



Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi

JL. DR. SOETOMO NOMOR 65, PEKANBARU 28155 076123024

rsudpetalabumi@riau.go.id

Pemerintah Provinsi Riau / Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi

Standar Pelayanan Pengaduan

No. SK :

Persyaratan

1. Bahwa pasien atau keluarganya mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan kepada rumah sakit tentang pelayanan kesehatan kepada mereka
2. Materi pengaduan yang disampaikan adalah pengaduan atas pelayanan pada RSUD Petala Bumi yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban sebagai penyelenggara layanan
3. Bahwa untuk mencapai maksud diatas, perlu ditetapkan Kebijakan Pelayanan Pengaduan di RSUD Petala Bumi melalui Peraturan Direktur RSUD Petala Bumi

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi

JL. DR. SOETOMO NOMOR 65, PEKANBARU 28155 076123024

rsudpetalabumi@riau.go.id

Pemerintah Provinsi Riau / Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi

1. A. Pengaduan secara langsung/dalam jam pelayanan
 2. 1) Terima dan koreksi langsung keluhan yang disampaikan pasien/keluarganya di masing-masing unit pelayanan/kerja oleh petugas ruangan atau Costumer Services
 3. 2) Arahkan pasien/ keluarganya ke ruangan pengaduan bila masalah tidak dapat diselesaikan di unit layanan masing – masing
 4. 3) Lakukan tindak lanjut penyelesaian keluhan oleh tim penanganan pengaduan
 5. 4) Persilahkan pasien / keluarganya menuliskan data -data dan keluhannya
 6. 5) Konfirmasi setiap pengaduan yang masuk ke unit layanan pengaduan terhadap pihak-pihak terkait pengaduan/keluhan
 7. -- a) Keluhan yang bersifat medis akan disampaikan kepada dokter/ perawat terkait untuk diminta jawaban dan penjelasannya kepada pasien berdasarkan Standar Prosedur Operasional (SPO) RSUD Petala Bumi
 8. -- b) Keluhan yang tidak bersifat medis akan diatasi oleh petugas unit layanan pengaduan bersama pihak terkait
 9. 1) Selesaikan masalah yang dapat ditangani di unit pelayanan pengaduan
 10. 2) Laporkan kepada Kepala Seksi Monitoring terkait /Kepala Bidang/Kepala Bagian untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian masalah bila keluhan tidak dapat diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan
 11. 3) Buat laporan bulanan berdasarkan semua keluhan yang diterima oleh unit pelayanan pengaduan. Petugas penanganan pengaduan melakukan grading terhadap pengaduan yang diterima dengan ketentuan
 12. -- a. Merah (KKM) : Ekstrim, cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dll
 13. -- b. Kuning (KKK) : Tinggi, cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian immaterial, dll
 14. -- c. Hijau (KKH) : Rendah, tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial
 15. -----
16. B. Pengaduan secara tidak langsung/diluar jam pelayanan
 17. 1) Terima keluhan yang disampaikan pasien/keluarganya melalui angket survey kepuasan di kotak saran yang difasilitasi RS atau melalui media social RSUD Petala Bumi oleh petugas penanganan pengaduan
 18. 2) Konfirmasi setiap pengaduan yang masuk ke unit layanan pengaduan terhadap pihak-pihak terkait komplain pasien
 19. 3) Selesaikan permasalahan yang dapat ditangani di unit layanan pengaduan akan diselesaikan di unit layanan pengaduan bersama keluarga pasien



Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi

JL. DR. SOETOMO NOMOR 65, PEKANBARU 28155 076123024

rsudpetalabumi@riau.go.id

Pemerintah Provinsi Riau / Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi

Waktu Penyelesaian

2 Hari

Pengaduan diselesaikan dalam waktu 2 x 24 jam

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Pelayanan Pengaduan

Pengaduan Layanan

Unit Pengaduan RSUD Petala Bumi

1. Telp : 0761 (23024)
2. WA Pengaduan : 081365682330
3. Kotak Saran