



Rumah Sakit Umum Daerah

Jl. Lintas Sumaera KM.110, Tanah Badantuang 27553 0

-

Pemerintah Kab. Sijunjung / Rumah Sakit Umum Daerah

Pelayanan Pengaduan

No. SK :

Persyaratan

1. Datang ke unit layanan pengaduan
2. Mengisi buku atau form layanan pengaduan
3. Menyampaikan pengaduan secara baik dan benar

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Rumah Sakit Umum Daerah



Jl. Lintas Sumaera KM.110, Tanah Badantuang 27553 0

-

Pemerintah Kab. Sijunjung / Rumah Sakit Umum Daerah

1. Petugas ULP memberi salam dan menyampaikan terima kasih kepada pelanggan/pasien yang akan memberikan pengaduan, saran dan masukan.
2. Petugas ULP menerima, mencatat dan mengkaji informasi pengaduan yang disampaikan ke dalam lembar pengaduan dan buku pengaduan.
3. Petugas ULP memberikan penjelasan sementara kepada pasien dan berusaha untuk menenangkannya dan menjamin keluhan akan ditindaklanjuti.
4. Laporkan pengaduan kepada atasan/karu, apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas pada hari itu juga
5. Karu melaporkan ke Kasubag Umum dan Humas apabila pasien tidak puas dengan jawaban KaRu.
6. Kasubag akan menyampaikan kepada Case Manager dan manajemen (Kabag Tata Usaha) dan pihak yang terkait atas pengaduan tersebut dan meminta jawaban pada hari itu juga, sesuai dengan isi pengaduan, antara lain: a) Bagian Pelayanan : Menyangkut jam dan jadwal pelayanan, tindakan pelayanan dokter, dan tindakan operasi. b) Bagian Keperawatan : menyangkut sikap dan etika petugas perawat, ketersediaan kamar perawatan dan tindakan keperawatan. c) Bagian Penunjang : Kefarmasian, sarana dan prasarana penunjang medis dalam mendukung pelayanan RS d) Komite Medik : Menyangkut jam pelayanan dan tindakan pelayanan dokter, tindakan operasi, etika dokter dan tindakan lainnya e) Bagian Keuangan : menyangkut pembiayaan perawatan dan pelayanan di RSUD
7. Jika sudah diterima oleh Kasubag Umum dan Humas, Kasubag Umum dan Humas akan menyampaikan jawaban kepada pasien secara langsung (yang sifatnya non medis) dan ditemani oleh case manager (yang sifatnya medis) sebagai jawaban resmi dari pihak manajemen. Dalam menyampaikan jawaban, petugas ULP mengundang pasien/keluarga secara kekeluargaan yang bertempat di Unit layanan Pengaduan Terpadu dan proses pengaduan di anggap selesai
8. Kasubag Umum dan Humas menyampaikan bahwa kepada pelanggan/pasien bahwa pengaduan, saran dan masukan telah diterima dan akan segera ditindak lanjut
9. Kasubag Umum dan Humas menyampaikan kepada TIM penanganan pengaduan tentang kompilasi pengaduan, saran dan masukan yang tidak dapat ditangani
10. Tim Penanganan pengaduan dan Kasubag Umum dan Humas akan memeriksa, mengklarifikasi, menganalisa dan membuat rencana penyelesaian kasus pengaduan
11. Tim penanganan pengaduan melaksanakan penyelesaian kasus pengaduan sesuai dengan ketentuan yang ada.
12. Tim penanganan pengaduan akan menyampaikan hasil penyelesaian kasus pengaduan ke Kasubag Umum dan Humas untuk disampaikan kepada pelanggan yang memberikan pengaduan, melalui SMS, email atau surat resmi dalam waktu maksimal 3 (tiga) hari kerja.
13. Tim pengelola pengaduan melakukan dokumentasi kasus pengaduan.
14. Tim pengaduan membuat laporan kegiatan penanganan pengaduan di unit pengaduan setiap bulan kepada direktur RSUD siujung



Rumah Sakit Umum Daerah

Jl. Lintas Sumaera KM.110, Tanah Badantuang 27553 0

-

Pemerintah Kab. Sijunjung / Rumah Sakit Umum Daerah

Waktu Penyelesaian

8 Jam

Jam 08.00 s/d 16.00 WIB

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Layanan Penanganan Pengaduan
2. Kritikan membangun
3. Saran

Pengaduan Layanan

1. Unit Layanan Pengaduan (ULP) RSUD Sijunjung
2. Kotak Saran
3. Email : rsudsijunjung1@gmail.com
4. Facebook :RSUD Sijunjung