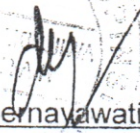


 RSJD PROVINSI JAMBI	ALUR PENGADUAN MELALUI SMS		
	No. Dokumen 1323 / upm / 2016	No. Revisi -	Halaman 1/2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 14 Juni 2016	Dikeluarkan Oleh Direktur Utama  dr. Hj. Hernayawati, M.kes Pembina Utama Muda NIP. 19611020 198903 2 001	
PENGERTIAN	Alur Pengaduan Masyarakat adalah tata cara untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan) yang melaporkan mengenai pelayanan yang diberikan oleh unit-unit terkait di RSJD Provinsi Jambi yang disampaikan secara tertulis melalui SMS		
TUJUAN	Menerima laporan pengaduan dari pelanggan melalui SMS		
KEBIJAKAN	Surat keputusan Direktur Utama Nomor 445.1/4254/2015 tentang Kebijakan Hak dan Kewajiban Pasien dan Keluarga RSJD Prov. Jambi		
PROSEDUR	1. Petugas menerima dan membaca SMS yang diterima 2. Petugas pengaduan mencatat identitas pelapor 3. Petugas melakukan analisa keluhan dari pelapor 4. Petugas akan merespon dan meminta waktu kepada pelapor untuk memberikan jawaban terhadap keluhan yang dilaporkan 5. Petugas memberikan solusi atau penyelesaian masalah untuk keluhan yang disampaikan 6. Apabila petugas tidak dapat memberikan solusi terhadap keluhan yang disampaikan, petugas akan menyampaikan kepada pelapor untuk menindak lanjuti laporan yang disampaikan dalam waktu lebih kurang 30 menit 7. Petugas menghubungi unit terkait dan melaporkan keluhan yang disampaikan oleh pelapor untuk meminta klarifikasi dan solusi 8. Petugas menghubungi pelapor kembali dan memberikan jawaban serta solusi untuk keluhan yang disampaikan		

 RSJD PROVINSI JAMBI	ALUR PENGADUAN MELALUI SMS		
	No. Dokumen	No. Revisi	Halaman 2/2 1/2
UNIT TERKAIT	Unit Pengaduan Masyarakat Instalasi Rawat Inap Instalasi Rawat Jalan Rekam Medik Penunjang Diagnostik Instalasi Farmasi		