



Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha

Jalan Menteri 4 70613 05114789455

rsraza.banjarkab.go.id

Pemerintah Kab. Banjar / Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha

Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat

No. SK : Nomor 78 Tahun 2024 Tentang Penetapan Standar Pela

Persyaratan

1. Pelapor mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan
2. Pengaduan paling sedikit memuat :
 - a. identitas pelapor, meliputi nama lengkap, alamat lengkap, nomor kontak (telepon, faksimili, atau email) yang dapat dihubungi (jika ada), dan kedudukan;
 - b. nama pihak yang diadukan;
 - c. perbuatan yang diadukan;
 - d. waktu pelanggaran dilakukan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha

Jalan Menteri 4 70613 05114789455

rsraza.banjarkab.go.id

Pemerintah Kab. Banjar / Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha

1. Pelapor menyampaikan pengaduan secara langsung ataupun tidak langsung
2. Pengaduan secara langsung, pelapor datang ke Unit Pengaduan Masyarakat RSUD Ratu Zalecha.
 - a. Senin s.d Kamis 08.00 – 15.00 Wita
 - b. Jumat 08.00 – 11.30 Wita
 - c. Sabtu 08.00 – 14.00 Wita
3. Pengaduan secara tidak langsung, pelapor menyampaikan pengaduan melalui sarana/media yang disediakan meliputi:
 - a. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095
 - b. Website sraza.banjarkab.go.id/index.php/upm
 - c. Email upm.raza@gmail.com
 - d. Kotak Saran yang tersebar di RS
 - e. Kanal aplikasi LAPOR!
 - f. Aplikasi KEPASTIAN
4. Pengaduan memuat :
 - a. identitas pelapor, meliputi nama lengkap, alamat lengkap, nomor kontak (telepon,faksimili, atau email) yang dapat dihubungi (jika ada), dan kedudukan;
 - b. nama pihak yang diadukan;
 - c. perbuatan yang diadukan;
 - d. waktu pelanggaran dilakukan
5. Setelah aduan diterima petugas pengelola pengaduan, kemudian diidentifikasi, dianalisis, dan menetapkan granding resikonya untuk tindak lanjut
6. Untuk pengaduan Granding hijau, petugas pengelola dapat melakukan klarifikasi/mediasi secara langsung melibatkan pelapor atau petugas pengelola pengaduan dapat menyalurkan/meneruskan kepada bagian/bidang terkait untuk tindaklanjut meliputi proses konfirmasi, klarifikasi, penelitian dan pemeriksaan
7. Petugas pengaduan melakukan klarifikasi/jawaban kepada pelapor
8. Apabila pelapor menganggap klarifikasi/jawaban dapat diterima, pengaduan dianggap selesai

Waktu Penyelesaian



Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha

Jalan Menteri 4 70613 05114789455

rsraza.banjarkab.go.id

Pemerintah Kab. Banjar / Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha

0

1. Granding hijau ditindak lanjuti maksimal 7 hari.
2. Granding kuning ditindaklanjuti maksimal 3 hari sejak keluhan disampaikan.
3. Granding merah ditindaklanjuti maksimal 1x24 jam.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Layanan

Melalui :

1. Hotline service (SMS/Telepon) 08115133095
2. Website rsraza.banjarkab.go.id/index.php/upm
3. Email upm.raza@gmail.com
4. Kotak Saran
5. SP4N-LAPOR
6. Secara Langsung
7. Aplikasi KEPASTIAN