



Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB

JALAN PRABU RANGKASARI DASAN CERMEN MATARAM 83232 03707502424

www.rsud.ntbprov.go.id

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat / Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB

Pelayann penanganan pengaduan terpadu

No. SK :

Persyaratan

1. 1. Kartu Identitas Pengadu

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB

JALAN PRABU RANGKASARI DASAN CERMEN MATARAM 83232 03707502424

www.rsud.ntbprov.go.id

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat / Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN TERPADU	
A. PERSYARATAN	1. Kartu identitas pengadu 2. Nomor telepon pengadu
B. PROSEDUR	<i>A. Penanganan Pengaduan Pelayanan Pada Jam Kerja</i> 1. Unit kerja dan Petugas <i>Customer Service</i> memberi salam dan menyampaikan ucapan terima kasih kepada pelanggan yang akan memberikan pengaduan, saran dan masukan 2. Unit Kerja dan Petugas <i>Customer Service</i> menerima, mencatat dan mengkaji informasi pengaduan yang disampaikan ke dalam lembar dan buku pengaduan 3. Unit kerja memberikan penjelasan sementara kepada pasien dan berusaha untuk menenangkannya dan menjamin keluhan akan ditindaklanjuti 4. Laporkan pengaduan kepada atasan/karu, apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas pada hari itu juga. 5. Laporkan kepada customer service apabila pasien tidak puas dengan jawaban atasan/karu, untuk disampaikan ke case manager dan manajemen pada hari itu juga. 6. Customer service menyampaikan kepada manajemen dan pihak yang terkait atas pengaduan tersebut dan meminta jawaban pada hari itu juga, sesuai dengan isi pengaduan, antar lain: 6.1. Bagian Pelayanan : menyangkut jam dan tindakan pelayanan dokter, tindakan operasi, kefarmasian, dan tindakan pelayanan lainnya ; 6.2. Bagian Keperawatan : menyangkut sikap dan etika Petugas Perawat, ketersediaan kamar perawatan dan tindakan keperawatan 6.3. Komite Medik : menyangkut jam dan tindakan pelayanan dokter, tindakan operasi, etik dan tindakan pelayanan lainnya; 6.4. Bagian keuangan : menyangkut pembiayaan perawatan dan pelayanan di RSUD Provinsi NTB; 6.5. Instalasi JPK ; menyangkut kelengkapan dokumen jaminan pasien dan klaim BPJS 6.6. BPJS Centre : menyangkut pelayanan dan kepersertaan BPJS dan klaim BPJS 7. Jika jawaban sudah diterima oleh Customer Service, Customer service akan menyampaikan jawabannya kepada pasien secara langsung (yang sifatnya non medis), dan ditemani oleh Case Manager (yang sifatnya medis) sebagai jawaban resmi dari pihak manajemen. Dalam menyampaikan jawaban, Customer Service mengundang pasien/ keluarga secara keseluruhan yang bertempat di ruang unit pengaduan terpadu RSUD Provinsi NTB dan proses pengaduan dinyatakan selesai. 8. Petugas Customer Service menyampaikan kepada pelanggan bahwa pengaduan , saran dan masukan telah diterima dan akan segera ditindak lanjuti. 9. Jika jawaban sudah diterima oleh Customer Service, Customer service akan menyampaikan jawabannya kepada pasien secara langsung (yang sifatnya non medis), dan ditemani oleh Case Manager (yang sifatnya medis) sebagai jawaban resmi dari pihak manajemen. Dalam menyampaikan jawaban, Customer

1. Unit kerja dan Petugas Customer Service memberi salam dan menyampaikan ucapan terima kasih kepada pelanggan yang akan memberikan pengaduan, saran dan masukan
2. Unit Kerja dan Petugas Customer Service menerima, mencatat dan mengkaji informasi pengaduan yang disampaikan ke dalam lembar dan buku pengaduan
3. Unit kerja memberikan penjelasan sementara kepada pasien dan berusaha untuk menenangkannya dan menjamin keluhan akan ditindaklanjuti
4. Laporkan pengaduan kepada atasan/karu, apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas pada informasi pelayanan publik ini diambil dari sippn.menpan.go.id pada Selasa, 21 May 2024 pukul 19:29. Klik [di sini](#) untuk melihat halaman asli. hari itu juga.
5. Laporkan kepada customer service apabila pasien tidak puas dengan jawaban atasan/karu. untuk



Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB

JALAN PRABU RANGKASARI DASAN CERMEN MATARAM 83232 03707502424

www.rsud.ntbprov.go.id

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat / Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB

Waktu Penyelesaian

0 Menit

dimulai dari setelah adanya laporan pengaduan sampai dengan tim pengelola pengaduan membuat laporan kegiatan penanganan pengaduan di unit pengaduan terpadu.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. pelayanan penanganan pengaduan terpadu

Pengaduan Layanan