

Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi

Jl. Sudirman, Sapiran, Kec. Aur Birugo Tigo Baleh, Kota

Bukittinggi, Sumatera Barat 26137 26137 075221013

www.rsomh.co.id

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia / Direktorat

Jenderal Pelayanan Kesehatan / Rumah Sakit Otak DR.

Drs. M. Hatta Bukittinggi



Pelayanan Pengaduan

No. SK :

Persyaratan

1. Pengaduan disampaikan secara langsung (ULP, RSOMH Menyapa)
2. Pengaduan disampaikan secara tidak langsung (kotak saran, Wa, Google review, Website)
3. Barcode

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



1. **A. Menerima pengaduan masyarakat ;** baik secara langsung atau tidak langsung akan diterima dan ditangani oleh tim Dumas RSOMH Bukittinggi
2. **B. Mencatat pengaduan masyarakat;** sekurang kurangnya memuat informasi tentang nomor dan tanggal surat pengaduan, tanggal diterima, identitas pengadu, identitas terlapor dan isi pengaduan;
 - 1) Pengaduan yang alamatnya jelas dan masuk melalui WA, Website , Barcode atau ke Unit Layanan Pengaduan
 - 2) Pengaduan melalui WA, Barcode, Website, akan ditanggapi langsung dengan respon time 1 x 24 jam . dengan mengucapkan terima kasih dan berjanji akan segera menindak lanjuti pengaduan;
 - 3) Pengaduan yang tidak jelas nama, alamat dan nomor HP tidak bisa di tindak lanjuti, hanya dijadikan masukan untuk perbaikan RSOMH, dan tetap akan diteruskan kebagian terkait;
 - 4) Penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi dan nepotisme serta pelanggaran aturan disiplin pegawai dan pengaduan berkadar pengawasan, untuk penanganan pengaduan akan di lanjutkan dan ditangani oleh SPI RSOMH Bukittinggi;
3. **C. Penelaahan**
 - 1) Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah guna mengidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah langkah;
 - 2) Melakukan grading Dumas apakah grading hijau, kuning atau merah paling lama 30 Menit;, grading hijau adalah pengaduan yang tidak menimbulkan kerugian berarti, baik secara material maupun imaterial, grading kuning adalah pengaduan masyarakat cenderung berpotensi kerugian imaterial dan berhubungan dengan pemberitaan media, grading merah adalah pengaduan masyarakat yang cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistim / kelangsungan organisasi, potensi kerugian material
 - 3) Merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - 4) Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - 5) Meneliti dokumen atau informasi yang diterima
 - 6) Menentukan apakah pengaduan berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan;
 - 7) Melengkapi data / informasi yang diperlukan;
 - 8) Menetapkan hasil penelaahan dan penanganan Dumas
4. **D. Hasil penelaahan dan rekomendasi;**
 - 1) Pengaduan berkadar pengawasan yang berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau keuangan Negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, yang identitasnya jelas atau tidak jelas seras didukung dengan bukti bukti, direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu / audit investigasi;
 - 2) Pengaduan berkadar pengawasan yang substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas, direkomendasikan untuk dilakukan klarifikasi;
 - 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan RSOMH yang

Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi

Jl. Sudirman, Sapiran, Kec. Aur Birugo Tigo Baleh, Kota

Bukittinggi, Sumatera Barat 26137 26137 075221013

www.rsomh.co.id

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia / Direktorat

Jenderal Pelayanan Kesehatan / Rumah Sakit Otak DR.

Drs. M. Hatta Bukittinggi



Waktu Penyelesaian

24 Jam

1 x 24 jam, Senin sampai Minggu

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Pelayanan pengaduan langsung dan tidak langsung

Pengaduan Layanan

☐ WA Pengaduan : 082284202324

☐ Telepon : 0752- 21013

☐ Email : hukormasrsomh@gmail.com

☐ Website : www.rsomh.co.id

☐ Barcode

☐ Kotak Saran

☐ Petugas pengaduan (Unit Layanan Pengaduan)