



Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha

Jalan Menteri 4 70613 05114789455

rsraza.banjarkab.go.id

Pemerintah Kab. Banjar / Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha

Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat

No. SK : Nomor 43 Tahun 2023

Persyaratan

1. Pelapor menyampaikan secara langsung dengan lisan. Datang ke Unit Pengaduan Masyarakat RSUD Ratu Zalecha
Senin s.d Kamis 08.00 – 15.00 Wita
Jumat 08.00 – 11.30 Wita
Sabtu 08.00 – 14.00 Wita
2. Pelapor mengakses sarana/media yang disediakan meliputi:
 - 1) Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095
 - 2) Website sraza.banjarkab.go.id/upm
 - 3) Email upm.raza@gmail.com
 - 4) Kotak Saran yang tersebar di RS
 - 5) Kanal aplikasi LAPOR!
3. Pelapor mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan
4. Untuk mempermudah tindak lanjut, Pengaduan paling sedikit memuat :
 - 1) identitas pelapor, meliputi nama lengkap, alamat lengkap, nomor kontak (telepon,faksimili, atau email) yang dapat dihubungi (jika ada), dan kedudukan;
 - 2) nama pihak yang diadukan;
 - 3) perbuatan yang diadukan;
 - 4) waktu pelanggaran dilakukan.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha

Jalan Menteri 4 70613 05114789455

rsraza.banjarkab.go.id

Pemerintah Kab. Banjar / Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha

Standar Pelayanan PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



Persyaratan Pelayanan

1. Pelapor menyampaikan secara langsung dengan lisan. Datang ke Unit Pengaduan Masyarakat RSUD Ratu Zalecha
 - o Senin s.d Kamis 08.00 – 15.00 Wita
 - o Jumat 08.00 – 11.30 Wita
 - o Sabtu 08.00 – 14.00 Wita
2. Pelapor mengakses sarana/media yang disediakan meliputi:
 - a. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095
 - b. Website rsraza.banjarkab.go.id/index.php/upm
 - c. Email upm.raza@gmail.com
 - d. Kotak Saran yang tersebar di RS
 - e. Kanal aplikasi LAPOR!
3. Pelapor mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan
4. Untuk mempermudah tindak lanjut, Pengaduan paling sedikit memuat:
 - a. identitas pelapor, meliputi nama lengkap, alamat lengkap, nomor kontak (telepon, faksimili, atau email) yang dapat dihubungi (jika ada), dan kedudukan;
 - b. nama pihak yang diadukan;
 - c. perbuatan yang diadukan;
 - d. waktu pelanggaran dilakukan.

Prosedur Pelayanan

1. Pelapor menyampaikan pengaduan secara langsung atau melalui saran/media yang disediakan.
2. Setelah aduan diterima petugas pengelola pengaduan, kemudian diidentifikasi, dianalisis, dan menetapkan granding resikonya untuk tindak lanjut.
3. Untuk pengaduan Granding hijau, petugas pengelola dapat melakukan klarifikasi/mediasi secara langsung melibatkan pelapor atau petugas pengelola pengaduan dapat menyalurkan/meneruskan kepada bagian/bidang terkait untuk tindak lanjut meliputi proses konfirmasi, klarifikasi, penelitian dan pemeriksaan.

Biaya Pelayanan

Tidak dikenakan biaya

Produk Layanan

Penanganan Pengaduan Masyarakat

Waktu Pelayanan

- Granding merah ditindaklanjuti maksimal 1x24 jam.
- Granding kuning ditindaklanjuti maksimal 3 hari sejak keluhan disampaikan. Dan
- Granding hijau ditindaklanjuti maksimal 7 hari.

Pengaduan Layanan

- Hotline Service (SMS/Telepon) : 08115133095
- Website : rsraza.banjarkab.go.id/upm
- Email : upm.raza@gmail.com
- Kotak Saran
- SPAN Laporan
- Secara Langsung

[rsud.ratzalecha](https://www.instagram.com/rsud.ratzalecha) [rsudrazamp](https://www.facebook.com/rsudrazamp) [RSUD Ratu Zalecha](https://www.youtube.com/channel/UC...) www.rsraza.banjarkab.go.id

1. Pelapor menyampaikan pengaduan secara langsung atau melalui saran/media yang disediakan.
2. Setelah aduan diterima petugas pengelola pengaduan, kemudian diidentifikasi, dianalisis, dan menetapkan granding resikonya untuk tindak lanjut.
3. Untuk pengaduan Granding hijau, petugas pengelola dapat melakukan klarifikasi/mediasi secara langsung melibatkan pelapor atau petugas pengelola pengaduan dapat menyalurkan/meneruskan kepada bagian/bidang terkait untuk tindak lanjut meliputi proses konfirmasi, klarifikasi, penelitian dan pemeriksaan.

Informasi pelayanan publik ini diambil dari sippn.menpan.go.id pada Sabtu, 24 Aug 2024 pukul 23:02. Klik [di sini](#) untuk melihat halaman asli.



Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha

Jalan Menteri 4 70613 05114789455

rsraza.banjarkab.go.id

Pemerintah Kab. Banjar / Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha

Waktu Penyelesaian

0

Granding merah ditindaklanjuti maksimal 1x24 jam. Granding kuning ditindaklanjuti maksimal 3 hari sejak keluhan disampaikan. Dan Granding hijau ditindak lanjuti maksimal 7 hari.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Layanan

Melalui:

- Hotline Service (SMS/Telepon): 08115133095
- Website: rsraza.banjarkab.go.id/upm
- Email: upm.raza@gmail.com
- Kotak Saran
- SP4N Lapor
- Secara Langsung