

 <b>RSUD MEURAXA KOTA BANDA ACEH</b>	<b>Bismillaahirrahmaanirrahiim</b>		
	<b>MEKANISME PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA INTERNAL</b>		
	No. Dokumen : 002-HMS-2019	No. Revisi : 01	Halaman : 1/1
<b>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)</b>	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	
<b>PENGERTIAN</b>	Suatu proses untuk melaksanakan penyelesaian pengaduan masyarakat di pusat informasi dan layanan pengaduan di RSUD Meuraxa.		
<b>TUJUAN</b>	Untuk mendapatkan keseragaman dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat.		
<b>KEBIJAKAN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> </ol>		
<b>PROSEDUR</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan diterima di pusat informasi dan layanan pengaduan</li> <li>2. Petugas mencatat dibuku pengaduan.</li> <li>3. Petugas merespon pengaduan masyarakat dengan waktu respon time maksimal 15 menit.</li> <li>4. Pengaduan yang dapat diselesaikan oleh pusat informasi langsung dijawab / diselesaikan.</li> <li>5. Pengaduan yang tidak dapat diselesaikan di pusat informasi dan layanan keluhan dilaporkan ke Kasubbag Humas untuk dilakukan koordinasi ke unit terkait.</li> <li>6. Koordinasi dengan unit yang terkait harus diselesaikan dalam jangka waktu 1x24 jam</li> <li>7. Jika masalah tidak selesai, petugas melaporkan ke Tim Koordinasi Pelayanan Pengaduan Publik.</li> <li>8. Tim mengadakan rapat untuk menyelesaikan masalah pengaduan.</li> <li>9. Laporan penyelesaian pengaduan di dokumentasikan.</li> </ol>		
<b>UNIT TERKAIT</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pejabat Struktural</li> <li>2. Seluruh bagian dan unit RSUD Meuraxa</li> </ol>		