



RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo

Jl. MT. Haryono No.656 Balikpapan 76115 0542873901

rsudkanujoso.com

Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur / RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo

Penanganan Pengaduan

No. SK :

Persyaratan

1. Mengajukan pengaduan dengan menyebutkan identitas pelapor
2. Menyampaikan pengaduan sesuai dengan kejadian yang sebenarnya
3. Pengajuan pengaduan dapat melalui desk pengaduan (ruang Humas), kotak pengaduan, website, email, telp, sms, WA, Instagram, Facebook, SP4NLapor (www.lapor.go.id)

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo

Jl. MT. Haryono No.656 Balikpapan 76115 0542873901

rsudkanujoso.com

Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur / RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo

Image not found or type unknown



1. Pelapor menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan yang diterima dengan menguraikan pokok permasalahan dengan jelas, lengkap, kronologis waktu dan kejadian serta bukti pendukung bila diperlukan (baik secara langsung dengan datang ke ruang Humas maupun melalui media komunikasi RSKD)
2. Petugas akan mencatat pengaduan dan melakukan verifikasi identitas pelapor, kelengkapan laporan serta memproses pengaduan dengan melakukan koordinasi ke unit/bagian terkait (investigasi) dan melaporkan kepada Manajemen RSKD.
3. Petugas menjelaskan jangka waktu penyelesaian paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima dan dapat menghubungi kontak Humas 08115425021 untuk mendapatkan informasi.
4. Jawaban atas pengaduan yang telah disusun berdasarkan hasil investigasi, koordinasi dan laporan diserahkan kepada Humas untuk diinformasikan kepada pelapor
5. Pelapor mendapat jawaban dan klarifikasi atas pengaduan yang diajukan. Bila ternyata pelapor masih kurang puas atas tanggapan yang telah diberikan, maka dapat menyampaikan keberatan kepada petugas untuk ditujukan kepada manajemen RSKD. Jika hal ini terjadi maka akan dilakukan pemanggilan kedua belah pihak dan difasilitasi oleh Humas RSKD.



RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo

Jl. MT. Haryono No.656 Balikpapan 76115 0542873901

rsudkanujoso.com

Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur / RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo

Waktu Penyelesaian

24 Jam

Penanganan Pengaduan (Desk Pengaduan) Selama Jam Kerja :

Senin - Kamis pukul 08.00 - 16.00 Wita dan Jum'at pukul : 08.00 - 13.30 Wita

Penanganan Pengaduan Melalui Media Komunikasi 24 Jam Setiap Hari

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. pengaduan

Pengaduan Layanan

Penanganan Pengaduan

1. Desk Pengaduan Ruang Humas Gedung Anggrek Hitam Lt. Dasar
2. Website, Email
3. Telp / SMS / WA
4. Kotak Pengaduan
5. Instagram, Facebook
6. SP4NLapor (www.lapor.go.id)