



UOBK RSUD Sekarwangi

Jl. Siliwangi No. 49 Cibadak Kabupaten Sukabumi 43351 0266531261

<http://rsudsekarwangi.sukabumikab.go.id/>

Pemerintah Kab. Sukabumi / UOBK RSUD Sekarwangi

Pelayanan Pengaduan dan Keluhan

No. SK :

Persyaratan

1. Petugas penerima pengaduan adalah staf yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menyampaikan keluhan.
2. Pasien, keluarga, atau masyarakat yang akan mengajukan pengaduan diharap membawa : a. Data dan fakta terkait keluhan terhadap pelayanan di RSUD
3. Bukti-bukti pendukung yang identik terkait dengan masalah yang dikeluhkan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengadu/pelapor menyampaikan pengaduan masukan kritikan secara lisan atau tertulis
2. Setiap masyarakat yang mengajukan keluhan melalui media di arahkan untuk mengisi formulir keluhan yang telah disediakan.
3. Staf pelayanan pengaduan dan informasi menerima, mencatat pengaduan dan formulir keluhan.
4. Masyarakat dapat langsung bertemu dengan tim penanggulangan keluhan di ruang penanganan keluhan.
5. Tim penanganan keluhan akan merespon semua setiap keluhan yang datang langsung maupun tidak langsung dengan mendatangi pasien atau masyarakat yang melayangkan keluhan apabila dipandang perlu.

Waktu Penyelesaian

0

1. Menerima keluhan pelanggan : 30-60 menit
2. Melakukan pencatatan pelaporan : 30 menit
3. Melakukan koordinasi dengan unit terkait : 30 menit
4. Melakukan tindak lanjut keluhan terkait pelanggan max 24 jam
5. Membuat laporan max 24 jam
6. Keluhan berat diselesaikan maksimal 1 bulan

Biaya / Tarif



UOBK RSUD Sekarwangi

Jl. Siliwangi No. 49 Cibadak Kabupaten Sukabumi 43351 0266531261

<http://rsudsekarwangi.sukabumikab.go.id/>

Pemerintah Kab. Sukabumi / UOBK RSUD Sekarwangi

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Memberikan pelayanan penanganan keluhan pelanggan baik secara langsung tatap muka maupun secara tidak langsung (Whatsapp, SMS, / Website)

Pengaduan Layanan

1. Kotak Saran yang tersedia.
2. WhatsApp Hallo Sekarwangi : 0858-1700-7800
3. Instagram : @rssekarwangi
4. Website : rsudsekarwangi.sukabumikab.go.id
5. Email : rsusekarwangi@gmail.com
6. Petugas Informasi dan Pelayanan Pengaduan / Case Manager
7. SP4N LAPOR : www.lapor.go.id / SMS 1708 / Aplikasi Mobile SP4N LAPOR!