

 <b>RSUD</b> <b>AW. Sjahrani</b>	<b>PENERIMAAN PENGADUAN MELALUI  KONTAK LANGSUNG DI MEJA INFORMASI</b>		
	<b>No. Dokumen</b> 005/07/11/VII/19	<b>No. Revisi</b>	<b>Halaman</b> 1 / 2
<b>STANDAR  PROSEDUR  OPERASIONAL</b>	Tanggal Terbit 22 Juli 2019	Ditetapkan Plt. Direktur,  dr. David Hariadi Masjhoer, Sp.OT NIP. 19650314 199803 1 001	
<b>PENGERTIAN</b>	Salah satu program pelayanan yang berperan menerima pengaduan melalui kontak langsung di meja informasi serta menganalisa kumpulan pengaduan tersebut.		
<b>TUJUAN</b>	Menjadi acuan langkah-langkah bagi Petugas Unit Humas dan Informasi dalam menerima pengaduan yang disampaikan secara langsung di meja informasi		
<b>KEBIJAKAN</b>	Keputusan Plt. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahrani Samarinda Nomor 800/Humas/3433/VII/2019 Tentang Kebijakan Pelayanan Unit Humas		
<b>PROSEDUR</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan diterima secara langsung di meja informasi.</li> <li>2. Mengucapkan salam dan memperkenalkan diri kepada pelapor.</li> <li>3. Menanyakan dan mencatat identitas pelapor.</li> <li>4. Menanyakan maksud dan tujuan kedatangannya.</li> <li>5. Mendengarkan pengaduan yang disampaikan pelapor.</li> <li>6. Memberikan formulir pengaduan dan mempersilakan pelapor untuk menuliskan pengaduannya.</li> <li>7. Menjelaskan kepada pelapor bahwa pengaduannya akan diklarifikasi ke bidang atau unit terkait .</li> <li>8. Menjelaskan kepada pelapor bahwa petugas Unit Humas dan Informasi akan menghubungi pelapor guna</li> </ol>		



**RSUD  
AW. Sjahranie**

**PENERIMAAN PENGADUAN MELALUI  
KONTAK LANGSUNG DI MEJA INFORMASI**

**No. Dokumen**  
005/07/11/VII/19

**No. Revisi**

**Halaman**  
2 / 2

menyampaikan klarifikasi dari unit yang terkait dengan pengaduan.

9. Mengucapkan permohonan maaf dan berterima kasih atas pengaduan dan saran yang sudah disampaikan serta mengucapkan salam.

**UNIT TERKAIT**

Unit Humas dan Informasi