

# Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta

Jl. Letjen M.T. Haryono No.Kav.11, RT.1/RW.6, Cawang, Kec. Kramat jati, Kota Jakarta Timur,

Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13630 0251293733777



[www.rspon.co.id](http://www.rspon.co.id)

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal Pelayanan

## Standart Pelayanan Penangan Pengaduan Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta

No. SK :

### Persyaratan

1. Pengaduan secara lisan maupun tertulis (baik melalui formulir komplain/sosial media)

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pelanggan menyampaikan pengaduannya secara lisan dan tertulis melalui lisan dengan petugas pelayanan public/MOD dan tertulis melalui formulir komplain dan sosial media
2. Petugas pelayanan publik/Staf Hukormas menerima dan mencatat pengaduan
3. Petugas mengkonfirmasi dan menyelesaikan komplain sesuai dengan levelnya
4. Pengaduan di distribusikan ke bidang terkait tuntut dilakukan penelusuran / penanganan lebih lanjut
5. Penyampaian tanggapan kepada pelanggan
6. Pengarsipan dan rencana tindak lanjut di customer service dan atau Sub Koordinator Kelompok Sub-substansi Hukum Organisasi dan Humas

### Waktu Penyelesaian

7 Hari kerja

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Penangan Pengaduan

### Pengaduan Layanan

# Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta

Jl. Letjen M.T. Haryono No.Kav.11, RT.1/RW.6, Cawang, Kec. Kramat jati, Kota Jakarta Timur,

Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13630 0251293733777

[www.rspan.co.id](http://www.rspan.co.id)

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal Pelayanan

Kesehatan / Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono  
Jakarta

- Twitter : @rumahsakitotak
- Facebook : @rumahsakitpusatotak
- Instagram : @rumahsakitotak
- Youtube : RSPON Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta
- Tiktok : @rumahsakitotak
- Google Business : Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta
- Email : pengaduan@rspan.co.id
- What'sapp : 0811-9620-9944 (Informasi)