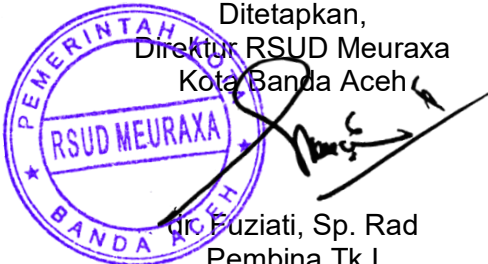


 RSUD MEURAXA KOTA BANDA ACEH	Bismillaahirrahmaanirrahiim		
	MEKANISME PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA EKSTERNAL		
	No. Dokumen : 003-HMS-2019	No. Revisi : 01	Halaman : 1/1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)	Tanggal Terbit : <u>16 Ramadhan 1440 H</u> 21 Mei 2019 M	 Ditetapkan, Direktur RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh Dr. Fuziati, Sp. Rad Pembina Tk I NIP. 19631022 199701 2 002	
PENGERTIAN	Suatu proses untuk melaksanakan penyelesaian pengaduan masyarakat di pusat informasi dan layanan pengaduan di RSUD Meuraxa.		
TUJUAN	Untuk mendapatkan keseragaman dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat.		
KEBIJAKAN	1. Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Nomor : 065/075/2019 tanggal 25 Februari 2019 tentang Instruksi Penyusunan / Pembuatan Standar Prosedur Operasional (SPO) di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh; 2. Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Nomor : 065/427/2019 tanggal 01 Oktober 2019 tentang Penetapan / Pemberlakuan Standar Prosedur Operasional (SPO) di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh;		
PROSEDUR	1. Laporan diterima di pusat informasi dan layanan pengaduan 2. Petugas mencatat dibuku pengaduan. 3. Petugas merespon pengaduan masyarakat dengan waktu respon time maksimal 15 menit. 4. Pengaduan yang dapat diselesaikan oleh pusat informasi langsung dijawab / diselesaikan. 5. Pengaduan yang tidak dapat diselesaikan di pusat informasi dan layanan keluhan dilaporkan ke Kasubbag Humas untuk dilakukan koordinasi ke unit terkait. 6. Terhadap koordinasi yang berhubungan dengan pihak eksternal (pihak ke 3 (tiga)) diselesaikan 2x24 jam 7. Jika masalah tidak selesai, petugas melaporkan ke Tim Koordinasi Pelayanan Pengaduan Publik. 8. Tim mengadakan rapat untuk menyelesaikan masalah pengaduan. 9. Laporan penyelesaian pengaduan di dokumentasikan.		
UNIT TERKAIT	1. Pejabat Struktural 2. Seluruh bagian dan unit RSUD Meuraxa		