



Rumah Sakit Umum Daerah Malinau

jl. respen tubu 77554 082250465005

Pemerintah Kab. Malinau / Rumah Sakit Umum Daerah / Rumah Sakit Umum Daerah Malinau

Pelayanan Penanganan Komplain

No. SK : 445/30/2023

Persyaratan

1. Pengadu adalah warga negara Indonesia (WNI) atau warga negara asing (WNA)/Lembaga/instansi pemerintah/non pemerintah dengan identitas yang jelas.
2. Merupakan pasien/keluarga pasien/wakil dari pasien yang menyampaikan ketidakpuasan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh RSUD Malinau
3. Pengadu menyampaikan tujuan aduan dengan jelas, sopan dan santun
4. Pengaduan Secara langsung ataupun tertulis di media yang disediakan
5. Pengaduan Melalui Medsos
6. Pengaduan melalui no pengaduan resmi RSUD Malinau

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Rumah Sakit Umum Daerah Malinau

jl. respen tubu 77554 082250465005

Pemerintah Kab. Malinau / Rumah Sakit Umum Daerah / Rumah Sakit Umum Daerah Malinau



1. Pengadu menyampaikan aduan/komplain melalui kotak saran, telepon, sms, WhatsApp dan atau dapat langsung menghubungi Tim Pengelola Pengaduan RSUD Malinau dengan melengkapi nama terang dan alamat yang jelas;
2. Pengadu dapat langsung mengunjungi unit informasi/bagian Tata Usaha/Tim Pengelola Pengaduan dan menyampaikan aduannya dengan jelas.
3. Pengadu menjelaskan secara detail, jenis dan isi aduan dengan tenang dan kooperatif.
4. Pengaduan dibagi menjadi 3 macam yaitu Ringan, Sedang dan Berat.

Informasi pelayanan publik ini diambil dari sigan.mempas.go.id pada Sabtu, 16 Nov 2024 pukul 05:23. Klik [di sini](#) untuk melihat halaman asli.

5. Pengaduan dengan kualifikasi Ringan adalah aduan yang sudah jelas aturannya dan bias diselesaikan dalam waktu singkat langsung diselesaikan oleh unit informasi.



Rumah Sakit Umum Daerah Malinau

jl. respen tubu 77554 082250465005

Pemerintah Kab. Malinau / Rumah Sakit Umum Daerah / Rumah Sakit Umum Daerah Malinau

Waktu Penyelesaian

0

1. Bersifat ringan maksimal diselesaikan dalam waktu 1 x 24 jam
2. Bersifat sedang maksimal diselesaikan dalam waktu 3 x 24 jam
3. Bersifat berat maksimal diselesaikan dalam waktu 7 x 24 jam.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. PELAYANAN Pengaduan Komplain

Pengaduan Layanan

1. Kotak saran
2. SMS /WA 082250465005
3. Langsung Pelayanan Customer Service
4. (Standar Prosedur Operasional Pengelolaan Pengaduan)