



## RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh

Jln. Ade Irma Suryani No. 25 Kelurahan Balai Kaliki Kecamatan Payakumbuh Utara Kota Payakumbuh Sumatera Barat. 26213 075292018

[rsudadnaanwd.payakumbuhkota.go.id](http://rsudadnaanwd.payakumbuhkota.go.id)

Pemerintah Kota Payakumbuh / RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh

# Pelayanan Pengaduan

No. SK :

## Persyaratan

1. Membawa identitas pasien
2. Mengisi form layanan pengaduan

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. 1) Menerima dan atau melayani pengaduan masyarakat - Menerima keluhan tentang rujukan dari faskes ke RS - Menerima keluhan tentang rujukan dari rsud Adnaan wd ke RS lainnya. - Menerima keluhan tentang layanan RS - Menerima keluhan tentang sarana yang ada di RS - Menerima keluhan tentang SDM yang ada di RS
2. 2) Mendengarkan keluhan masyarakat
3. 3) Memfasilitasi pengaduan masyarakat
4. 4) Menganalisa pengaduan masyarakat
5. 5) Menindaklanjuti pengaduan masyarakat
6. 6) Berkoordinasi dengan pihak lain ( faskes I dan rumah sakit lain) untuk mencari solusi dan pemecahan masalah yg dihadapi masyarakat.
7. 7) Menangani keluhan/ pengaduan masyarakat / petugas kesehatan tentang kepersetaan pelayanan kesehatan dalam program JKN secara langsung / surat/ telepon/ media online.
8. Melayani pengaduan masyarakat via Telp ke nomor 082384286630 ( Petugas Layanan Pengaduan).

## Waktu Penyelesaian



## RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh

Jln. Ade Irma Suryani No. 25 Kelurahan Balai Kaliki Kecamatan Payakumbuh Utara Kota Payakumbuh Sumatera Barat. 26213 075292018

[rsudadnaanwd.payakumbuhkota.go.id](http://rsudadnaanwd.payakumbuhkota.go.id)

Pemerintah Kota Payakumbuh / RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh

2 Jam

1. Menerima dan atau melayani pengaduan masyarakat

- Menerima keluhan tentang rujukan dari faskes ke RS
- Menerima keluhan tentang rujukan dari rsud Adnaan wd ke RS lainnya.
- Menerima keluhan tentang layanan RS
- Menerima keluhan tentang sarana yang ada di RS
- Menerima keluhan tentang SDM yang ada di RS

2. Mendengarkan keluhan masyarakat

3. Memfasilitasi pengaduan masyarakat

4. Menganalisa pengaduan masyarakat

5. Menindaklanjuti pengaduan masyarakat

6. Berkoordinasi dengan pihak lain ( faskes I dan rumah sakit lain) untuk mencari solusi dan pemecahan masalah yg dihadapi masyarakat.

7. Menangani keluhan/ pengaduan masyarakat / petugas kesehatan tentang kepersetaan pelayanan kesehatan dalam program JKN secara langsung / surat/ telepon/ media online.

8. Melayani pengaduan masyarakat via Telp ke nomor 082384286630 (Petugas Layanan Pengaduan).

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

1. Mengacu kepada RAB PKRS Tahun 2021

### Produk Pelayanan

1. Pelayanan Pengaduan

### Pengaduan Layanan



## **RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh**

Jln. Ade Irma Suryani No. 25 Kelurahan Balai Kaliki Kecamatan Payakumbuh Utara Kota Payakumbuh Sumatera Barat. 26213 075292018

[rsudadnaanwd.payakumbuhkota.go.id](http://rsudadnaanwd.payakumbuhkota.go.id)

Pemerintah Kota Payakumbuh / RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh

Keluhan atau complain disampaikan melalui sarana yang disediakan oleh RSUD dr. Adnaan WD Kota Payakumbuh antara lain melalui :

1. Telephone : 082384286630
2. SMS Center : 082384286630
3. Petugas Informasi dan pengaduan
4. Aduan langsung melalui kotak saran