



## RS Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie

Jln. Kusno Tongkodu, 96213 0435880008

<https://rsudainun.gorontaloprov.go.id/>

Pemerintah Provinsi Gorontalo / RS Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie

# Penanganan Pengaduan

No. SK : 800/RSUD-HAH/SK/2093/VI/2023

## Persyaratan

1. Pasien
2. Keluarga pasien
3. Pengguna layanan RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo
4. Bukti pengaduan

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur



## RS Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie

Jln. Kusno Tongkodu, 96213 0435880008

<https://rsudainun.gorontaloprov.go.id/>

### Pemerintah Provinsi Gorontalo / RS Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie

1. A. Penanganan Pengaduan Pelayanan Pada Jam Kerja  
1. Petugas Instalasi Pengaduan memberi salam dan menyampaikan ucapan terima kasih kepada pelanggan yang akan memberikan pengaduan, saran dan masukan.  
2. Petugas Instalasi Pengaduan menerima, mencatat dan mengkaji informasi pengaduan yang disampaikan ke dalam lembar dan buku pengaduan.  
3. Petugas memberikan penjelasan sementara kepada pasien dan berusaha untuk menenangkannya dan menjamin keluhan akan ditindaklanjuti.  
4. Laporkan pengaduan kepada atasan/kepala instalasi, apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas pada hari itu juga.  
5. Laporkan kepada case manager apabila pasien tidak puas dengan jawaban atasan/kepala instalasi, selanjutnya disampaikan ke manajemen pada hari itu juga.  
6. Kepala Instalasi menyampaikan kepada pengaduan manajemen dan pihak yang terkait atas pengaduan tersebut dan meminta jawaban pada hari itu juga, sesuai dengan isi pengaduan, antar lain:  
6.1. Bidang Pelayanan Medik: menyangkut jam dan tindakan pelayanan dokter, tindakan operasi, etik kedokteran dan pelayanan lainnya;  
6.2. Bidang Keperawatan: menyangkut sikap dan etika Petugas Perawat, ketersediaan kamar perawatan dan tindakan keperawatan;  
6.3. Bidang Penunjang: menyangkut waktu dan tindakan pelayanan kefarmasian, pelayanan BDRS, pemeriksaan laboratorium dan rontgen, etik dan tindakan pelayanan lainnya;  
6.4. Bagian keuangan: menyangkut pembiayaan perawatan dan pelayanan di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo;  
6.5. Instalasi JPK: menyangkut kelengkapan dokumen jaminan pasien dan klaim BPJS;  
6.6. BPJS Center: menyangkut pelayanan dan kepersertaan BPJS dan klaim BPJS;  
7. Jika jawaban sudah diterima oleh Kepala Instalasi, kemudian disampaikan kembali ke Petugas Instalasi Pengaduan selanjutnya petugas yang ada akan menyampaikan jawabannya kepada pelapor pengaduan (Pasien/Keluarga) secara langsung (yang sifatnya non medis) ditemani oleh bidang terkait, dan ditemani oleh Bidang Pelayanan Medik/Keperawatan/Case Manager (yang sifatnya medis/tindakan keperawatan/kebidanan) sebagai jawaban resmi dari pihak manajemen. Dalam menyampaikan jawaban, Petugas Instalasi Pengaduan mengundang pasien/keluarga secara kekeluargaan yang bertempat di ruang unit pengaduan dan proses pengaduan dinyatakan selesai.  
8. Petugas Instalasi Pengaduan menyampaikan kepada pelanggan bahwa pengaduan, saran dan masukan telah diterima dan akan segera ditindak lanjuti.  
9. Petugas Instalasi Pengaduan menyampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan tentang kompilasi pengaduan, saran dan masukan yang tidak dapat ditangani.  
10. Tim Pengelola Pengaduan bersama Petugas Instalasi Pengaduan akan memeriksa, mengklasifikasi, menganalisa dan membuat rencana penyelesaian kasus pengaduan.  
11. Tim Pengelola Pengaduan melaksanakan penyelesaian kasus pengaduan sesuai dengan ketentuan yang ada.  
12. Tim pengelola pengaduan menyampaikan hasil penyelesaian kasus pengaduan kepada Petugas untuk disampaikan kepada pelanggan yang memberikan pengaduan, melalui sms, email atau surat resmi dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja.  
13. Tim Pengelola Pengaduan melakukan dokumentasi kasus pengaduan.  
14. Tim Pengelola Pengaduan membuat laporan kegiatan penanganan pengaduan di instalasi pengaduan setiap bulan kepada Direktur. Laporan selanjutnya dikirim ke Dewan Pengawas Rumah Sakit selanjutnya menjadi laporan ke Gubernur serta instansi terkait lainnya setiap bulan.

2. B. Penanganan Pengaduan Pelayanan Diluar Jam Kerja  
1. Unit kerja dan Petugas MOD/ Supervisor



## RS Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie

Jln. Kusno Tongkodu, 96213 0435880008

<https://rsudainun.gorontaloprov.go.id/>

Pemerintah Provinsi Gorontalo / RS Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie

### Waktu Penyelesaian

0

1. Waktu pelayanan di jam kerja 10-20 menit
2. Waktu pelayanan di luar jam kerja 10-30 menit

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Pelayanan Instalasi Informasi, Konsultasi dan Pengaduan

### Pengaduan Layanan

Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:

1. Langsung : Unit terkait dengan mengisi google form disaku saya
2. Website: [rsudainun.gorontaloprov.go.id](https://rsudainun.gorontaloprov.go.id)
3. Email : [pusdatin@rshah-go.id](mailto:pusdatin@rshah-go.id)
4. Telepon/WhatsApp : 085174235528
5. Kotak Saran