah media online dimana para penggunanya dapat dengan mudah memberikan, berbagi, dan bertukar informasi antar para pengguna.	
TUJUAN	Sebagai acuan langkah-langkah dalam menanggapi pertanyaan, pengaduan, dan saran pada media sosial (facebook, instagram, whatsapp group, dan google review) yang ada di RS Jiwa Menur.	
KEBIJAKAN	Peraturan Direktur Nomor 188.4/10138/305/2018 tentang Kebijakan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur	
PROSEDUR	1. Petugas yang bertanggung jawab untuk memantau dan mengelola facebook, instagram, whatsapp group, dan google review membuka media sosial setiap hari 2. Memilah tanggapan pertanyaan, pengaduan, dan saran yang masuk di media sosial 3. Memberi tanggapan 4. Cara jawab cepat pertanyaan - Pertanyaan tentang layanan Rumah Sakit dijawab oleh petugas yang ditunjuk. - Pertanyaan tentang edukasi, penyakit, atau hal-hal diluar	





RS JIWA MENUR
Jl. Menur 120
Surabaya

**MENANGGAPI PERTANYAAN, PENGADUAN,
DAN SARAN PADA MEDIA SOSIAL
(FACEBOOK, INSTAGRAM, WHATSAPP
GROUP, DAN GOOGLE REVIEW)**

No. Dokumen

No. Revisi

Halaman

00

0/0

kewenangan petugas akan diteruskan kepada yang berwenang.

5. Cara menanggapi pengaduan

- Memberi ucapan terima kasih atas pengaduan yang diberikan, "terimakasih atas pengaduan yang diberikan akan kami tindak lanjuti"
- Komplain yang memerlukan koordinasi dalam penyelesaian diteruskan ke Unit Pengelola pengaduan untuk ditindak lanjuti
- Menjawab komplain sesuai hasil penyelesaian

6. Cara menanggapi saran

- Memberi tanggapan (ucapan) kepada pemberi saran, "terima kasih atas saran yang diberikan"

UNIT TERKAIT

Semua Bidang/Bagian/Unit/ Instalasi/Komite