



Penanganan Pengaduan Masyarakat

No. SK : Peraturan Direktur No 29 Tahun 2024 Tentang Standa

Persyaratan

1. Pengaduan langsung (tatap muka)
2. Pengaduan tidak langsung (melalui Medsos)
3. Identitas resmi pengadu dan atau pasien

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengadu menyampaikan aduannya secara langsung atau tidak langsung
2. Petugas Humas menerima dan mencatat pengaduan
3. Petugas Humas melakukan telaah atau identifikasi pengaduan
4. Pengaduan dikoordinasikan dengan unit terkait untuk dilakukan penelusuran atau tindak lanjut
5. Unit terkait menyampaikan hasil tindak lanjut kepada petugas Humas
6. Petugas Humas menyampaikan tanggapan kepada pengadu berdasarkan hasil koordinasi dengan unit terkait.

Waktu Penyelesaian

0

Kecepatan waktu komplain diidentifikasi berdasarkan tingkat risiko dan dampak risiko dengan penetapan *gradingtensi kerugian material, dan lain-lain. Ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1x24 jam. Selesai tertangani maksimal dalam waktu 14 hari.*

2. **Warna Kuning** : Cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian immaterial, dan lain-lain. **Ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3x24 jam.** Selesai tertangani maksimal dalam waktu 7 hari.

3. **Warna Hijau** : Tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial. **Ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7x24 jam.** Selesai tertangani maksimal dalam waktu 3 hari.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan



RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo

Jl. Majapahit No.667 61215 0318961649

rsudrtnotopuro.sidoarjokab.go.id

Pemerintah Kab. Sidoarjo / RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Layanan

Email : pengaduan.rsudsda@gmail.com

No. Telp : 031-8961649/ 8960871 / 8921647

Whatsapp Bisnis : 0811-3550-333

Whatsapp Pengaduan : 0821-2221-5266

Instagram : [@rsudrtnotopurosda](https://www.instagram.com/rsudrtnotopurosda)

Facebook : RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo

Media SP4N Lapor

Pusat Pengaduan dan Informasi

Kotak Saran