

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono S Ponorogo



Jalan Raya Ponorogo-Pacitan 63419 0352489262

<http://rsudharjono.ponorogo.go.id>

Pemerintah Kab. Ponorogo / Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono S

Ponorogo

Standar Penanganan Pengaduan Masyarakat

No. SK :

Persyaratan

1. a. Pengaduan Secara Lisan Atau Tertulis b. Identitas Pengadu

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono S Ponorogo

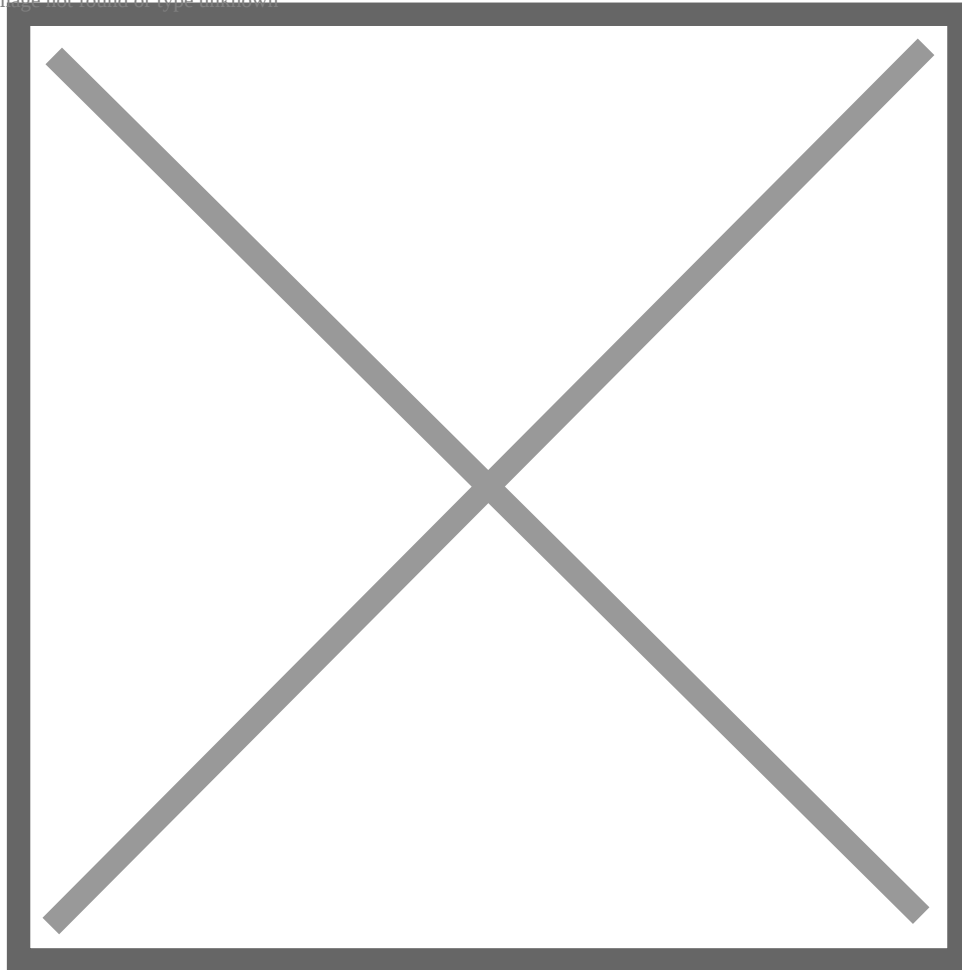


Jalan Raya Ponorogo-Pacitan 63419 0352489262

<http://rsudharjono.ponorogo.go.id>

Pemerintah Kab. Ponorogo / Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono S
Ponorogo

Image not found or type unknown



1. Prosedur Pengaduan Masyarakat Sebagai Berikut : A. Prosedur Pengaduan Masyarakat 1. Pengaduan masyarakat khususnya masyarakat RSUD (pasien, pengunjung pasien, karyawan, karyawan, media sosial) 2. Pengaduan masyarakat di RSUD melalui : ? Langsung : a. Pengadu langsung berhadapan dengan pemberi pelayanan. b. Pengadu langsung ke Case Manager bila diluar jam kerja ? Tidak langsung Telephone, SMS, WhatApps ke Nomor Pengaduan Hp : 081 234 193 939 (Humas) dan Case Manager Masing – masing area ruangan. B. Prosedur Penangan Pengaduan Langsung (Tatap Muka) 1. Mempersilahkan untuk duduk dan salam 2. Menanggapi dengan sopan tidak dengan emosi 3. Memberikan kesempatan untuk berbicara terlebih dahulu 4. Menjawab dengan baik dan benar serta memberikan solusi tentang keluhannya. 5. Mengucapkan terima kasih dan salam bila sudah selesai 6. Bila masalah belum selesai akan dilaporkan ke bagian Humas dan seterusnya sampai masalah teratasi. C. Prosedur Pelayanan Pengaduan Tidak Langsung (Telephone , What Apps) 1. Setelah ada telephone atau pesan singkat (Whatapps,sms) dari pengaduan 2. Didata biodatanya dan ditanya maksud tujuannya 3. Dianalisa dahulu pengaduannya itujukan kepada siapa? 4. Ditangani dengan sopan , didengarkan keluhannya dan dicatat 5. Diberikan jawaban atas keluhannya sampai si pengadu merasa puas atau menemui titik terang 6. Bila permasalahan belum selesai akan dikordinasikan lagi tim penanganan pengaduan. D. Prosedur penanganan pesan singkat (what apps, sms) Contoh : Selamat pagi, tolong pelayanan apoteknya terutama bagian penyerahan lama sekali yang menunggu

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono S Ponorogo



Jalan Raya Ponorogo-Pacitan 63419 0352489262

<http://rsudharjono.ponorogo.go.id>

Pemerintah Kab. Ponorogo / Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono S
Ponorogo

Waktu Penyelesaian

0

Waktu Penanganan 24 jam

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkan Ponorogo

Produk Pelayanan

1. Standar Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Layanan

rsudharjono@ponorogo.go.id

Telpon : 0352 489262, 0352 489136

WA : 081234193939