



Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sultra

Jln. Kapten Piere Tendean No. 50 Baruga Kendari 93116 04013195611

www.rsud-bahteramas.go.id

Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara / Rumah Sakit Umum Daerah

Bahteramas Provinsi Sultra

Pelayanan unit pengaduan

No. SK : 267 tahun 2023

Persyaratan

1. Pengaduan secara lisan maupun tertulis
2. Pengadu membawa identitas resmi

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sultra

Jln. Kapten Piere Tendean No. 50 Baruga Kendari 93116 04013195611

www.rsud-bahteramas.go.id

Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara / Rumah Sakit Umum Daerah
Bahteramas Provinsi Sultra



1. 1. Pengaduan Langsung : a. Petugas menerima pasien dengan baik. b. Petugas menanyakan identitas maksud dan tujuan c. Petugas mempersilahkan pasien untuk mengisi form keluhan d. Empati kepada pasien dan keluarga e. Petugas memintamaaf kepada pasien dan atau keluarga atas ketidaknyamanan yang diterima. f. Apabila aduan tersebut merupakan keluhan ringan, saran atau kritikan maka petugas dapat mengklarifikasi atau menyelesaikan keluhan tersebut. g. Jika aduan itu terkait dengan unit kerja tertentu, maka petugas wajib melakukan koordinasi untuk menyelesaikan masalah. h. Jika pasien atau keluarga sudah merasa cukup atas penjelasan dari petugas terkait aduannya maka permasalahan sudah dianggap selesai dan mempersilahkan pasien atau keluarga untuk mengisi form tindak lanjut pengaduan. i. Jika permasalahan yang diadukan sifatnya kompleks dan membutuhkan waktu penyelesaian maximal 3x24 jam maka koordinator unit pengelola pengaduan berkoordinasi dengan tim UPP dan pihak lain yang dianggap perlu dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan). j. Hasil Dari Koordinasi Dengan Tim UPP Disampaikan Kepada Pasien Dan Keluarganya Dan Telah Disepakati Oleh Kedua Belah Pihak Dan Dibuktikan Dengan berita acara.
2. Pengaduan melalui Surat a. Surat yang telah dibaca dan pengaduannya memenuhi Unsur Pengaduan dicatat pada Buku Catatan Aduan Masuk. b. Surat yang telah dibaca dilengkapi dengan lembar disposisi untuk diteruskan pada Unit Pelaksana Pengelola Pengaduan c. Apabila aduan tersebut merupakan keluhan ringan saran atau kritikan maka petugas dapat mengklarifikasi atau menyelesaikan keluhan tersebut dengan menghubungi contac person yang terdapat dalam surat tersebut. d. Petugas memintamaaf kepada pelapor / pasien dan atau keluarga atas ketidaknyamanan yang diterima. e. Jika aduan itu terkait dengan unit kerja tertentu, maka petugas wajib melakukan koordinasi untuk menyelesaikan masalah. f. Jika pelapor sudah merasa cukup atas penjelasan dari petugas terkait aduannya maka permasalahan sudah dianggap selesai. g. Jika permasalahan yang diadukan sifatnya kompleks dan membutuhkan waktu penyelesaian maximal 3x24 jam maka koordinator unit pengelola pengaduan berkoordinasi dengan tim UPP dan pihak lain yang dianggap perlu dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan). h. Hasil Dari Koordinasi Dengan Tim UPP Disampaikan dengan surat tindak lanjut kepada pelapor.
3. Pengaduan Lewat Online a. Setiap aduan yang masuk melalui email atau website atau nomor telepon Rumah sakit yang memenuhi unsur pengaduan akan diprint out dan diteruskan ke unit pengaduan. b. Aduan tersebut akan dicatat dalam aplikasi pengaduan layanan c. Apabila aduan tersebut merupakan keluhan ringan, saran atau kritikan, maka petugas dapat mengklarifikasi atau menyelesaikan keluhan tersebut dengan menghubungi akun/email atau no.telp yang digunakan pelapor. d. Jika pelapor sudah merasa cukup atas penjelasan dari petugas terkait aduannya maka permasalahan sudah dianggap selesai. e. Jika permasalahan yang diadukan sifatnya kompleks dan membutuhkan waktu penyelesaian maximal 3x24 jam maka koordinator unit pengelola pengaduan berkoordinasi dengan tim UPP dan pihak lain yang dianggap perlu dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan). f. Hasil Dari Koordinasi Dengan Tim UPP Disampaikan dengan surat tindak lanjut dikirim kepada akun/email atau nomor telp. yang digunakan

Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sultra

Jln. Kapten Piere Tendean No. 50 Baruga Kendari 93116 04013195611

www.rsud-bahteramas.go.id

Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara / Rumah Sakit Umum Daerah
Bahteramas Provinsi Sultra

Waktu Penyelesaian

0

1. Respon time saat pengaduan 30 menit;

Waktu penyelesaian maksimal 3 hari kerja atau tergantung berat ringannya jenis pengaduan.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Tidak ada

Produk Pelayanan

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Layanan

Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sultra

Jln. Kapten Piere Tendean No. 50 Baruga Kendari 93116 04013195611

www.rsud-bahteramas.go.id

Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara / Rumah Sakit Umum Daerah
Bahteramas Provinsi Sultra



A. Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :

1. Datang langsung ke ruang pengaduan;
2. Mengisi kotak saran
3. Email : admin@rsud-bahteramas.go.id ; humasbahteramas@gmail.com
4. Website : www.rsud-bahteramas.go.id;
5. Melalui www.lapor.go.id
6. Melalui Telepon Rumah Sakit : (0401) 3195611;
7. Melalui Handphone :
 - 085216186802 An. Heni Kuswati
 - 085287187121 An. Dwi Anasari

B. Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah:

1. Verifikasi Aduan
2. Mediasi
3. Koordinasi dengan unit terkait dan cek lokasi
4. Sanksi

C. SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah:

1. 1 (satu) orang Kabag Umum;
2. 1 (satu) orang Kasubag Humas;
3. (dua) 2 orang bagian layanan teknis pengaduan.

D. Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :

1. Ruang Pengaduan;
2. Kotak Saran;
3. Telepon/Handphone;
4. Komputer;

Informasi pelayanan publik ini diambil dari sippn.menpan.go.id pada Rabu, 03 Jul 2024 pukul 05:22. Klik [di sini](#) untuk melihat halaman asli.

5. Buku dan Alat Tulis Menulis.



Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sultra

Jln. Kapten Piere Tendean No. 50 Baruga Kendari 93116 04013195611

www.rsud-bahteramas.go.id

Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara / Rumah Sakit Umum Daerah
Bahteramas Provinsi Sultra