



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RUMAH SAKIT JIWA Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG

Jalan Jenderal Ahmad Yani 169 Magelang Kode Pos 56115 Tromol Pos 5

Telepon (0293) 363601 Faksimile (0293) 365183

Laman : www.rjssoerojo.co.id Surat Elektronik : admin@rjssoerojo.co.id



FORM PENANGANAN KOMPLAIN, KELUHAN, SARAN, PERTANYAAN PELANGGAN DAN/ATAU PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU

Uraian Singkat/ Kronologis Kejadian (diisi oleh petugas)

Pasien mendapat kode booking antrian F.01 melalui aplikasi MOBILE JKN BPJS, dan kode antrian tersebut sama dengan kode booking antrian pasien lain yang mendaftar melalui SMS gateway.

No	Tanggal	Kategori			Proses Penanganan	Pelaksana Penanganan			Feedback Pelanggan	
		Merah	Kuning	Hijau		Nama	Paraf	Nama	Uraian	Paraf
1.	Kamis, 4 Maret 2021			✓	Telah koordinasi dengan Instalasi SIR5, dan sistem segera diperbaiki	Vina		Anic Ariana Mertoyudan 085 8673448 30	Pasien memahami penjelasan dan petugas	

Keterangan :

- Kategori Merah adalah komplain yang tergolong ekstrim, cenderung berhubungan dengan Polisi, Pengadilan, Kematian, mengancam system / kelangsungan organisasi, dan berpotensi menimbulkan kerugian material dll. Dan ditindaklanjuti dalam waktu maksimal satu hari (1 x 24 jam)
- Kategori Kuning adalah komplain yang tergolong tinggi, cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, dan berpotensi menimbulkan kerugian immaterial dll. Dan ditindaklanjuti dalam waktu tiga hari (3 x 24 jam)
- Kategori Hijau adalah komplain yang tergolong rendah, cenderung tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial. Dan ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 7 hari (7 x 24 jam)