



PELAYANAN PENGADUAN

A. PERSYARATAN LAYANAN

Pasien umum membawa identitas diri :

1. Identitas resmi pengadu
2. Unit yang dikomplain

B. PROSEDUR/MEKANISME LAYANAN

1) Pasien Komplain di Jam Kerja

- a. Pasien komplain diterima Petugas (Kepala Ruang, Petugas terkait, Pelaksana Humas)
- b. Minta bantuan kepada pelaksana humas, untuk (koordinasi dengan unit terkait)
- c. Menyampaikan jawaban hasil koordinasi dengan unit terkait kepada pasien
- d. Bila pasien tidak puas, maka komplain akan disampaikan kepada manajemen (Bidang/Bagian terkait)
- e. Bila pasien tidak puas dengan jawaban manajemen, (Bila perlu diskusikan solusi dengan Direktur RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen).

2) Pasien Komplain di Luar Jam Kerja

- a. Pasien komplain diterima Petugas (Kepala Ruang, Petugas terkait)
- b. Minta bantuan kepada Supervisi Keperawatan apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas pada hari itu juga
- c. Bila pasien tidak puas dengan jawaban Supervisi Keperawatan, maka akan disampaikan ke manajemen terkait melalui pelaksana humas untuk ditindaklanjuti keesokan harinya.
- d. Jika jawaban sudah diterima oleh pelaksana humas, pelaksana humas akan menyampaikan jawabannya kepada pasien
Bila pasien tidak puas dengan jawaban manajemen, (Bila perlu diskusikan solusi dengan Direktur RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen).

C. WAKTU PELAYANAN

24 Jam

D. BIAYA/ TARIF LAYANAN

Tidak dipungut biaya

E. PRODUK LAYANAN

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat
2. Informasi bagi pasien/ keluarga pasien dan

pengunjung

F. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Bila ada keluhan atau komplain disampaikan melalui sarana yang disediakan oleh RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen, antara lain:

1. Langsung kepada petugas terkait atau petugas Humas
2. WA/SMS ke No 08112650001
3. Kotak Saran
4. Email : rsudsrAGEN1958@gmail.com
5. Website : www.rssp.sragenkab.go.id
6. Instagram : @rsspsragen
7. Facebook : Rsud Sragen
8. Twiter : @DrSoehadi

Tanggapan paling lambat 2x24 jam

Semua langkah penyelesaian keluhan/komplain didokumentasikan oleh bagian yang menangani keluhan tersebut.

Semua dokumen penyelesaian keluhan diarsipkan.