
 RSUD AW. Sjahranie	PENERIMAAN PENGADUAN MELALUI TELPON		
	No. Dokumen 006/07/11/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 telepon serta mendokumentasikan dan menganalisis kumpulan pengaduan tersebut.		
TUJUAN	Menjadi acuan langkah-langkah bagi Petugas Unit Humas dan Informasi dalam menerima pengaduan melalui telepon		
KEBIJAKAN	Keputusan Plt. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Nomor 800/Humas/3433/VII/2019 Tentang Kebijakan Pelayanan Unit Humas		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan diterima melalui nomor telepon (0541) 738118 ext 257. 2. Mengucapkan salam dan memperkenalkan diri kepada pelapor. 3. Menanyakan dan mencatat identitas pelapor. 4. Menanyakan maksud dan tujuan pelapor. 5. Mendengarkan pengaduan yang disampaikan pelapor dengan empati 6. Menjelaskan kepada pelapor bahwa pengaduannya sudah dicatat, jika memerlukan klarifikasi maka pelapor dapat langsung mendatangi meja informasi untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis. 7. Mengucapkan permohonan maaf dan berterima kasih atas pengaduan dan saran yang sudah disampaikan serta mengucapkan salam. 		

 RSUD AW. Sjahranie	PENERIMAAN PENGADUAN MELALUI TELPON		
	No. Dokumen 006/07/11/VII/19	No. Revisi	Halaman 2 / 2
UNIT TERKAIT	Unit Humas dan Informasi		