

RSUD PALEMBANG BARI Jln. Panca Usaha, Nomor 1, Kel. 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu 1, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan 30254 0711519211

http://rsudpbari.palembang.go.id/

Pemerintah Kota Palembang / RSUD Palembang BARI

# Pelayanan Unit Layanan Pengaduan

No. SK: 445/099/RSUD/2023

### Persyaratan

- 1. Pengaduan secara langsung
- 2. Pengaduan secara tidak langsung melalui telepon, SMS online, WA layanan pengaduan, Media Sosial (Instagram/Facebook), Website Rumah Sakit dan Kotak Saran

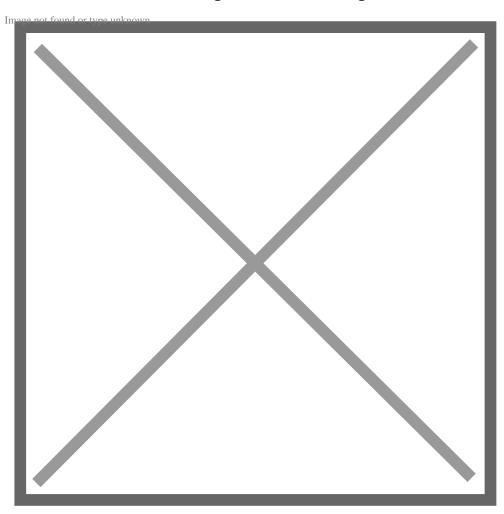
Sistem, Mekanisme dan Prosedur



RSUD PALEMBANG BARI Jln. Panca Usaha, Nomor 1, Kel. 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu 1, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan 30254 0711519211

http://rsudpbari.palembang.go.id/

#### Pemerintah Kota Palembang / RSUD Palembang BARI



- 1. Petugas menerima pengaduan melalui pengaduan langsung atau pengaduan tidak langsung melalui SMS Online 08117118989/WA layanan pengaduan 08117118989/kotak saran/website/media sosial;
- 2. Pengadu mengisi formulir yang telah disediakan. Data pengadu (nama, alamat, nomor telepon dan identitas yang diperlukan lainnya) dan isi pengaduan dicatat;
- 3. Petugas menetapkan kategori pengaduan berdasarkan grading/dampak risiko pengaduan terhadap rumah sakit; Grading Merah ? 24 jam Grading Kuning ?3 hari Grading Hijau ? 7 hari
- 4. Jika mampu dijawab secara langsung, petugas dapat langsung memberikan tindak lanjut penyelesaian. Apabila pengaduan tidak dapat dijawab secara langsung, pengadu (pasien/keluarga pasien/masyarakat) diminta waktu untuk menunggu jawaban selama ± 10 60 menit dan diproses sesuai penetapan grading/dampak risiko;
- 5. Petugas menghubungi sumber informasi untuk mendapatkan jawaban atas pengaduan pengadu (pasien/keluarga pasien/masyarakat) dan berkonsultasi dengan Tim Penanganan Pengaduan Layanan Sekawan BARI;
- 6. Jika jawaban atas pengaduan telah tersedia, petugas menghubungi pengadu (pasien/keluarga nformasi **pasjem/masiyairakiat) bintuksi<del>memberikan ja</del>waba**nl**ata**s്ന് ഉപ്പോളമ്ളിയും ktersebutik <u>di sini</u> untuk melihat halaman asli.
  - 7. Apabila tidak mendapatkan jawaban atas pengaduan, petugas melakukan konsultasi kepada Tim



RSUD PALEMBANG BARI Jln. Panca Usaha, Nomor 1, Kel. 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu 1, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan 30254 0711519211

http://rsudpbari.palembang.go.id/

Pemerintah Kota Palembang / RSUD Palembang BARI

# Waktu Penyelesaian

24 Jam

Waktu tanggap pelayanan pengaduan disesuaikan denganpenetapan grading/dampak risiko:

- 1. Grading Merah ☐ 24 jam
- 2. Grading Kuning □3 hari
- 3. Grading Hijau 🛮 7 hari

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Peraturan Walikota Palembang (PERWALI) Nomor 30 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI.

# **Produk Pelayanan**

1. Pelayanan Pengaduan

# Pengaduan Layanan



RSUD PALEMBANG BARI Jln. Panca Usaha, Nomor 1, Kel. 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu 1, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan 30254 0711519211

http://rsudpbari.palembang.go.id/

#### Pemerintah Kota Palembang / RSUD Palembang BARI

Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pengaduan pada saluran-saluran sebagai berikut :

1. Telepon : (0711) 519211 2. SMS / WA : 08117118989

3. Email: rsudpbari@gmail.com

4. Website: https://rsudpbari.palembang.go.id

5. Mengisi Form Pengaduan yang disediakan diunit pengaduan