







<p>RSUD DATU SANGGUL RANTAU</p>  <p>Jln. Terantang RT. 13 RW. 04 Kel. Bitahan Kec. Lokpaikat Telp: (0517) 2023011</p>	PELAYANAN PENGADUAN		
<p>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</p>	<p>No. Dokumen A.04.01</p>	<p>No. Revisi -</p>	<p>Halaman 1/3</p>
<p>PENGERTIAN</p>	<p>Tanggal terbit 2 Januari 2024</p> <p style="text-align: right;">Ditetapkan, Direktur RSUD Datu Sanggul Rantau</p>  <p><u>dr. H. Milhan, Sp. OG (K)-Obginsos.,MM.</u> NIP. 19740914 200212 1 008</p>		
<p>TUJUAN</p>	<p>Pelayanan Pengaduan adalah tata cara menanggapi pengaduan yang merupakan penyampaian ketidakpuasan atau komplek dari pasien/keluarga/Masyarakat terhadap pelayanan dan fasilitas yang ada di RSUD Datu Sanggul.</p>		
<p>KEBIJAKAN</p>	<p>Sebagai acuan penerapan langkah-langkah dalam pelayanan pengaduan.</p>		
<p>PROSEDUR</p>	<p>Berdasarkan Peraturan Direktur nomor 400.7.5.7/31 /KEP/RSUD-DS/2024 Tentang Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Datu Sanggul Rantau</p>		
	<p>A. Pelayanan Pengaduan Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dalam jam kerja <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien/keluarga/masyarakat mengajukan pengaduan ke unit pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan. b. Petugas menerima pengaduan di unit pengaduan mengolah isi pengaduan yang disampaikan. c. Petugas pengaduan memberikan jawaban terhadap pengaduan yang dapat diselesaikan langsung di unit pengaduan. d. Jika pasien/keluarga/masyarakat puas, maka masalah selesai dan dicatat di buku laporan e. Jika pasien/keluarga/masyarakat tidak puas, petugas pengaduan melanjutkan ke penanggungjawab penyelesaian pengaduan. f. Penanggungjawab pengaduan menanggapi isi pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RSUD Datu Sanggul. g. Jika pasien/keluarga/masyarakat puas, maka masalah selesai dan dicatat di buku laporan. 		

<p>RSUD DATU SANGGUL RANTAU</p>  <p>Jln. Terantang RT. 13 RW. 04 Kel. Bitahan Kec. Lokpaikat Telp: (0517) 2023011</p>	PELAYANAN PENGADUAN		
<p>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</p>	<p>No. Dokumen A.04.01</p>	<p>No. Revisi -</p>	<p>Halaman 2/3</p>
<p>PROSEDUR</p>	<p>Tanggal terbit 2 Januari 2024</p> <p>Ditetapkan, Direktur RSUD Datu Sanggul Rantau</p>  <p>dr. H. Milhan, Sp. OG (K)-Obginsos.,MM. NIP. 19740914 200212 1 008</p>		
<p>h. Jika pasien/keluarga/masyarakat masih belum puas, maka dilakukan mediasi dengan Kabid Pelayanan beserta Direktur RSUD Datu Sanggul dan hasilnya dicatat dalam buku laporan.</p> <p>2. Pengaduan diluar jam kerja</p> <p>a. Pasien/keluarga/Masyarakat yang menyampaikan pengaduan dapat difasilitasi oleh petugas dengan pengisi formulir pengaduan.</p> <p>b. Petugas menanggapi isi dari pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RSUD Datu Sanggul.</p> <p>c. Jika pasien/keluarga/masyarakat puas, maka masalah selesai dan formulir pengaduan diserahkan ke unit pengaduan 1x24 jam untuk dapat dicatat dalam buku laporan pengaduan.</p> <p>d. Jika pasien/keluarga/masyarakat tidak puas, petugas menganjurkan pasien/keluarga/masyarakat untuk datang ke unit pengaduan pada hari kerja.</p> <p>e. Petugas menyerahkan formulir pengaduan yang belum selesai tersebut ke unit pengaduan dalam 1x24 jam.</p> <p>f. Unit pengaduan menindak lanjuti pengaduan seperti tata cara pelayanan pengaduan langsung.</p> <p>B. Pelayanan Pengaduan Tidak Langsung</p> <p>1. Pengaduan melalui Online/Daring</p> <p>a. Pengaduan oleh pasien/keluarga/masyarakat dapat dilakukan melalui :</p> <p>1) Aplikasi SP4N-LAPOR!</p>			

<p>RSUD DATU SANGGUL RANTAU</p>  <p>Jln. Terantang RT. 13 RW. 04 Kel. Bitahan Kec. Lokpaikat Telp: (0517) 2023011</p>	PELAYANAN PENGADUAN		
<p>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</p>	<p>No. Dokumen A.04.01</p>	<p>No. Revisi -</p>	<p>Halaman 3/3</p>
<p>PROSEDUR</p>	<p>Tanggal terbit 2 Januari 2024</p> <p>Tanggal Revisi -</p> <p style="text-align: right;">Ditetapkan, Direktur RSUD Datu Sanggul Rantau</p>  <p style="text-align: right;"><u>dr. H. Milhan, Sp. OG (K)-Obginsos.,MM.</u> NIP. 19740914 200212 1 008</p> <p>2) SMS : 0811555420 3) Email : rsdatusanggul@gmail.com 4) Fax : 2023011</p> <p>b. Jika puas, maka masalah selesai dan petugas pengaduan mencatat hasil pengaduan pada buku laporan pengaduan.</p> <p>c. Jika tidak puas, petugas pengaduan meminta kepada pasien/keluarga/masyarakat untuk datang ke unit pengaduan pada hari kerja.</p> <p>d. Unit pengaduan menindaklanjuti pengaduan seperti tata cara pelayanan pengaduan langsung.</p> <p>2. Kotak saran</p> <p>a. Pasien/keluarga/masyarakat menyampaikan pengaduan melalui kotak saran yang sudah dipasang disetiap unit pelayanan, baik rawat inap maupun rawat jalan.</p> <p>b. Petugas pengaduan membuka kotak saran 3 x dalam seminggu (senin, rabu dan jum'at).</p> <p>c. Petugas pengaduan mengumpulkan dan merekap isi pengaduan dalam buku laporan.</p> <p>d. Laporan pengaduan dievaluasi dan ditindaklanjuti maksimal 2x24 jam setelah kotak saran dibuka.</p>		
<p>UNIT TERKAIT</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Unit Pengaduan 2. Instalasi Rawat Inap 3. Instalasi Rawat Jalan 4. IGD 5. Bidang Pelayanan 6. Semua Bidang/Bagian Terkait 		