



Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor

Jl. H. M. Amin 10 RT 03 72171 08115000266

rsud.tanahbumbukab.go.id

Pemerintah Kab. Tanah Bumbu / Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor

Pengaduan

No. SK :

Persyaratan

1. Persyaratan Pengaduan : a. Memiliki identitas atas nama (pasien/keluarga pasien), nomor telpon, alamat dan no RM jika pasien langsung yang complain b. Mengisi formular pengaduan
2. Penerima Pengaduan Masyarakat dan Keluhan Pelanggan : a. Pengaduan secara langsung yang disampaikan langsung ke petugas pengelola pengaduan masyarakat b. Pengaduan secara tidak langsung melalui kotak saran, social media, email, dan whatsapp chat/telepon

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengelola Pengaduan Masyarakat Secara Langsung : a. Pengelola atau petugas pengaduan masyarakat wajib memberikan informasi kepada pengadu tentang penyelesaian pengaduan atau keluhan pelanggan, selambat-lambatnya 30 hari hari kalender sejak penyelesaian pengaduan. b. Mengisi formular pengaduan dengan lengkap, benar dan jelas, serta menguraikan keluhan atau aduan. Dan kemudian di serahkan ke petugas pengelola pengaduan masyarakat untuk di tindak lanjuti c. Pengklarifikasian dengan mengidentifikasi masalah, pemeriksaan subtansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti. d. Mengarahkan subtansi yang bersangkutan agar kiranya dapat menerima serta mengkaji komplainan dan menyelesaikan masalah. e. Petugas subtansi yang bersangkutan mencatat semua Tindakan dan penyelesaiannya dan diserahkan ke petugas layanan pengaduan masyarakat disertai dokumen penyelesaian baik berupa bukti pembinaan, foto, video dan tanda tangan diatas naterai.
2. . Secara Tidak Langsung : a. Petugas mengumpulkan data pengaduan yang masuk dari sosial media, pesan whatsapp, email dan kotak saran b. Petugas langsung merespon pesan masuk atau memberi balsan sesuai peraturan dan kebijakan RSUD dr. H. Andi Abdurrahman Noor

Waktu Penyelesaian

30 Hari kerja

1. Pemberian respon tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan
2. Pemberian informasi kepada pengadu tentang penyelesaian pengaduan dan keluhan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak penyelesaian pengaduan



Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor

Jl. H. M. Amin 10 RT 03 72171 08115000266

rsud.tanahbumbukab.go.id

Pemerintah Kab. Tanah Bumbu / Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi
Abdurrahman Noor

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Pengaduan Pasien

Pengaduan Layanan

Sesuai alur penanganan pelayanan unit pengaduan RSUD dr. H. Abdurrahman Noor