



## 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