

ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN RSUD CIMACAN

Cepat • Tepat • Objektif • Transparan • Akuntabel • Berorientasi pada Kepuasan Pasien



STATUS PENGADUAN

- | | |
|---|---|
| Diterima
Pengaduan baru diterima | Menunggu Klarifikasi
Menunggu klarifikasi dari pelapor/unit terkait |
| Diversifikasi
Pengaduan sedang diverifikasi | Selesai
Pengaduan telah ditindaklanjuti |
| Diproses
Pengaduan sedang diproses | Ditutup
Kasus ditutup setelah pelapor puas |



STANDAR WAKTU PENYELESAIAN (SLA)

TINGKAT RISIKO	DEFINISI	STANDAR WAKTU PENYELESAIAN
RISIKO RINGAN	Kasus sederhana, tidak kompleks, klarifikasi minimal	≤ 2 HARI KERJA
RISIKO SEDANG	Kasus memerlukan klarifikasi atau koordinasi	≤ 7 HARI KERJA
RISIKO BERAT	Kasus kompleks, multi unit, perlu investigasi mendalam	≤ 30 HARI KERJA

* Hari kerja: Senin – Jumat (tidak termasuk hari libur nasional & cuti bersama)



INDIKATOR MUTU



- ✓ 100% pengaduan tercatat
- ✓ ≥ 90% pengaduan ditindaklanjuti tepat waktu
- ✓ Waktu penyelesaian sesuai SLA
- ✓ Penyelesaian pengaduan ≤ 30 hari kerja (kasus berat)
- ✓ Kepuasan pelapor ≥ 80%



- CATATAN:**
- Perhitungan SLA dilakukan pada hari kerja.
 - Pengaduan yang diterima di luar jam pelayanan (17.00 – 08.00) diproses pada hari kerja berikutnya.
 - Perhitungan SLA dimulai sejak hari kerja berikutnya atau sejak data dinyatakan lengkap.



**JAM PELAYANAN PENGELOLAAN PENGADUAN
08.00 – 17.00 WIB (HARI KERJA)**

Pengaduan tetap dapat disampaikan 24 jam melalui seluruh kanal yang tersedia.

