

UOBK Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian

Jl. Raya Pasirian No.225, Kebonan, Pasirian, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur 67372 67352
082143709714

<https://rsudpasirian.lumajangkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Lumajang / Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan
Keluarga Berencana / UOBK Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian

No. SK :

Persyaratan

1. Menyebutkan identitas dan pelayanan yang ingin dikeluhkan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

UOBK Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian

Jl. Raya Pasirian No.225, Kebonan, Pasirian, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur 67372 67352

082143709714

<https://rsudpasirian.lumajangkab.go.id/>



RSUD PASIRIAN

Pemerintah Kab. Lumajang / Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan

1. Unit kerja Keluarga Berencana / UOBK Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian terima kasih kepada pelanggan yang akan memberikan pengaduan, saran dan masukan
2. Unit Kerja dan Petugas Customer Service menerima, mencatat dan mengkaji informasi pengaduan yang disampaikan ke dalam lembar dan buku pengaduan
3. Unit kerja memberikan penjelasan sementara kepada pasien dan berusaha untuk menenangkannya dan menjamin keluhan akan ditindaklanjuti
4. Laporkan pengaduan kepada atasan/karu, apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas pada hari itu juga
5. Laporkan kepada customer service apabila pasien tidak puas dengan jawaban atasan/karu, untuk disampaikan ke case manager dan manajemen pada hari itu juga
6. Customer service menyampaikan kepada manajemen dan pihak yang terkait atas pengaduan tersebut dan meminta jawaban pada hari itu juga, sesuai dengan isi pengaduan, antar lain: a. Bagian Pelayanan : menyangkut jam dan tindakan pelayanan dokter, tindakan operasi, kefarmasian, dan tindakan pelayanan lainnya ; b. Bagian Keperawatan : menyangkut sikap dan etika Petugas Perawat, ketersediaan kamar perawatan dan tindakan keperawatan c. Komite Medik : menyangkut jam dan tindakan pelayanan dokter, tindakan operasi, etik dan tindakan pelayanan lainnya; d. Bagian keuangan : menyangkut pembiayaan perawatan dan pelayanan di RSUD Pasirian; e. Instalasi JPK ; menyangkut kelengkapan dokumen jaminan pasien dan klaim BPJS f. BPJS Centre : menyangkut pelayanan dan kepersertaan BPJS dan klaim BPJS
7. Jika jawaban sudah diterima oleh Customer Service, Customer service akan menyampaikan jawabannya kepada pasien secara langsung (yang sifatnya non medis), dan ditemani oleh Case Manager (yang sifatnya medis) sebagai jawaban resmi dari pihak manajemen. Dalam menyampaikan jawaban, Customer Service mengundang pasien/ keluarga secara kekeluargaan yang bertempat di ruang unit pengaduan terpadu RSUD Pasirian dan proses pengaduan dinyatakan selesai.
8. Petugas Customer Service menyampaikan kepada pelanggan bahwa pengaduan, saran dan masukan telah diterima dan akan segera ditindak lanjuti
9. Petugas Customer Service menyampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan tentang kompilasi pengaduan, saran dan masukan yang tidak dapat ditangani
10. Tim Pengelola Pengaduan bersama Customer Service akan memeriksa, mengklasifikasi, menganalisa dan membuat rencana penyelesaian kasus pengaduan.
11. Tim Pengelola Pengaduan melaksanakan penyelesaian kasus pengaduan sesuai dengan ketentuan yang ada.
12. Tim pengelola pengaduan menyampaikan hasil penyelesaian kasus pengaduan kepada Customer Service untuk disampaikan kepada pelanggan yang memberikan pengaduan, melalui sms, email atau surat resmi dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja.
13. Tim Pengelola Pengaduan melakukan dokumentasi kasus pengaduan.

UOBK Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian

Jl. Raya Pasirian No.225, Kebonan, Pasirian, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur 67372 67352

082143709714

<https://rsudpasirian.lumajangkab.go.id/>



RSUD PASIRIAN

Pemerintah Kab. Lumajang / Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan

Waktu Penyelesaian

Keluarga Berencana / UOBK Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian

14 Hari kerja

Jangka waktu pelayanan pengaduan adalah hitungan harian, jangka waktu penyelesaian pengaduan bisa lebih cepat atau lebih lama tergantung dari jenis pengaduan dan tingkat urgensinya

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Tidak ada biaya untuk pelayanan pengaduan

Produk Pelayanan

1. Pelayanan Pengaduan

Pengaduan Layanan

UOBK Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian

Jl. Raya Pasirian No.225, Kebonan, Pasirian, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur 67372 67352

082143709714

<https://rsudpasirian.lumajangkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Lumajang / Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan

Keluarga Berencana / UOBK Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian

Penanganan pengaduan dapat melalui

Hotline RSUD Pasirian : (0334) 5761044

Staf Pelayanan Pengaduan RSUD Pasirian:

- Pengaduan BPJS : Apriliani Prianti, S.ST (087847636832)
- Pengaduan Rawat Inap dan Rawat Jalan : Yostri A, S.Kep. Ners (085777710936)
- Pengaduan Farmasi : Gayuh Fatoni, S. Farm., Apt (08991852310)
- Pengaduan Umum :

Irma Rahmi Cahyani, S.KM (085745424021)

Zalza Nanda Shaksita, S.KM (082334874463)

Staf BPJS Kesehatan:

Mariam Bella (08113134897)

Atau melalui laman sosial media RSUD Pasirian di:

Website : <https://rsudpasirian.lumajangkab.go.id/>

Youtube : RSUD PASIRIAN LUMAJANG

Instagram : @rsud_pasirian