



**RSUD
AW. Sjahrani**

PELAYANAN PENGADUAN

No. Dokumen
002/07/11/VII/19

No. Revisi

Halaman
1 / 2

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Tanggal Terbit
22 Juli 2019

Ditetapkan Plt. Direktur,

dr. David Hariadi Masjhoer, Sp.OT
NIP. 19650314 199803 1 001

PENGERTIAN

Salah satu pelayanan yang berperan menangani penerimaan, pencatatan dan penyelesaian pengaduan terhadap pelayanan rumah sakit.

TUJUAN


Sebagai acuan langkah-langkah dalam menjalankan pelayanan pengaduan di RSUD AW Sjahrani.

KEBIJAKAN

Keputusan Plt. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahrani Samarinda Nomor 800/Humas/3433/VII/2019 Tentang Kebijakan Pelayanan Unit Humas

PROSEDUR

1. Pengaduan diterima dan didokumentasikan oleh Petugas Unit Humas dan Informasi.
2. Mengidentifikasi unit yang terkait dengan pengaduan.
3. Jika pengaduan sifatnya dapat diselesaikan langsung maka Petugas Unit Humas dan Informasi memfasilitasi pelapor ke unit terkait untuk menyelesaikan pengaduannya.
4. Jika pengaduan tidak bisa diselesaikan secara langsung, maka pengaduan dikoordinasikan dengan unit terkait.
5. Membuat surat tertulis kepada Kepala Bidang dan unit terkait untuk mendapatkan klarifikasi dalam waktu 7 hari kerja.
6. Jika dalam 7 hari kerja tidak mendapatkan klarifikasi maka Petugas Unit Humas dan Informasi membuat surat tertulis kepada Wakil Direktur sebagai atasan Kepala Bidang terkait

 RSUD AW. Sjahranie	PELAYANAN PENGADUAN		
	No. Dokumen 002/07/11/VII/19	No. Revisi	Halaman 2 / 2
	<p>untuk mendapatkan klarifikasi dalam waktu 14 hari kerja.</p> <p>7. Mengundang pelapor untuk mendapatkan klarifikasi dari unit terkait dengan didampingi Petugas Unit Humas dan Informasi.</p>		
UNIT TERKAIT	Semua Unit pelayanan di lingkungan RSUD A. Wahab Sjahranie Samarinda		