



RSUD ROKAN HULU

Jl. Syekh Ismail, Pematang Berangan, Kec. Rambah, Kabupaten Rokan Hulu, Riau 28558

Hospital Kab.Rokan Hulu 28558 081276336374

<https://rsud.rokanhulukab.go.id/>

Pemerintah Kab. Rokan Hulu / RSUD ROKAN HULU

pelayanan Unit Pengaduan

No. SK : 800/RSUD/2023/156a

Persyaratan

1. 1. KTP/Kartu Keluarga/ Identitas lainnya
2. 2. Nomor handphone/whatsapp
3. 3. Pengguna layanan pengaduan adalah pengguna pelayanan langsung di RSUD Rokan Hulu.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

RSUD ROKAN HULU



Jl. Syekh Ismail, Pematang Berangan, Kec. Rambah, Kabupaten Rokan Hulu, Riau 28558

Hospital Kab.Rokan Hulu 28558 081276336374

<https://rsud.rokanhulukab.go.id/>

Pemerintah Kab. Rokan Hulu / RSUD ROKAN HULU

1. 1. Pengaduan dilakukan dan dilayani pada ruangan LAYANAN PENGADUAN RSUD ROKAN HULU.
2. 2. Petugas pengaduan memberikan salam dan menyampaikan ucapan terima kasih kepada pasien yang memberikan pengaduan,saran dan masukan.
3. 3. Petugas pengaduan menerima, mencatat dan mengkaji informasi pengaduan yang disampaikan kedalam lembar dan buku pengaduan.
4. 4. Petugas pengaduan memberikan penjelasan kepada pasien dan berusaha untuk menenangkan dan menjamin keluhan dan akan ditindak lanjuti
5. 5. Apabila Pelapor tidak puas dengan jawaban petugas Pengaduan, Petugas pengaduan melaporkan kepada atasan/ Kasi untuk disampaikan ke case management pada hari itu juga
6. 6. Petugas pengaduan meminta masukkan pelaporan pengaduan dari manajemen dan pihak terkait atas pengaduan tersebut pada hari itu juga, sesuai dengan isi pengaduan. Antara lain: a. Bagian pelayanan : menyangkut jam dan tindakan pelayanan dokter, tindakan operasi, kefarmasian, dan pelayanan lainnya. b. Bagian keperawatan : menyangkut sikap dan etika petugas perawat, ketersediaan kamar rawatan dan tindakan keperawatan. c. Komite medik : menyangkut jam dan tindakan pelayanan dokter, tindakan operasi, etik dan tindakan pelayanan lainnya. d. Bpjs center : menyangkut pelayanan dan kepesertaan BPJS, diantaranya : Pelayanan pengaduan, bayi baru lahir dan denda layanan dan PBPU. e. Bagian penunjang : Sarana dan prasarana Penunjang Non Medis.
7. 7. Jika jawaban sudah diterima oleh petugas pengaduan, maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawabannya tersebut kepada pelapor secara langsung. Dalam menyampaikan jawaban, petugas pengaduan mengundang pelapor keruangan pengaduan dan proses pengaduan telah diterima dan ditindaklanjuti.
8. 8. Petugas akan menyampaikan kepada Direktur atau atasan tentang kompilasi pengaduan yang tidak dapat diselesaikan.
9. 9. Direktur atau atasan menyampaikan hasil penyelesaian kasus pengaduan untuk disampaikan kepada Pelapor yang memberikan pengaduan, melalui telepon, sms/whatsapp atau surat resmi dalam waktu minimal 1x24jam, maksimal 30 Hari sesuai dengan ketentuan yang ada
10. 10. Petugas pengaduan melakukan dokumentasi kasus pengaduan.
11. 11. Petugas pengaduan membuat laporan kegiatan penanganan setiap bulan kepada Direktur atau Atasan paling lama tanggal 10 setiap bulannya.
12. 12. Laporan kegiatan akan dievaluasi dan dijadikan bahan dalam rapat direksi manajemen RSUD ROKAN HULU secara berkala.

Waktu Penyelesaian



RSUD ROKAN HULU

Jl. Syekh Ismail, Pematang Berangan, Kec. Rambah, Kabupaten Rokan Hulu, Riau 28558

Hospital Kab.Rokan Hulu 28558 081276336374

<https://rsud.rokanhulukab.go.id/>

Pemerintah Kab. Rokan Hulu / RSUD ROKAN HULU

1 Bulan

1. Minimal :1x24jam
2. Maksimal : 30 hari

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

tidak ada biaya

Produk Pelayanan

1. Unit Pengaduan

Pengaduan Layanan



RSUD ROKAN HULU

Jl. Syekh Ismail, Pematang Berangan, Kec. Rambah, Kabupaten Rokan Hulu, Riau 28558

Hospital Kab.Rokan Hulu 28558 081276336374

<https://rsud.rokanhulukab.go.id/>

Pemerintah Kab. Rokan Hulu / RSUD ROKAN HULU

Melalui :

1. Kotak saran
2. Telepon 0762-91777
3. SMS / WA (Hp 081276336374)
4. Email (rohulrsud@yahoo.co.id)
5. Website (<https://rsud.rokanhulukab.go.id/>)
6. Facebook (humarsud Rokanhulu)
7. Instagram (rsud_rokan_hulu)
8. Twitter (rsud_rokan_hulu)
9. Tiktok (humarsud rokanhulu)
10. Secara langsung ke unit layanan pengaduan