



### Nama Jenis Pelayanan Pelayanan Humas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<b>a. Pelayanan Pengaduan:</b> 1. Identitas pelanggan jelas; 2. Isi keluhan jelas 3. Media pengaduan: Langsung dan Tidak Langsung <b>b. Pelayanan Permintaan Informasi:</b> 1. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi publik;
2	Prosedur/ Mekanisme/ Prosedur	<b>a. Pelayanan Pengaduan:</b> <u>Keluhan langsung:</u> 1. Petugas memperkenalkan diri; 2. Pelanggan menyampaikan keluhan; 3. Petugas catat dalam nota complain; 4. Petugas lakukan langkah koreksi dan tindak lanjut; 5. Petugas dan pelanggan tanda tangani nota complain. <u>Keluhan tidak langsung:</u> 1. Konfirmasi rencana tindak lanjut ke unit akar masalah; 2. Catat dan input pada aplikasi; 3. Konfirmasi kepada pelanggan; <b>b. Pelayanan Permintaan Informasi:</b> 1. Pemohon mengisi formulir permintaan informasi; 2. Petugas siapkan data/informasi yang dimohon; 3. Petugas berikan data yang dimohon;
3	Jangka Waktu Pelayanan	<b>a. Pelayanan Pengaduan:</b> 5 hari kerja sejak pengaduan diterima; <b>b. Pelayanan Permintaan Informasi:</b> Sepuluh hari dan dapat diperpanjang maksimal 7 (tujuh) hari
4	Biaya/ tarif	Tidak dikenakan biaya untuk mendapat pelayanan ini
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Pengaduan masyarakat 2. Pelayanan permintaan informasi publik
6	Pengolahan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan Langsung: a. Bagian Pelaporan dan Informasi b. Desk Pengaduan c. Humas pada HP. 081936666670 d. Telp : 036222046 2. Pengaduan Tidak Langsung: a. Email : <a href="mailto:rsudbuleleng@yahoo.com">rsudbuleleng@yahoo.com</a> b. Telp : 036222046 c. Kotak Pengaduan d. Portal LAPOR SP4N