



## RSUD RA Basoeni

Jalan Raya Gedeg No 17 61351 0321364752

[www.rsudrabasuni.mojokertokab.go.id](http://www.rsudrabasuni.mojokertokab.go.id)

Pemerintah Kab. Mojokerto / RSUD RA Basoeni

# Layanan Peduli Pelanggan RS Melalui Telepon RSUD RA BASOENI

No. SK :

## Persyaratan

1. Keluhan melalui hotline RSUD RA Basoeni dengan nomor 085749574164

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur



## RSUD RA Basoeni

Jalan Raya Gedeg No 17 61351 0321364752

[www.rsudrabasuni.mojokertokab.go.id](http://www.rsudrabasuni.mojokertokab.go.id)

Pemerintah Kab. Mojokerto / RSUD RA Basoeni

Image not found or type unknown



1. a. Menerima telpon dengan mengucapkan salam terlebih dahulu b. Operator memperkenalkan diri dan mengucapkan kata pembuka "Apa yang bisa kami bantu" c. Operator menanyakan Nama dan Alamat pemberi aduan dan mencatat dengan seksama. d. Operator wajib mendengarkan keseluruhan keluhan dan mencatat pokok-pokok keluhan yang disampaikan dengan metode 5W 1H: 1) What : Apa yang terjadi/ Keluhan apa yang disampaikan? 2) Who : Siapa yang terlibat dalam peristiwa ? 3) Why : Mengapa hal tersebut bisa terjadi? 4) When : Kapan Peristiwa/Kejadian keluhan terjadi? 5) Where : Dimana Peristiwa/Keluhan terjadi? 6) How : Bagaimana peristiwa/Keluhan itu terjadi? e. Apabila Keluhan yang masuk lewat telpon membutuhkan waktu untuk menjawab, maka operator bisa meminta ijin untuk menutup telpon terlebih dahulu untuk melakukan koordinasi dan klarifikasi jawaban kepada bidang terkait, dengan terlebih dahulu meminta nomor telpon agar bisa ditelpon kembali. f. Mengklarifikasi keluhan yang masuk dengan Bidang terkait sesuai dengan keluhan yang masuk. g. Menyampaikan hasil klarifikasi dari bidang terkait terhadap hal hal yang dikeluhkan oleh pasien/keluarga/pengunjung. h. Mendokumentasikan kedalam "Formulir Laporan Penanganan Layanan Peduli Pelanggan" .



## RSUD RA Basoeni

Jalan Raya Gedeg No 17 61351 0321364752

[www.rsudrabasuni.mojokertokab.go.id](http://www.rsudrabasuni.mojokertokab.go.id)

Pemerintah Kab. Mojokerto / RSUD RA Basoeni

### Waktu Penyelesaian

1 Hari kerja

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Jawaban atas keluhan

### Pengaduan Layanan

Pengaduan, saran, masukan, dan informasi lebih lanjut dapat

disampaikan atau diperoleh melalui:

1. Petugas: O p e r a t o r layanan pengaduan)
2. Kotak Saran : Tersedia Di tiap unit Pelayanan
3. SMS /wa/ call centre : 085749574164
4. Website : rsudrabasoeni.mojokertokab.go.id
5. Email : RSUD.basoeni @gmail.com
6. Instagram: rsudrabasoeni
7. Facebook: Rsud Ra Basoeni