



## UOBK RSUD SLG

Jl.Galuh Cndrakirana, Tugurejo, Kec.Ngasem, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64182

03542891400

[rsudslg.kedirikab.go.id](http://rsudslg.kedirikab.go.id)

Pemerintah Kab. Kediri / UOBK RSUD SLG

# Pelayanan Pengaduan RSUD SLG

No. SK : 188/2577/418.25.5/2023

## Persyaratan

1. Persyaratan pengaduan agar dapat ditindaklanjuti sebagai berikut: a. Identitas pelapor terdiri atas nama, nomor telpon dan alamat lengkap; b. Identitas pasien yang mendapatkan pelayanan; c. Uraian kejadian atau keluhan atas pelayanan sesuai waktu dan tempat kejadian
2. 2. Penerimaan pengaduan masyarakat atau keluhan pasien dan keluarga pasien: a. Pengaduan secara langsung yang disampaikan secara lisan kepada petugas pelayanan atau kepada Petugas Informasi dan Penanganan Pengaduan. b. Pengaduan secara tidak langsung dengan melalui WhatsApp (WA) Humas 08132600404. Email diterima melalui [rsud\\_slg@kedirikab.go.id](mailto:rsud_slg@kedirikab.go.id). Kotak kritik dan saran yang ada di lingkungan RSUD SLG
3. 2. Penerimaan pengaduan masyarakat atau keluhan pasien dan keluarga pasien: a. Pengaduan secara langsung yang disampaikan secara lisan kepada petugas pelayanan atau kepada Petugas Informasi dan Penanganan Pengaduan. b. Pengaduan secara tidak langsung dengan melalui WhatsApp (WA) Humas 08132600404. Email diterima melalui [rsud\\_slg@kedirikab.go.id](mailto:rsud_slg@kedirikab.go.id). Kotak kritik dan saran yang ada di lingkungan RSUD SLG

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. 1. Petugas Informasi dan Penanganan Pengaduan menerima laporan pengaduan dari pasien atau keluarga pasien. 2. Petugas mempersilakan pelapor untuk duduk dan mengisi form pengaduan yang berisikan nama pelapor, waktu dan tempat kejadian, isi pengaduan, dan tanda tangan pelapor. 3. Petugas pengaduan menindaklanjuti dengan melakukan kordinasi dengan kepala bidang/ruangan/unit yang dilaporkan
2. Kepala Bidang/ Bagian/ Ruangan terkait melakukan langkah-langkah penyelesaian pengaduan sebagai berikut ; 1) Menerima dan mengkaji pengaduan masyarakat atau keluhan pelanggan. 2) Jika diperlukan, mengundang petugas terkait untuk koordinasi. 3) Membahas akar penyebab atas keluhan pelanggan yang terjadi, dengan meminta masukan-masukan dari petugas. 4) Mencatat semua tindakan korektif, pencegahan dan atau tindaklanjut penyelesaian terhadap pengaduan masyarakat. 5) Menginformasikan kepada Petugas terkait untuk ditindaklanjuti.
- 3.

## Waktu Penyelesaian



## UOBK RSUD SLG

Jl.Galuh Cndrakirana, Tugurejo, Kec.Ngasem, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64182

03542891400

[rsudslg.kedirikab.go.id](http://rsudslg.kedirikab.go.id)

Pemerintah Kab. Kediri / UOBK RSUD SLG

3 Hari kerja

Pemberian respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima.

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Laporan pengaduan

### Pengaduan Layanan

Email : [rsud slg@kedirikab.go.id](mailto:rsud slg@kedirikab.go.id)

Telp :0354-2891400

Fax :0354-2891414 K

Kotak Saran Petugas Informasi dan pengaduan