

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Pengaduan Masyarakat
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengaduan secara lisan maupun tertulis 2. Identitas resmi pengadu
3.	Prosedur	1. Pengadu menyampaikan pengaduannya secara lisan atau tertulis (yang sudah difasilitasi) 2. Staf Umum dan Tata Laksana menerima dan mencatat pengaduan 3. Ka. Subbag Umum dan Tata Laksana melakukan penelaahan awal 4. Pengaduan didistribusikan ke Bidang terkait untuk dilakukan penelusuran/pemeriksaan lebih lanjut 5. Penyampaian tanggapan kepada pengadu
4.	Waktu Pelayanan	Maksimal 3 hari kerja tergantung berat/ringannya permasalahan pengaduan
5.	Biaya / Tarif	1. Pasien Umum / Bayar Tunai Sesuai Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 43 Tahun 2015 2. Pasien JKN: Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 3. Perda Kabupaten Kutai Kartanegara No 1 tahun 2024
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Email rsabadi@kukarkab.go.id 2. Telp 0811-5977-292 3. Kotak Saran 4. Unit Pelayanan Pelanggan