<table>
<tr><td rowspan="2">RUMAH SAKIT UMUM H. DAMANHURI BARABAI

Jalan Murakata Nomor 4 Barabai Barat, Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan 71314
Telepon : 08115008080, Laman www.rshdbarabai.com,
Pos-el rshd@hstkab.go.id</td><td colspan="3">PENANGANAN PENGADUAN</td></tr>
<tr><td>No. Dokumen :
445/200/RSUD/2025</td><td>No. Revisi :
1</td><td>Halaman :
1/1</td></tr>
<tr><td>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</td><td>Tanggal Terbit:

15 September 2025</td><td colspan="2">Ditetapkan,
Direktur RSUD. H. Damanhuri Barabai

dr.Nanda Sujud Andi Yudha Utama, Sp.B
NIP. 19840920 201001 1 007</td></tr>
<tr><td>PENGERTIAN</td><td colspan="3">Penanganan pengaduan adalah penyelesaian ketidakpuasan yang disampaikan oleh pengadu ke rumah sakit mengenai pelayanan yang diterima secara langsung bertatap muka, baik melalui SMS/telepon dan melalui kotak kritik dan saran</td></tr>
<tr><td>TUJUAN</td><td colspan="3">Sebagai acuan dalam menerapkan langkah-langkah untuk :
1. Meningkatkan pelayanan kesehatan
2. Meningkatkan pelayanan publik
3. Sebagai pedoman dalam penanganan masalah pengaduan
4. Sebagai bahan rekomendasi untuk perbaikan mutu pelayanan</td></tr>
<tr><td>KEBIJAKAN</td><td colspan="3">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Seacara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
3. SK Direktur No. 445 / 18.A / RSUD/ 2022 tentang Panduan Hak dan Kewajiban pasien & Keluarga</td></tr>
<tr><td>PROSEDUR</td><td colspan="3">1. Pengaduan disampaikan secara langsung dan tidak langsung.
2. Pengaduan langsung di sampaikan ke petugas unit pengaduan (ruang unit pengaduan)
3. Pengaduan tidak langsung bisa disampaikan melalui chanel berikut :
a. Melalui website SP4N Lapor – https://lapor.go.id
b. Melalui sosial media Whatsapp – (+62 852-4980-8800)
c. Melalui Telepon – (+62 852-4980-8800)
d. Melalui SMS –(+62 852-4980-8800))
e. Melalui Jejaring sosisal Facebook dan Instagram – RSUD H. Damanhuri Barabai
f. Melalui Email – rshd@hulusungaitengahkab.go.id
g. Melalui aplikasi APAM RSUD H. Damanhuri
h. Melalui aplikasi MJKN – Mobile
i. Melalui nomor telpon direktur, manajemen dan kepala ruangan yang terpasang di setiap Ruang Rawat Inap
4. Pengaduan melalui kotak kritik dan saran yang ada didekat area layanan
5. Pengaduan yang datang langsung ke ruang unit pengaduan diterima oleh petugas pengaduan / MPP
6. Petugas menerima dan mencatat aduan
7. Petugas menanggapi dan menyelesaikan pengaduan yang diterima dan apabila petugas yang bersangkutan merasa tidak mampu</td></tr>
</table>

	menyelesaikan pengaduan yang masuk, dapat berkoordinasi dengan pihak terkait 8. Tim Penanganan Pengaduan melakukan analisis dan penyelesaian pengaduan termasuk koordinasi dengan pihak terkait. 9. Penyelesaian pengaduan dengan melibatkan pasien//keluarga 10. Pengaduan yang disampaikan melalui chanel akan ditangani oleh petugas pengaduan kemudian dilakukan penelaahan sesuai grading, sebagai berikut : a. Komplain Kategori Merah (KKM) harus segera diselesaikan dalam 1 x 24 jam; b. Komplain kategori kuning (KKK) diselesaikan dalam kurun waktu 3 (tiga) hari; dan c. Komplain kategori hijau maksimal diselesaikan dalam 7 (tujuh) hari; 11. Perlu dilakukan koordinasi dengan bagian yang terkait untuk menindaklanjuti komplain serta melibatkan pasien/keluarga 12. Pengaduan yang disampikan melalui kotak kritik dan saran dengan mengisi blanko yang tersedia di Unit Pelayanan Informasi dan Pengaduan/Nurse Station RSUD H. Damanhuri Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah 13. Petugas yang ditunjuk akan mengambil kertas kritik dan saran yang ada di setiap area layanan 14. Semua kertas kritik dan saran yang masuk dilakukan perekapan dan dianalisis satu persatu serta dikelompokkan sesuai bidangnya 15. Setiap aduan yang masuk dilakukan penginputan diaplikasi RSUD H. Damanhuri Barabai
UNIT TERKAIT	Semua Unit Pelayanan