



## **Rumah Sakit Umum Daerah Pameungpek**

Jalan Miramareu No. 99, Sirnabakti, Pameungpeuk, Sirnabakti, Pameungpeuk,  
Kabupaten Garut, Jawa Barat 44175

Pemerintah Provinsi Jawa Barat / Dinas Kesehatan Provinsi Jawa  
Barat / Rumah Sakit Umum Daerah Pameungpek



## Rumah Sakit Umum Daerah Pameungpek

Jalan Miramareu No. 99, Sirnabakti, Pameungpeuk, Sirnabakti, Pameungpeuk,  
Kabupaten Garut, Jawa Barat 44175

Pemerintah Provinsi Jawa Barat / Dinas Kesehatan Provinsi Jawa  
Barat / Rumah Sakit Umum Daerah Pameungpek

# Standar Pelayanan Penanganan Komplain

No. SK :

## Persyaratan

1. Formulir aduan/keluhan
2. Kotak Saran di area pelayanan

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pelanggan menyampaikan keluhan, baik melalui Petugas Humas dengan mengisi formulir aduan, Kotak Saran, Media Sosial ataupun WhatsApp Gateway.
2. Petugas Humas menindaklanjuti aduan dengan berkoordinasi membuat nota dinas kepada unit kerja terkait, dan membuat jawaban serta penyelesaian aduan.
3. Petugas Humas memberikan klarifikasi atau mengonfirmasi kepada pelanggan yang tidak puas.
4. Petugas Humas mengarahkan penyelesaian secara berjenjang. Semua pengaduan pelanggan diadministrasikan dan dilakukan evaluasi dan pelaporan oleh Unit Humas.

## Waktu Penyelesaian

2 Jam

Penanganan komplain

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. Penanganan komplain

## Pengaduan Layanan

Humas dan Resepsionis