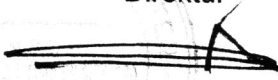
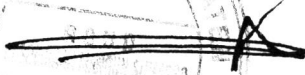
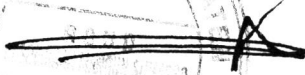
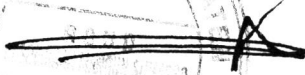


RSUD dr Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri  Jl. Jend. A Yani 40 Wonogiri		PENANGANAN ADUAN TIDAK LANGSUNG		
		No Dokumen 038/01/02	No Revisi 0	Halaman 1/1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL		Tanggal terbit 03 Januari 2022	Ditetapkan Direktur  dr. Adhi Dharma, MM NIP 19690303 200212 1 006	
PENGERTIAN		Aduan Tidak Langsung adalah laporan/ keluhan oleh individu, masyarakat/lembaga kepada RSUD dr Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri melalui sarana kotak pengaduan, media sosial, media cetak dll terkait adanya pelayanan atau kebijakan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan		
TUJUAN		Sebagai sarana komunikasi pelanggan RSUD dr Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri dengan pihak manajemen untuk dapat menjadi tolak ukur penilaian mutu pelayanan dan dasar dalam melakukan perbaikan sarana dan prasarana RSUD dr Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri yang dinilai kurang oleh pelanggan/masyarakat		
KEBIJAKAN		Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri Nomor 013/001 b/Tahun 2021 tentang Kebijakan Non Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr Soediran mangun Sumarso		
PROSEDUR		1. Buka kotak pengaduan setiap hari dan catat semua pengaduan dalam Buku Catatan Aduan, 2. Cek setiap hari media sosial resmi RSUD dr Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri, cetak keluhan dan catat dalam Buku Catatan Aduan, 3. Tulis di buku pengaduan untuk aduan masyarakat yang bersumber dari media sosial, 4. Rekap semua pengaduan lalu laporkan ke Direktur dimintakan disposisi untuk ditindaklanjuti unit terkait, 5. Catat semua pengaduan yang sudah ditindaklanjuti dari unit terkait, 6. Konfirmasikan kepada pelanggan tentang tindak lanjut yang telah dilakukan oleh RSUD dr Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri, 7. Berikan tanda C (<i>Close</i>) pada lembar penanganan keluhan/saran/kritik pada aduan yang telah selesai di tindak lanjuti		
UNIT TERKAIT		Seluruh Unit Kerja Pelayanan		

RSUD dr Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri  Jl Jend A Yani 40 Wonogiri		PENANGANAN ADUAN SECARA LANGSUNG <table><tr><td>No Dokumen 038/01/01</td><td>No Revisi 0</td><td>Halaman 1/1</td></tr><tr><td>Tanggal terbit 03 Januari 2022</td><td colspan="2"> Ditetapkan Direktur  dr Adhi Dharma, MM NIP 19690303 200212 1 006 </td></tr></table>			No Dokumen 038/01/01	No Revisi 0	Halaman 1/1	Tanggal terbit 03 Januari 2022	Ditetapkan Direktur  dr Adhi Dharma, MM NIP 19690303 200212 1 006	
No Dokumen 038/01/01	No Revisi 0	Halaman 1/1								
Tanggal terbit 03 Januari 2022	Ditetapkan Direktur  dr Adhi Dharma, MM NIP 19690303 200212 1 006									
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL										
PENGERTIAN		Aduan Langsung adalah pengaduan yang langsung disampaikan kepada RSUD dr Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri secara lisan maupun unjuk rasa/demonstrasi atau melalui delegasi/perwakilan								
TUJUAN		Sebagai sarana komunikasi pelanggan RSUD dr Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri dengan pihak manajemen untuk dapat menjadi tolak ukur penilaian mutu pelayanan dan dasar dalam melakukan perbaikan sarana dan prasarana RSUD dr Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri yang dinilai kurang oleh pelanggan/masyarakat								
KEBIJAKAN		Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri Nomor 013/001 b/Tahun 2021 tentang Kebijakan Non Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr Soediran mangun Sumarso								
PROSEDUR		1 Ucapkan salam, terima pengaduan dari pelanggan dengan sopan, selalu tersenyum dan bersifat netral untuk menenangkan pelanggan yang komplain, 2 Isi Lembar Penanganan Aduan/saran sesuai dengan pengaduan yang disampaikan, 3 Sampaikan klarifikasi tentang pengaduan yang ada, 4 Mintalah tanda tangan pelanggan yang menyampaikan pengaduan pada Lembar Penanganan Aduan, 5 Bila pelanggan tidak puas laporkan pengaduan tersebut kepada Tim Penanganan Aduan RSUD dr Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri untuk ditindaklanjuti, 6 Bila pengaduan tidak dapat diatasi, aduan diteruskan kepada Direktur RSUD dr Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri, 7 Minta nomor telepon pelanggan untuk dapat mengkonfirmasi hasil tindak lanjut pengaduan, 8 Beri tanda C (Close) pada lembar penanganan keluhan/saran bila pengaduan telah terselesaikan								
UNIT TERKAIT		Seluruh Unit Kerja Pelayanan								