



PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. ADNAAN WD

JL. ADE IRMA SURYANI NASUTION NO. 25 TELP. (0752) 7011050/7011051/ FAX. (0752) 92018 PAYAKUMBUH 26213

STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Unit Layanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan secara lisan maupun tertulis2. Identitas resmi pengadu KTP/BPJS
2	Sistem mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pelanggan menyampaikan pengaduan secara lisan dan tertulis di unit administrasi rawat inap dan pelayanan pengaduan.2. Petugas bagian informasi dan layanan pengaduan menerima dan mencatat komplain pelanggan.3. Petugas menginformasikan dan menyelesaikan komplain sesuai dengan level.4. Pengarsipan dan rencana tindak lanjut di unit layanan pengaduan.5. Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran atau penanganan lebih lanjut.6. Menyampaikan tanggapan kepada pelanggan atau yang menyampaikan aduan.
3	JangkaWaktu Penyelesaian	Maksimal 3 hari kerja tergantung level komplain
4	Biaya Tarif	Tidak ada biaya
5	ProdukPelayanan	Pelayanan Pengaduan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none">1. SMS Unit Pengaduan : 0823842866302. SMS : pyk (spasi) isi aduan Kirim ke 17083. Unit Layanan Pengaduan4. SP4N Lapor/www.lapor.go.id.