



RSUD Palembang BARI

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



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

Image not found or type unknown



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 \pm 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 pasien/masyarakat) untuk memberikan jawaban atas pengaduan tersebut; [di sini](#) untuk melihat halaman asli.
7. Apabila tidak mendapatkan jawaban atas pengaduan, petugas melakukan konsultasi kepada Tim



RSUD Palembang BARI

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 dengan penetapan 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

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 di unit pengaduan