

STANDAR PELAYANAN

PENGADUAN PASIEN/ KELUARGA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan Langsung : Pengaduan secara tatap muka yang disampaikan kepada Pejabat Pengaduan yaitu Sub Koordinator pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran • Pengaduan Tidak Langsung : Pengaduan disampaikan secara tidak langsung melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Melalui media resmi yang telah disediakan oleh RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang yaitu : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nomor SMS Gateway/ Whatsapp : 085790974060 ▪ Website : http://rsud-kanjuruhan.malangkab.go.id ▪ Email : humas.rsudkanjuruhan@gmail.com ▪ LAPOR SP4N! : Website www.lapor.go.id SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three) Twitter @lapor1708 Aplikasi mobile (Android dan iOS) ▪ Kotak Pengaduan - Di luar media resmi yang disediakan oleh RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang (pengaduan khusus). • Identitas pengadu dan atau pasien serta isi aduan dapat diverifikasi (jelas)
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadu menyampaikan aduannya baik secara langsung maupun tidak langsung 2. Pejabat Pengaduan/ admin pengaduan menerima dan memverifikasi pengaduan; 3. Pengaduan dikoordinasikan dengan unit terkait guna telusur dan mendapatkan tindak lanjut 4. Pejabat Pengaduan/ admin menyampaikan tanggapan kepada pengadu berdasarkan hasil koordinasi dengan unit terkait
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Kecepatan waktu tanggap komplain diidentifikasi berdasarkan tingkat dan dampak risiko dengan penetapan <i>grading</i> sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Warna Merah (maksimal 1x24 jam) : Cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/ kelangsungan organisasi, potensi kerugian material; • Warna Kuning (maksimal 3x24) : Cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian immaterial; • Warna Hijau (maksimal 7x24) : Tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial.
4	Biaya/ tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pengaduan pasien/keluarga
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Guna peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Kanjuruhan, kritik/saran/masukan/aduan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pejabat Pengaduan : Sub Koordinator pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> • Nomor SMS Gateway/ Whatsapp : 085790974060 • Website : http://rsud-kanjuruhan.malangkab.go.id • Email : humas.rsudkanjuruhan@gmail.com • LAPOR SP4N! : <ul style="list-style-type: none"> - Website www.lapor.go.id - SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three) - Twitter @lapor1708 - Aplikasi mobile (Android dan iOS) • Kotak Pengaduan