



**RSUD
AW. Sjahrane**

**PENERIMAAN PENGADUAN
SHORT MESSAGE SERVICE (SMS) / SURAT/ EMAIL**

No. Dokumen
007/07/11/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 program pelayanan yang berperan menerima pengaduan melalui SMS, surat dan email serta menganalisis kumpulan pengaduan tersebut.

TUJUAN

Menjadi acuan langkah-langkah bagi Petugas Unit Humas dan Informasi dalam menerima pengaduan yang disampaikan melalui sms, surat dan email.

KEBIJAKAN

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

PROSEDUR

1. Pengaduan disampaikan melalui SMS surat ke Unit Humas dan Informasi RSUD AW Sjahrane, Poliklinik Rawat Jalan Lantai 1 RSUD AW Sjahrane Jl. Dr. Sutomo, Samarinda, Kalimantan Timur, kode pos 75123. atau email ke pengaduan@rsudaws.co.id
2. Sumber pengaduan diperiksa oleh staf pj pengaduan dan Ka. Humas setiap hari dan didokumentasikan.
3. Pengaduan dianalisis dan ditindaklanjuti sesuai standar



**RSUD
AW. Sjahrani**

**PENERIMAAN PENGADUAN
SHORT MESSAGE SERVICE (SMS) / SURAT/ EMAIL**

No. Dokumen
007/07/11/VII/19

No. Revisi

Halaman
2 / 2

yang berlaku.

UNIT TERKAIT

Unit Humas dan Informasi