



## Pengaduan

No. SK :

### Persyaratan

1. 1. Kartu identitas/KTP

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. 1. Apabila ada pasien diruangan komplain, Karu/Perawat penanggung jawab diruangan tersebut harus mendengar komplain pasien dengan tetap sopan.
2. 2. Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan, maka Karu/perawat penanggung jawab melaporkan ke unit komplain yang berada di Unit Pengaduan, dan apabila Instalasi unit pengaduan tutup atau komplain terjadi pada sore/malam hari maka komplain diteruskan kepada penanggung jawab instalasi unit yang dikomplain.
3. 3. Instalasi unit Komplain berkewajiban mencatat setiap komplain ke buku harian catatan komplain
4. 4. Instalasi unit Komplain memberikan arahan dan menyelesaikan komplain diruang unit komplain, dan apabila tidak bisa diselesaikan pada saat itu juga bagian instalasi komplain bisa mengarahkan pasien ke bagian yang dikomplain.
5. 5. Petugas instalasi tersebut menyelesaikan pengaduan pasien, apabila tidak ada penyelesaian, maka dapat berkoordinasi dengan penanggungjawab instalasi untuk menyelesaikannya.
6. 6. Jika permasalahan belum terselesaikan, penanggungjawab instalasi berkoordinasi dengan kepala bidang yang bersangkutan.
7. 7. Apabila pasien yang komplain berpotensi menimbulkan keributan maka petugas instalasi unit komplain harus minta pendampingan petugas keamanan yang tersedia.
8. 8. Penyelesaian akhir komplain harus dicatat kembali beserta solusi dan rekomendasi oleh instalasi komplain ke buku catatan complain harian, dan harus direkap pada setiap bulannya.

### Waktu Penyelesaian

0

Pembagian waktu dan pengaturan jaga sepenuhnya menjadi tanggung jawab petugas IPM baik di jam kerja maupun diluar jam kerja



## RSUD Sultan Suriansyah

Jl. Rantauan Darat Rt.04 Rw.01 Banjarmasin 70246 05116782000

[rsudss.banjarmasinikota.go.id](http://rsudss.banjarmasinikota.go.id)

Pemerintah Kota Banjarmasin / RSUD Sultan Suriansyah

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Pelayanan Pengaduan

### Pengaduan Layanan

1. Website : [rsudss.banjarmasin.go.id](http://rsudss.banjarmasin.go.id)
2. Email : [ipm.rsudss@gmail.com](mailto:ipm.rsudss@gmail.com)
3. Telp : 0823-5053-9998, sms : 1708
4. Aplikasi : E-LAPOR (Layanan Pengaduan Online Rakyat)
5. Kotak saran : Ada
6. Petugas informasi dan pengaduan