



Humas / Pengaduan dan Keluhan

No. SK : 83 Tahun 2017

Persyaratan

1. Pengaduan secara lisan maupun tulisan
2. Identitas resmi pengadu

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengadu/Pelapor menyampaikan pengaduan, masukan atau kritikan secara lisan atau tulisan
2. Setiap masyarakat yang mengajukan keluhan melalui berbagai media diarahkan untuk mengisi formulir keluhan yang telah disediakan
3. Staf pelayanan pengaduan dan informasi menerima dan mencatat pengaduan dalam formulir keluhan
4. Masyarakat dapat langsung bertemu dengan tim penanggulangan keluhan diruang penanganan keluhan
5. Tim penanganan keluhan akan merespon setiap keluhan yang datang langsung maupun tidak langsung dengan mendatangi psien atau masyarakat yang melayangkan keluhan apabila dipandang perlu

Waktu Penyelesaian

0

Jangka waktu penyelesaian berdasarkan tingkat keluhan

1. Keluhan Sederhana diselesaikan 1x24 jam
2. Keluhan Sedang diselesaikan maksimal 7 hari kerja
3. Keluhan Berat diselesaikan maksimal 1 bulan

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya



UOBK RSUD R. SYAMSUDIN, S.H.

Jalan Rumah Sakit No.1 43113 0266225180

<https://www.rsudsyamsudin.co.id>

Pemerintah Kota Sukabumi / Dinas Kesehatan / UOBK RSUD R. SYAMSUDIN, S.H.

Produk Pelayanan

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Layanan



UOBK RSUD R. SYAMSUDIN, S.H.

Jalan Rumah Sakit No.1 43113 0266225180

<https://www.rsudsyamsudin.co.id>

Pemerintah Kota Sukabumi / Dinas Kesehatan / UOBK RSUD R. SYAMSUDIN, S.H.

1. SURAT

- a. Surat/pengaduan disediakan kotak saran, surat yang masuk diterima oleh petugas administrasi pada sub Bag Humas untuk dicatat dan disampaikan kepada direktur
- b. Atas disposisi direktur bidang terkait menindak lanjuti saran / pengaduan

2. DATANG LANGSUNG

- a. Pengadu datang langsung menemui petugas Humas
- b. Petugas humas mencatat identifikasi pengadu dan mempersilahkan untuk menunggu, dan bertemu dengan tim penanganan keluhan RSUD R. Syamsudin, SH

3. WEBSITE

- a. Keluhan pelanggan yang masuk diterima oleh Sub Bag Humas untuk disampaikan kepada Tim penanganan keluhan
- b. Apabila Tim penanganan keluhan tidak dapat mengatasi masalah maka keluhan disampaikan kepada Direktur
- c. Direktur memanggil pihak terkait untuk penyelesaian masalah keluhan

4. TELEPON

- a. Telepon keluhan pelanggan yang masuk diterima oleh Sub Bag Humas untuk disampaikan kepada Tim penanganan keluhan
- b. Apabila Tim penanganan keluhan tidak dapat mengatasi masalah maka keluhan disampaikan kepada Direktur
- c. Direktur memanggil pihak terkait untuk penyelesaian masalah keluhan

5. EMAIL

- a. Email keluhan pelanggan yang masuk diterima oleh Sub Bag Humas untuk disampaikan kepada Tim penanganan keluhan
- b. Apabila Tim penanganan keluhan tidak dapat mengatasi masalah maka keluhan disampaikan kepada Direktur
- c. Direktur memanggil pihak terkait untuk penyelesaian masalah keluhan



UOBK RSUD R. SYAMSUDIN, S.H.

Jalan Rumah Sakit No.1 43113 0266225180

<https://www.rsudsyamsudin.co.id>

Pemerintah Kota Sukabumi / Dinas Kesehatan / UOBK RSUD R. SYAMSUDIN, S.H.