



## RSUD Dr. Iskak Tulungagung

JL. WAHIDIN SUDIRO HUSODO 66224 0355322165

[www.rsudtulungagung.go.id](http://www.rsudtulungagung.go.id)

Pemerintah Kab. Tulungagung / RSUD Dr. Iskak Tulungagung

# Pelayanan Penanganan Pengaduan

No. SK :

## Persyaratan

1. Pengaduan secara lisan maupun tertulis
2. Identitas resmi pengadu

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengunjung menyampaikan pengaduannya ke Humas secara lisan atau tertulis.
2. Petugas menyampaikan salam "Selamat pagi / siang / sore / malam".
3. Petugas menanyakan kepada pengunjung atau keluarga pasien "Ada yang bisa kami bantu Bapak/Ibu?"
4. Petugas mendengarkan pertanyaan / keluhan yang disampaikan oleh pengunjung
5. Petugas memberikan penjelasan kepada pengunjung tentang keluhan yang disampaikan
6. Apabila pengunjung masih belum puas dengan jawaban petugas, maka petugas menyampaikan kepada supervisor tentang keluhan pengunjung
7. Supervisor menindaklanjuti keluhan serta melakukan klarifikasi pengaduan yang disampaikan oleh pengunjung
8. Apabila pengunjung merasa puas maka supervisor mendokumentasikan penyelesaian keluhan pada form yang telah tersedia.
9. Apabila keluhan belum terselesaikan, maka supervisor melaporkan kepada ketua pelaksana harian tim pangaduan untuk ditindaklanjuti
10. Hasil penyelesaian pengaduan didistribusikan kebidang / unit terkait untuk dilakukan perbaikan / tindak lanjut
11. Unit atau bidang melakukan tindakan perbaikan sesuai dengan perbaikan yang telah ditetapkan dalam laporan keluhan pelanggan.

## Waktu Penyelesaian

24 Jam

1x24 jam / sesuai dengan berat ringannya pengaduan untuk ditindaklanjuti



## RSUD Dr. Iskak Tulungagung

JL. WAHIDIN SUDIRO HUSODO 66224 0355322165

[www.rsudtulungagung.go.id](http://www.rsudtulungagung.go.id)

Pemerintah Kab. Tulungagung / RSUD Dr. Iskak Tulungagung

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

tidak dikenakan biaya

### Produk Pelayanan

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

### Pengaduan Layanan

Melalui :

1. Kotak saran
2. Telepon (0355)322609
3. SMS (HP 082132002005)
4. Email ([rsu\\_iskak\\_ta@yahoo.com](mailto:rsu_iskak_ta@yahoo.com))
5. Website ([rsudtulungagung.com](http://rsudtulungagung.com))
6. Facebook (<https://www.facebook.com/rsudiskaktulungagung>)
7. Instagram ([rsud.iskak](https://www.instagram.com/rsud.iskak))
8. Twitter ([@rsud\\_iskak](https://twitter.com/rsud_iskak))
9. Secara langsung