

# Rumah Sakit Umum Daerah Borong

Lehong 86571 081237960064

Pemerintah Kab. Manggarai Timur / Rumah Sakit Umum Daerah  
Borong



## Pelayanan Pengaduan

No. SK : UM.090/RSUD/025/I/2024

### Persyaratan

1. Pengaduan secara lisan dan tertulis
2. Identitas Resmi Pengadu

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. 1. Terima pengaduan dari Pasien /Keluarga Pasien / Pengunjung dengan sopan; 2. Isi lembar penanganan pengaduan / saran sesuai dengan pengaduan yang disampaikan; 3. Sampaikan klarifikasi tentang pengaduan yang ada; 4. Minta tandatangan pengadu pada lembar penanganan pengaduan bila komplain teratasi; 5. Bila pengadu tidak puas dengan klarifikasi, laporkan pengaduan tersebut ke Humas; 6. Humas menerima pengadu dan laporkan kepada kepala Sub Bagian Tata Usaha untuk ditindak lanjuti oleh Manajemen; 7. Bila pengaduan tidak dapat diatasi kepala Sub Bagian Tata Usaha, agendakan rapat internal dengan pihak terkait; 8. Minta nomor kontak pengadu untuk dapat menginformasikan hasil rapat internal; 9. Penyampaian tanggapan kepada pengadu.
2. 1. Buka kotak pengaduan setiap hari dan catat semua pengaduan dalam buku pengaduan 2. Cek harian media social resmi RSUD Borong, media aplikasi QR Code dan media masa, bila ada keluhan cetak keluhan dan catat dalam buku pengaduan; 3. Serahkan keluhan yang telah dilampiri lembar penanganan kepada pengadministrasi surat masuk; 4. Terima pengaduan yang telah ditindak lanjut oleh pihak terkait; 5. Catat tindak lanjut dibuku pengaduan 6. Konfirmasi kepada pengadu tentang tindak lanjut pengaduan; 7. Minta tanda tangan kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha pada lembar penanganan yang telah dikonfirmasi.

### Waktu Penyelesaian

3 Hari kerja

maksimal 3 hari kerja sesuai grading pengaduan

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya



## Rumah Sakit Umum Daerah Borong

Lehong 86571 081237960064

Pemerintah Kab. Manggarai Timur / Rumah Sakit Umum Daerah  
Borong

### Produk Pelayanan

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

### Pengaduan Layanan

3. Website :

Facebook : Uptd Rsud Borong

\*\* Aryni Trismaya, S.KM (CP : 082236043834)