



Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau

Jl. WR. Supratman No.100 Km 8 Tanjungpinang 29195 07717335203

<https://rsudtpi.kepriprov.go.id>

Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau / Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad

Tabib Provinsi Kepulauan Riau

Standar Pelayanan Pengelolaan Aduan & Keluhan

No. SK :

Persyaratan

1. Pengaduan Secara Lisan Maupun Tertulis
2. Identitas Resmi Pengadui (KTP/SIM)

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pelanggan menyampaikan aduan dan keluhan di unit rawat inap , rawat jalan, dan manajemen secara lisan dan tertulis ke pengaduan pelanggan (Customer Care)
2. Customer Care menerima dan menatat aduan dan keluhan
3. Petugas mengkonfirmasi dan menyelesaikan aduan dan keluhan sesuai dengan sumber masalah
4. pengarsipan dan rencana tindak lanjut di KASUBBAG informasi dan pemasaran
5. Pengaduan Di distribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran / penanganan lebih lanjut
6. Penyampaian tanggapan kepada pelanggan / yang menyampaikan aduan dan keluhan

Waktu Penyelesaian

7 Hari kerja

Maksimal 7 Hari Kerja Tergantung Permasalahan

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

1. Umum : Sesuai Perda Tarif Provinsi Kepulauan Riau No. 03 Tahun 2015
2. JKN : Permenkes RI No. 04 Tahun 2017

Produk Pelayanan

1. Pelayanan Pengaduan Masyarakat



Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau

Jl. WR. Supratman No.100 Km 8 Tanjungpinang 29195 07717335203

<https://rsudtpi.kepriprov.go.id>

Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau / Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad
Tabib Provinsi Kepulauan Riau

Pengaduan Layanan

1. Email : rsudkepritanjungpinang@yahoo.co.id
2. Telp / SMS : +6281 275 812 812
3. Kotak Saran
4. Unit Penanganan Pengaduan Pelanggan