



RSUD WONOSARI

**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RSUD WONOSARI**

No. Dokumen

01/342:Sub Bag Um/III
2019

No. Revisi

Ke-1

Halaman


1/2

SPO

Tanggal Terbit

18 Maret 2019

Ditetapkan :
Direktur



dr. Heru Sulistyowati, Sp.A.
NIP. 19700206 199903 2 004

PENGERTIAN

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah proses pengelolaan informasi/ masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/ pengguna layanan rumah sakit terhadap layanan yang diberikan oleh RSUD Wonosari yang disampaikan secara lisan atau tertulis melalui media kotak saran, SMS/WA, Telepon, dan email sehingga dapat tereselsaikan dengan baik.

TUJUAN

1. Memperoleh informasi/ masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/ pengguna layanan dirumah sakit;
- 2.] Memberikan tanggapan atas informasi/ masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/ pengguna layanan dirumah sakit;
3. Mengkoordinasikan layanan di RSUD Wonosari agar dapat sesuai dengan standar pelayanan yang telh ditetapkan.

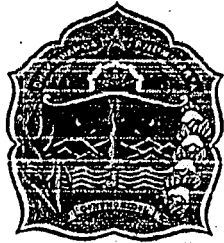
KEBIJAKAN

Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul Nomor 177/KPTS/2018 tentang Kebijakan Administrasi dan Manajemen di RSUD Wonosari

PROSEDUR

A. Petugas Informasi/Unit Layanan Langsung :

1. Menerima pengaduan/ informasi/ masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/ pengguna layanan dimasing masing unit layanan baik secara lisan/ tertulis melalui kotak saran/SMS/WA, Email ;
2. Petugas Informasi/Kepala unit Layanan memberikan respon/ tanggapan/ tindaklanjut sesuai yang disampaikan langsung oleh pengguna layanan di unit tersebut ;



RSUD WONOSARI

**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RSUD WONOSARI**

No. Dokumen
01./342... Sub Bag. Um./III/
2019

No. Revisi
Ke-1

Halaman
2./2

SPO

Tanggal Terbit
18 Maret 2019

3. Untuk yang berupa tulisan melalui kotak saran/SMS/WA, Email akan dikelola oleh tim Pengelola pengaduan RS;
4. Bila respon dan tindaklanjut telah sesuai/ puas maka selesai sampai di unit layanan
5. Bila belum selesai/ puas maka disampaikan ke Tim Pengelolaan Pengaduan RSUD Wonosari untuk ditindaklanjuti lebih lanjut.

B. Tim Pengelola Pengaduan (Tim):

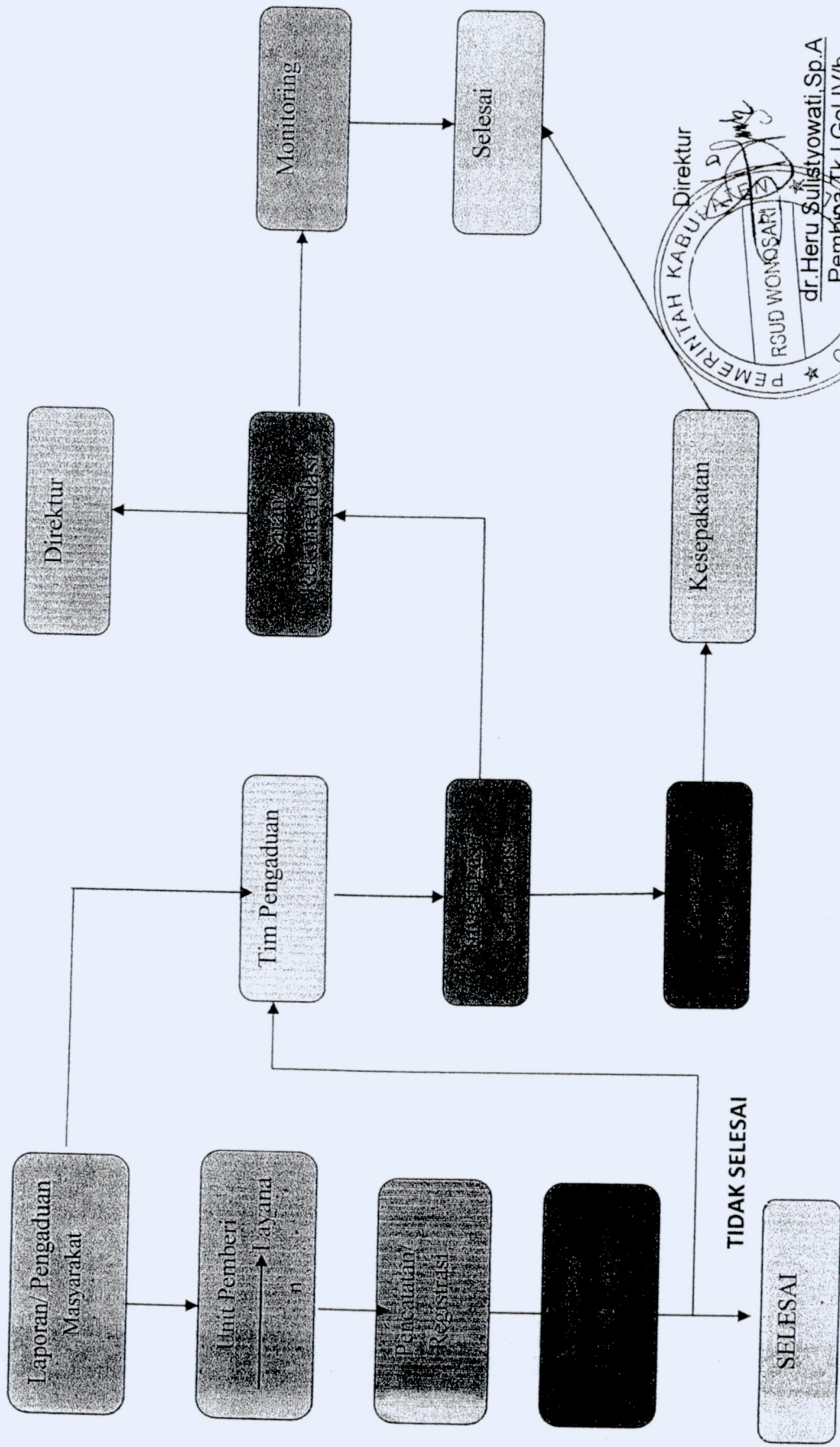
1. Tim menerima Pengaduan pengaduan/ informasi/ masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/ pengguna layanan rumah sakit baik secara lisan/ tertulis melalui kotak saran/SMS/WA, Email ;
2. Tim akan menulis dalam buku register pengaduan RS;
3. Tim akan memberikan respon/ tindaklanjut segera terkait dengan permasalahan yang disampaikan;
4. Bila telah sesuai maka dianggap selesai , tetapi bila masih belum selesai maka akan disampaikan kepada Unit / Bidang terkait untuk ditindaklanjuti.
5. Apabila masih belum selesai maka akan disampaikan ke Direktur untuk diberikan rekomendasi tindakan lebih lanjut agar dapat terselesaikan.
6. Tim Pengelola Pengaduan akan melaksanakan tindakan sesuai dengan arahan dan rekomendasi dari Direktur;
7. Apabila sudah terselesaikan maka akan dilakukan evaluasi dan pemantauan.
7. Tim Pengelola pengaduan membuat Rekapitan /laporan Hasil pengelolaan Pengaduan secara berkala kepada Direktur.

UNIT TERKAIT

1. Unit Layanan langsung
2. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat
3. Kepala Bidang/ Bagian
4. Direktur

ALUR PENYELESAIAN LAPORAN/PENGADUAN MASYARAKAT

DI RSUD WONOSARI



Direktur
PEMERINTAH KABUPATEN
RSUD WONOSARI
dr. Heru Sulistyowati, Sp.A
Pembina Tk. I. Gol IV/b
GUMJN 0900206 199903 2 004