



## Rumah Sakit Umum Daerah dr. ZAINOEL ABIDIN

Jln. Tgk. Daud Beureueh, No.108, Banda Aceh 23126 065134562

<https://rsudza.acehprov.go.id/>

Pemerintah Provinsi Aceh / Rumah Sakit Umum Daerah dr. ZAINOEL ABIDIN

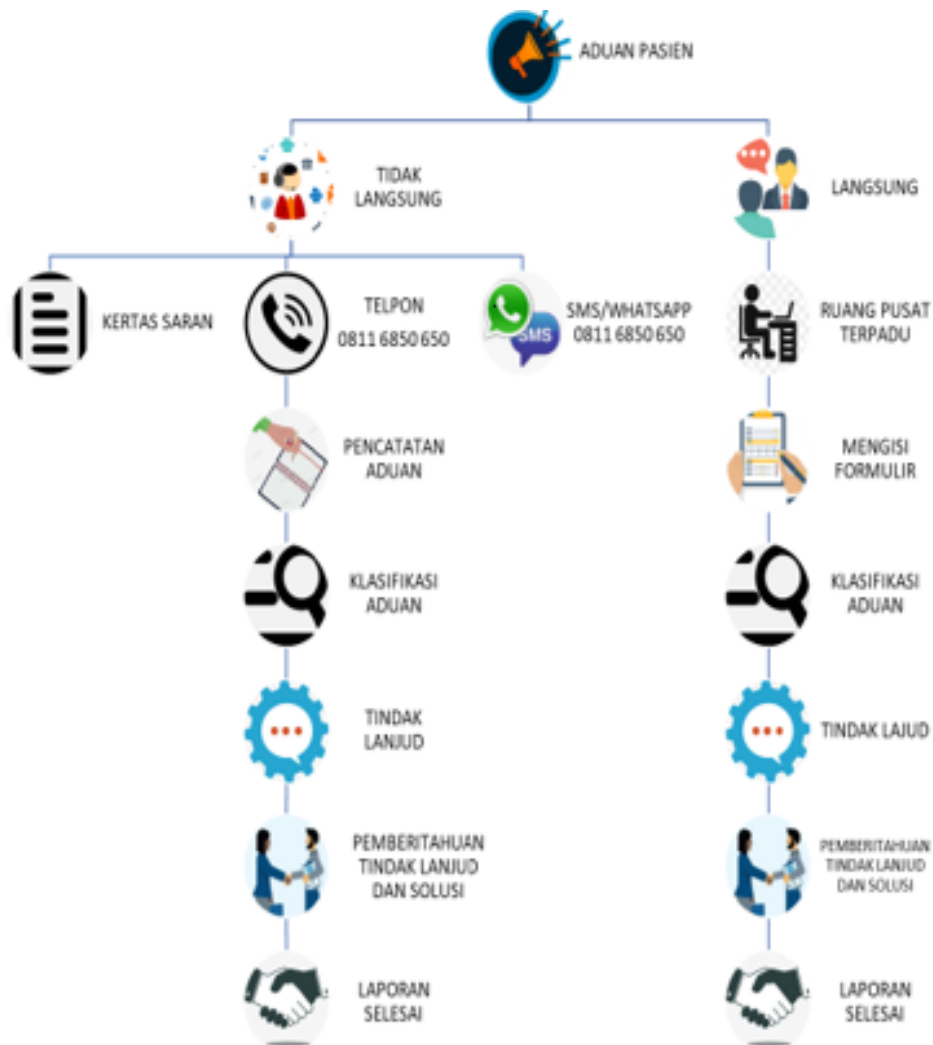
# Standar Pelayanan Manajemen Komplain

No. SK :

## Persyaratan

1. Pengaduan secara lisan maupun tertulis dan elektronik (WA)
2. KTP/Identitas Diri
3. No Rekam Medis
4. No Telp./HP

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur



1. Pasien/Keluarga Pasien menyampaikan keluhan, baik melalui Petugas dengan mengisi Formulir Aduan, Kotak Saran, Media Sosial WhatsApp ataupun Formulir QR Code Manajemen Komplain.
2. Untuk komplain ringan petugas penerima komplain memberikan tanggapan dengan memberi jawaban langsung terhadap komplain yang disampaikan.
3. Untuk komplain sedang petugas penerima komplain memberi tanggapan langsung melalui klarifikasi dan meneruskan pada unit terkait yang berhak menangani.
4. Untuk komplain berat petugas penerima komplain melakukan klarifikasi dan meneruskan langsung pada kepala kemudian berkoordinasi dengan Direktur unit/perawat pengawas dan melalui Kepala Bidang Keperawatan atau Kepala Bidang Pelayanan Medis.
5. Pasien/Keluarga Pasien Menunggu klarifikasi dari petugas berdasarkan jenis komplain

## Waktu Penyelesaian



## Rumah Sakit Umum Daerah dr. ZAINOEL ABIDIN

Jln. Tgk. Daud Beureueh, No.108, Banda Aceh 23126 065134562

<https://rsudza.acehprov.go.id/>

Pemerintah Provinsi Aceh / Rumah Sakit Umum Daerah dr. ZAINOEL ABIDIN

7 Hari

Kategori Ringan (Hijau) : 1 x 24 Jam

Kategori Sedang (Kuning) : 3 Hari

Kategori Berat (Merah) : 7 Hari

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

### Pengaduan Layanan

Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pelanggan pada saluran-saluran sebagai berikut :

1. Email : [rsudza@acehprov.go.id](mailto:rsudza@acehprov.go.id)
2. Website : <https://rsudza.acehprov.go.id/>
3. WA : 08116850650
4. Ruang Pengaduan : Manajemen Komplain
5. Surat yang bisa dipertanggungjawabkan
6. Scan barcode pengaduan
7. Link : <https://rsudza.acehprov.go.id/komplain>