

## Rumah Sakit Umum Daerah Bendan



Jl. sriwijaya nomor 2 kota pekalongan 51125 0285437222

[rsudbendan.pekalongakota.go.id](http://rsudbendan.pekalongakota.go.id)

Pemerintah Kota Pekalongan / Rumah Sakit Umum Daerah Bendan

# Pelayanan Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service

No. SK : 400.7/0225

## Persyaratan

1. Tidak Ada

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Petugas menerima komplain dari pelanggan Apabila komplain terjadi pada jam kerja maka customer service bertugas untuk menangani komplain tersebut.
2. Apabila ada komplain di unit pelayanan dan petugas unit setempat tidak dapat menangani komplain tersebut, maka Kepala Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service akan melayani komplain tersebut.
3. Melakukan koordinasi dengan manajemen atau unit terkait.
4. Petugas mencatat keluhan atau komplain pelanggan pada laporan komplain.
5. Komplain akan ditangani berdasarkan penetapan grading/dampak resiko komplain
6. Jika keluhan terjadi diluar jam kerja Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service maka perawat supervisi dapat menghubungi manajemen on duty.
7. Pendokumentasian pelaporan komplain secara online pada aplikasi SP4N Lapor

## Waktu Penyelesaian

7 Hari

Kategori Komplain :

- a. Komplain kategori hijau ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam
- b. Komplain kategori kuning ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 x 24 jam
- c. Komplain kategori merah ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 x 24 jam

## Biaya / Tarif

# Rumah Sakit Umum Daerah Bendan



Jl. sriwijaya nomor 2 kota pekalongan 51125 0285437222

[rsudbendan.pekalongakota.go.id](http://rsudbendan.pekalongakota.go.id)

Pemerintah Kota Pekalongan / Rumah Sakit Umum Daerah Bendan

Tidak dipungut biaya

Gratis

## Produk Pelayanan

1. Pelayanan keluhan atau komplain pelanggan

## Pengaduan Layanan

Pos: RSUD Bendan Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan

Email: [keluhan.rsudbendan@gmail.com](mailto:keluhan.rsudbendan@gmail.com)

Telp: (0285) 437222

Sms Pengaduan : 081-542-402-200

Secara langsung : Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service

Secara tidak langsung : kotak saran, sms, email, whatsapp, facebook, Instagram, website, SP4N Lapor