



## Rumah Sakit Umum Daerah Teuku Umar

Jln. Ali Gunong Lr. PMI No 1 23654 085380189308

[www.rsud.acehjayakab.go.id](http://www.rsud.acehjayakab.go.id)

Pemerintah Kab. Aceh Jaya / Rumah Sakit Umum Daerah Teuku Umar

## Pengaduan Publik

No. SK :

### Persyaratan

1. Pengaduan dapat berbentuk tertulis maupun lisan.
2. Ruang lingkup pengaduan terkait dengan pelayanan medis maupun non medis yang diberikan oleh RSUD Teuku Umar
3. Pengadu harus mencantumkan identitasnya (nama, alamat, nomor kontak) dan terjaga kerahasiaannya
4. Pengadu dapat menuliskan pengaduannya pada formulir yang telah disediakan

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Menyediakan media pengaduan publik melalui kotak saran dan pengaduan langsung
2. Menyediakan media pengaduan secara online, via telpon, dan lain-lain
3. Mengumpulkan, mencatat dan melaporkan pengaduan publik pada laporan pengaduan untuk disampaikan kepada atasan dan tim pengaduan
4. Melaksanakan tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai keputusan tim pengaduan secara online, via telpon dan lain-lain
5. Menyusun laporan pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada atasan

### Waktu Penyelesaian

0

1. Pengaduan terkait pelayanan medis dan bersifat emergency ditanggapi atau ditindaklanjuti paling telat dalam batas waktu 1 x 24 jam
2. Pengaduan terkait non medis ditanggapi sebagai respon awal paling lama dalam batas 5 hari kerja sejak pengaduan diterima dan diinformasikan ke pengadu;
3. Penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lama 60 hari kalender sejak penyelesaian pengaduan

### Biaya / Tarif



## Rumah Sakit Umum Daerah Teuku Umar

Jln. Ali Gunong Lr. PMI No 1 23654 085380189308

[www.rsud.acehjayakab.go.id](http://www.rsud.acehjayakab.go.id)

Pemerintah Kab. Aceh Jaya / Rumah Sakit Umum Daerah Teuku Umar

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Pengaduan Publik

### Pengaduan Layanan

Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan :

- a. Pengaduan secara langsung (lisan) dapat disampaikan Pada jam kerja kepada :
  - 1) Tim Pengelola Pengaduan rumah sakit melalui Si OEMAR (Sistem Informasi Online Teuku Umar)
  - 2) Jejaring Tim Pengelola Pengaduan
    - Petugas Pengawas Internal (*Manager on Duty*)
    - Website : [www.rsud.acehjayakab.go.id](http://www.rsud.acehjayakab.go.id)
  - 5) Telephon/ Faximilli 0654-2210322
  - 6) Surat Pos ke Alamat : RSUD Teuku Umar, Jln. Ali Gunong Lr.PMI No.01 Keutapang Calang, Kode Pos 23655