



Rumah Sakit Umum Daerah Buleleng

Jalan Ngurah Rai Nomor 30 Singaraja 81112 036222046

www.rsud.bulelengkab.go.id

Pemerintah Kab. Buleleng / Rumah Sakit Umum Daerah Buleleng

Pelayanan Humas

No. SK :

Persyaratan

- a. Pelayanan Pengaduan: 1. Identitas pelanggan jelas; 2. Isi keluhan (tempat, waktu, keluhan, petugas yang dikeluhkan jika ada) 3. Media complain: keluhan langsung pada admisi, unit pengaduan, unit pelayanan maupun tidak langsung melalui kotak pengaduan, sms pengaduan, email, website RS, Portal LAPOR SP4N, media social, angket kuesioner.
- b. Pelayanan Permintaan Informasi: 1. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi publik;

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a. Pelayanan Pengaduan: Keluhan langsung: 1. Terima pelanggan dengan sikap 3S (senyum, salam, sapa) pada tempat nyaman; 2. Petugas perkenalkan diri; 3. Persilahkan pelanggan menyampaikan keluhan; 4. Petugas catat dalam nota komplain; 5. Petugas lakukan langkah koreksi dan tindak lanjut; 6. Petugas dan pelanggan tanda tangani nota komplain. Keluhan tidak langsung: 1. Petugas Humas dan Pemasaran konfirmasi rencana tindak lanjut ke unit akar masalah; 2. Petugas Humas dan Pemasaran catat dan input pada aplikasi; 3. Petugas Humas dan Pemasaran lakukan konfirmasi kepada pelanggan; Identifikasi/ grading keluhan: 1. Resiko Ekstrim yaitu keluhan pelanggan yang cenderung/ berpotensi menjadi sengketa hukum, kematian dan berpotensi adanya kerugian materiil diberikan tanda warna merah; 2. Resiko Tinggi yaitu komplain yang cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in materiil diberikan tanda warna kuning; 3. Resiko Rendah yaitu komplain yang tidak menimbulkan kerugian berarti baik materiil maupun in materiil diberi tanda warna hijau; b. Pelayanan Permintaan Informasi: 1. Petugas ucapkan salam; 2. Petugas berikan formulir permintaan informasi untuk diisi pelanggan dan apabila diperlukan pengisian dapat dibantu petugas; 3. Petugas mengisi dan menyerahkan tanda bukti permintaan informasi; 4. Petugas siapkan data/informasi yang dimohon; 5. Petugas berikan data yang dimohon dan dilengkapi dengan tanda bukti serah terima informasi public; 6. Petugas sampaikan apabila informasi yang dimohon bersifat dikecualikan dan tidak dapat diakses/diberikan;

Waktu Penyelesaian



Rumah Sakit Umum Daerah Buleleng

Jalan Ngurah Rai Nomor 30 Singaraja 81112 036222046

www.rsud.bulelengkab.go.id

Pemerintah Kab. Buleleng / Rumah Sakit Umum Daerah Buleleng

5 Hari

1. 1. 1. 1. **Pelayanan Pengaduan:**

1. Komplain dengan kategori merah ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam;
2. Komplain kategori kuning ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari kerja sejak pengaduan diterima;
3. Komplain kategori hijau ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 5 hari kerja sejak pengaduan diterima;

2. **Pelayanan Permintaan Informasi:**

Sepuluh hari dan dapat diperpanjang maksimal 7 (tujuh) hari

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. 1. Pelayanan Pengaduan masyarakat 2. Pelayanan permintaan informasi publik

Pengaduan Layanan

1. Pengaduan Langsung:

1. Unit Pengaduan & Pelayanan Informasi Publik di Gedung Poliklinik C Lantai II
2. Petugas pengaduan pada unit pelayanan
3. Humas pada HP. 08193666670
4. Telp : 036222046

1. Pengaduan Tidak Langsung:

1. Email : rsudbuleleng@yahoo.com
2. Telp : 036222046
3. Kotak Pengaduan
4. Portal LAPOR SP4N