



ALUR PENGADUAN PELAYANAN

RSUD Drs. JACOBUS LUNA, M.Si KABUPATEN BENGKAYANG



CARA PENGADUAN

- Pengaduan dapat disampaikan melalui Telepon, WA, Facebook, Email, Website dan Kotak Saran
- Pengaduan langsung dapat disampaikan ke Bagian Pengaduan Melalui Kepala Ruangan atau Karyawan RSUD
- Jika tidak selesai pada Tahap ini, maka dilanjutkan ke tahap berikutnya

1

2

TIM PENGADUAN

- Bagian Pengaduan akan memilah jenis Pengaduan dan menyelesaikan sesuai dengan jenisnya
- untuk pengaduan yang berhubungan dengan pasien akan diselesaikan oleh Manajer Pelayanan Pasien (MPP)/Case Manager
- Jika tidak selesai pada Tahap ini, maka dilanjutkan ke tahap berikutnya

KOMITE ETIK

- Komite Etik melakukan koordinasi untuk menyelesaikan Pengaduan
- Jika tidak selesai pada Tahap ini, maka dilanjutkan ke tahap berikutnya

3

4

DIREKTUR

- Laporan dari Komite Etik akan diterima oleh direktur dan dicarikan solusi secara kekeluargaan
- Jika tidak selesai pada Tahap ini, maka dilanjutkan ke tahap berikutnya

KONSULTASI HUKUM

- Dilakukan Konsultasi Hukum oleh Pihak yang berwenang
- Jika tidak selesai pada Tahap ini, maka dilanjutkan ke tahap berikutnya

5

6

PENGADILAN

Masalah akan diselesaikan melalui jalur hukum yang sah di Pengadilan

Sampaikan Pengaduan/Komplain/Saran Melalui :

- 085141489626 (Agusta, S.Kep.,Ns)
- rsud.bengkayangkab.go.id
- rsudkabbky@gmail.com
- RSUD Bumi Sebalu Bengkulu
- rsuddrsjacobuslunamsi
- www.lapor.go.id