
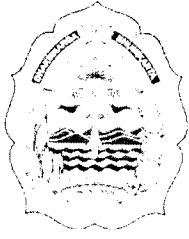
 <p>RSUD WONOSARI</p>	PENYELESAIAN PENGADUAN ATAU KONFLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI		
SPO	No. Dokumen <u>01/26.TU/1/2022</u>	No Revisi <u>Terbit ke-1</u>	Halaman 1/2
PENGERTIAN	Tanggal Terbit <u>17 Januari 2022</u>		
TUJUAN	Ditetapkan :  dr. FERU SULISTYOWATI, Sp.A. Pem. Kesehatan, I, Gol. IV/b NIP. 19700206 199903 2 004		
KEBIJAKAN	Suatu cara penyelesaian terhadap keluhan atau konflik yang disamoaikan oleh masyarakat umum terhadap kebijakan, prosedur, dan keputusan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari baik sacara langsung, dan tidak langsung.		
PROSEDUR	Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerach Wonosari Kabupaten Gunungkidul Nomor 474/KPTS/2021 tentang Kebijakan Administrasi dan Manajemen di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.		
PROSEDUR	A. Pengaduan secara langsung <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat umum menyampaikan pengaduan di ruang layanan informasi dan pengaduan; 2. Petugas menerima pengaduan dari masyarakat 3. Masyarakat mengisi formulir pengaduan masyarakat; 4. Petugas mencatat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat di buku register pengaduan; 5. Petugas menyampaikan ke tim pengaduan dan unit pemberi layanan yang bersangkutan untuk mendapat tindak lanjut dan klarifikasi; 6. Petugas menyampaikan jawaban kepada masyarakat 		



RSUD WONOSARI

SPO

**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI**

No. Dokumen

01/26.Tu/1/2022

No. Revisi

Terbit ke - 1

Halaman

2/3

Tanggal Terbit

17 Januari 2022

B. Pengaduan Secara Tidak Langsung

1. Masyarakat umum menyampaikan pengaduan melalui Kotak Saran, Telepon, Fax, Email, dan WhatsApp;
2. Petugas menerima pengaduan dari masyarakat;
3. Petugas mencatat pengaduan yang disampaikan dari masyarakat di buku register pengaduan;
4. Petugas menyampaikan ke unit pemberi layanan yang bersangkutan dan tim pengaduan untuk mendapat tindak lanjut dan klarifikasi;
5. Petugas memberikan jawaban kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan.

UNIT TERKAIT

- Tim pengaduan
- Unit pemberi layanan