



## Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang

Kampung Binalu Kec. Siau Timur Selatan 95861 082347776856

Pemerintah Kab. Kepulauan Siau Tagulandang Biaro / Rumah Sakit  
Umum Daerah Lapangan Sawang

### Unit Pengaduan

No. SK : 04A/RSUD-LS/I/2024

#### Persyaratan

1. Adanya keluhan dan pengaduan pasien/keluarga tentang pelayanan di RSUD Lapangan Sawang

#### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

## Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang

Kampung Binalu Kec. Siau Timur Selatan 95861 082347776856

Pemerintah Kab. Kepulauan Siau Tagulandang Biaro / Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang



1. Pasien/keluarga/masyarakat mengajukan pengaduan ke unit pengaduan
2. Petugas menerima pengaduan di unit pengaduan dan mengolah isi pengaduan yang disampaikan
3. Petugas pengaduan memberikan jawaban terhadap pengaduan yang dapat diselesaikan langsung di unit pengaduan
4. Jika pasien/keluarga/masyarakat puas, maka masalah selesai dan dicatat di buku laporan.
5. Jika pasien/keluarga/masyarakat tidak puas, petugas pengaduan melanjutkan ke penanggung jawab penyelesaian pengaduan
6. Penanggung jawab pengaduan menanggapi isi pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RSUD Lapangan Sawang
7. Jika pasien/keluarga/masyarakat masih belum puas, maka dilakukan mediasi dengan Direktur RSUD Lapangan Sawang dan hasilnya dicatat dalam buku laporan
8. Pasien/keluarga/masyarakat menyampaikan pengaduan dapat difasilitasi oleh perawat untuk menyampaikan keluhan/aduan
9. Pasien/keluarga/masyarakat menyampaikan pengaduan dapat difasilitasi oleh perawat untuk menyampaikan keluhan/aduan
10. Jika pasien/keluarga/masyarakat puas, maka masalah selesai dan dicatat dalam buku laporan.
11. Jika pasien/keluarga/masyarakat tidak puas, perawat menganjurkan pasien/keluarga/masyarakat untuk datang ke unit pengaduan pada hari kerja
12. Unit pengaduan menindaklanjuti pengaduan seperti tata cara pengaduan langsung
13. Menghubungi No telepon layanan pengaduan
14. Pasien/keluarga/masyarakat menyampaikan pengaduan melalui media sosial dan contac person petugas RSUD Lapangan Sawang
15. Petugas pengaduan merekap isi pengaduan dalam buku laporan
16. Laporan pengaduan dievaluasi dan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RSUD Lapangan Sawang.

### Waktu Penyelesaian



## Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang

Kampung Binalu Kec. Siau Timur Selatan 95861 082347776856

Pemerintah Kab. Kepulauan Siau Tagulandang Biaro / Rumah Sakit  
Umum Daerah Lapangan Sawang

0

1. pengaduan langsung Senin – Sabtu 08.00 – 14.00 WITA
2. pengaduan tidak langsung 1 x 24 jam

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Tidak ada biaya

### Produk Pelayanan

1. Pelayanan Pengaduan

### Pengaduan Layanan

Email : [rsudlapsawang11@gmail.com](mailto:rsudlapsawang11@gmail.com)

Kotak Saran

Media Sosial RSUD Lapangan Sawang

Contac person : 082347776856