

LEMBAR TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN

Periode : 01 January 2021 S/d 31 December 2021

NO.	TANGGAL	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	RUANGAN	UNSUR	Kategori	INVESTIGASI	HASIL
1	12/01/2021 14:	Instagram	@aisyarismadita	Tanya saya dibagian parikesit yang menangani pasien di tanggal 24-25. ada kejadian yang paling sangat dan amat tidak manusiawi dan hampir perawat itu saya laporkan bisa aja saya tuntutan perawat itu tp untungnya kepala perawat masih bisa nego dengan baik atas pelayanan dr perawat tersebut, itu adalah kesalahan dari perawat yang entah berapa kali. jarum infus itu lepas dari jam 3 pagi dan dibiarkan oleh perawat sampai jam 7 pagi baru ditangani. sekarang coba anda bayangkan ini menyangkut nyawa, jika darah itu terus keluar dan terjadi hal yang tidak di inginkan apakah tindak lanjut tegas dari rs dan bersediakah bertanggung jawab atas ini?	Parikesit	Pelayanan	Kritik	Bagian PI mengundang kepala ruang untuk crosscheck	bagian PI bersama Ka. Ruang parikesit mengunjungi pasien dan diterima sangat baik oleh pasien dan keluarga. pasien dan keluarga mengaku tidak ada keluhan, semua sudah dijelaskan saat berada di ruang perawatan. Pasien dan keluarga tidak pernah menyampaikan keluhan tersebut melalui sosial media.
2	03/05/2021 14:	Langsung	keluarga pasien bapk agus	Keluarga pasien agus supriyanto (pasien nakula 4) mengirimkan pempers untuk pasien melalui gojek namun ketika gojek sudah sampai di depan pintu masuk rawat inap barang tersebut tidak boleh dititipkan ke security, security mengarahkan gojek untuk mengatarkan barang masuk ke ruangan nakula 4 dititipkan ke perawat. menurut keterangan gojek tersebut ketika bertanya pada perawat jawabannya tidak tahu dan malah di bentak sehingga gojek menyampaikan keluhannya ke keluarga pasien. keluarga pasien menyampaikan komplein tersebut melalui telpon menghubungi petugas customer service.	NAKULA 4	Kenyamanan	Kritik	petugas customer service menerima telpon yang kemudian komplein tersebut disampaikan ke ruangan yang berkaitan	petugas customer service menyampaikan permintaan maaf kepada keluarga pasien dan keluhan tersebut disampaikan ke ruangan yang berkaitan.

NO.	TANGGAL	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	RUANGAN	UNSUR	Kategori	INVESTIGASI	HASIL
3	21/05/2021 12:	Langsung	SUGIMIN (cm : 540548)	Pasien sudah datang sejak hari senin & sudah bertemu dokter windartik namun menurut keterangan pasien dokter tidak memberikan tindakan apa-apa dan mengarahkan untuk ronten di luar (paramita) karena alat di gatotkaca sedang rusak. Dari awal masuk pasien dan istri sudah di infokan kalau alatnya rusak tapi istri tetap menghendaki ingin periksa dan menurut keterangan pasien tidak merasa diberi info jika alat rusak. pasien merasa sudah membayar Rp 150.000 tapi tidak di beri tindakan apa-apa, padahal seharusnya ada tindakan tambal gigi.	Klinik Gigi Umum Gatotkaca	Pelayanan	Kritik	petugas customer service sudah meminta permohonan maaf ke pasien dan istri, serta menjelaskan jika biaya Rp 150.000 adalah biaya pendaftaran dan konsultasi ke dokter saja tidak termasuk tindakan dll. peugas customer service sudah menanyakan ke perawat gigi bahwa dokter sudah menawarkan untuk melakukan tindakan penambalan di poli amarta namun istri pasien menolak dengan alasan tidak mau kontak dengan orang banyak.	sudah ditanggapi oleh petugas Customer service

NO.	TANGGAL	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	RUANGAN	UNSUR	Kategori	INVESTIGASI	HASIL
4	07/06/2021 10:	Langsung	Honny Ano/ 081219515110	<ul style="list-style-type: none"> - Pada tanggal 7 Juni saya mengalami demam panas. - Kemudian pada tanggal 8 Juni dari pihak perusahaan melakukan rapid test antigen dan hasilnya adalah positif. - Karena kondisi saya ya lemah dan mengawatirkan makanya pada tanggal 9 Juni saya diantar ambulance ke rumah sakit umum daerah wongsonegoro. - Sesampainya di rumah sakit saya langsung dicek oksigen dengan oximeter selanjutnya ditanyakan oleh petugas apa sudah pernah melakukan rapid test antigen. Saya menjawab sudah dan hasilnya adalah positif. - Saya menanyakan untuk pembiayaan nya menggunakan BPJS atau gimana. Jawaban dari petugas tidak perlu BPJS semua akan ditanggung oleh Kemenkes. - Setelah sempat masuk ruang isolasi sebentar dokter menyarankan untuk isolasi Mandiri dan saya disuruh tebus obat di apotik dengan biaya sendiri. 	Gawat Darurat	Pelayanan	Kritik	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas PIPP (Bapak Gunawan) Menyampaikan permohonan maaf atas nama Rumah sakit kepada pasien, namun pasien tidak menerima permohonan maaf tersebut. - Petugas PIPP/ Bapak Gunawan meminta arahan dari Wakil direktur Keuangan. - Wakil Direktur Keuangan memerintahkan petugas PIPP/ Bapak Gunawan untuk berkoordinasi dengan bagian keuangan untuk mengembalikan biaya yang telah dikeluarkan oleh pasien. - Petugas PIPP menindaklanjuti arahan dari Wakil Direktur Keuangan dengan menanyakan nomor rekening kepada pasien melalui aplikasi whatsapp, kemudian melakukan proses pengembalian biaya pasien sesuai dengan prosedur Rumah Sakit. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rumah Sakit mengembalikan biaya yang telah dikeluarkan kepada pasien ke nomor rekening 9000036500321 (Bank Mandiri), atas nama Honny Ano. - Pengaduan Selesai dan pelapor menyatakan pengaduan telah ditanggapi dengan baik.
5	15/06/2021 12:	Langsung	Imam Munawar/08574287411 5	<p>Kronologi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Awal kontrol karena anak demam & rewel dan selama di Rumah Sakit diare. - Di Rawat inap dengan indikasi Trombosit dan ditempatkan diruang 303B gatotkaca, Kemudian ada pasien anak (10 bulan) dirawat juga selang beberapa menit dan ternyata sakitnya batuk - batuk, dimana 2 hari sebelum kepulangan orang tua dari anak tersebut juga batuk - batuk, selang satu hari setelah anak saya pulang tanggal 10 Juni 2021 anak saya mulai batuk - batuk sampai akhirnya dikontrolkan lagi tanggal 15 Juni 2021 karena batuk tambah parah hingga gumoh. - Sebenarnya pelayanan di RSWN sudah baik, hanya yang saya sayangkan kenapa pasien anak yang tidak batuk harus di gabung dengan yang batuk, dimana anak-anak tidak bisa memakai masker. - Sebagai catatn keluarga saya dalam 1 bulan terakhir ini tidak ada riwayat batuk pilek. <p>Terimakasih</p>	Gatotkaca 3	Pelayanan	Kritik	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Customer Service gatotkaca menemui pasien dan menyampaikan permohonan maaf kepada keluarga pasien dan menampung pengaduan pasien. - petugas Customer Service menyampaikan komplein kepada perawat Gatotkaca lantai 3 dan berkoordinasi dengan koordinator PIPP. 	<p>Koordinator PIPP sudah menelpon/menemui keluarga Pasien yaitu Bpk Imam Munawar dan Pihak PIPP sudah menjelaskan kronologi kejadian dan menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan selama dirawat di RSWN segala Pihak terkait sudah diedukasi agar kejadian seperti ini tidak akan terulang kembali</p>

NO.	TANGGAL	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	RUANGAN	UNSUR	Kategori	INVESTIGASI	HASIL
6	02/08/2021 17:	Langsung	Daniel Apri hertanto (anak Kandung) no. Hp 0812028110408	Perawat Ruang Nakula 4 kurang Kooperatif dengan keluarga Pasien Dwi Astuti (369413) Tidak merespon Chat/Wa/telepon dari keluarga Pasien	NAKULA 4	Pelayanan	Kritik	pihak Pipp sudah bertemu dengan bpk daniel selaku anak pasien sudh menjelaskan kronologi kejadian. Pihak PIPP sudah konfirmasi dengan Pihak Ka.Ru Nakula 4 Ka. Ru Nakula 4 menjelaskan pada saat tggal tersebut WA ruangan sedang dalam proses perpanjangan paket data seluler jadi ada keterlambatan dalam konfirmasi chat/WA/telepon dari keluarga pasien	Koordinator PIPP sudah menelpon keluarga Pasien yaitu bpk Daniel Apri dan Pihak PIPP sudah menjelaskan kronologi kejadian dan menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan selama dirawat di RSWN segala Pihak terkait sudah di edukasi agar kejadian seperti ini tidak akan terulang kembali
7	13/09/2021 11:	Kotak Saran	ZABIDI ISCHAK	PROSEDUR PELAYANAN	Bidang Pelayanan Arimbi	Prosedur	Kritik	sudah dikonfirmasi dengan pihak terkait	sudah selesai dan clear
8	08/11/2021 18:	SMS	Tidak diketahui	Anak Pasien di Arimbi yang enggan menyebutkan identitasnya melaporkan keluhannya di PIPP terkait sikap Satpam di Arimbi yang kurang Ramah (nada tinggi) ketika bertugas pda saat jam besuk kejadian ini dialami oleh Suami Pasien yang sedang menunggu ddpan pintu Masuk Arimbi tidak sengaja anak pasien melihat Ayahnya sedang seperti dibentak (Nada tinggi) oleh Satpam tersebut.		Pelayanan	Kritik	Pihak PIPP melakukan Investigasi laporan ini dengan mengkoordinasi Komandan Regu security pada saat waktu jam jaga tersebut kemudian Pihak PIPP menghubungi keluarga Pasien setelah pihak PIPP menghubungi keluarga Pasien, Pihak Keluarga Pasien menjelaskan ternyata ada kesalahpahaman/Miss komunikasi dan meminta maaf terkait laporan yang diberikan.	Pihak PIPP melakukan Investigasi laporan ini dengan mengkoordinasi Komandan Regu security pada saat waktu jam jaga tersebut kemudian Pihak PIPP menghubungi keluarga Pasien setelah pihak PIPP menghubungi keluarga Pasien, Pihak Keluarga Pasien menjelaskan ternyata ada kesalahpahaman/Miss komunikasi dan meminta maaf terkait laporan yang diberikan.
9	12/11/2021 12:	SMS	Dwi Fitriati Lestari (+628882716665)	Selamat pagi, Saya Dwi Fitriati lestari, maaf sebelumnya kemarin tggal 08/11/21 saya USG di RSWN, pada saat nama saya dipggil di dalam ruangan USG msh ada pasien ibu2 lagi mbenerin/nurunin bajunya, untung saya cwek, kalo saya cwok gmana?? giliran saya ddam ruangan, habis USG posisi saya masih ada diatas Bed ranjang & msih mbersihin payudara pake tisu, tapi nama pasien lain sdh dpnggil (bpk2) cpet2 sya mbenerin baju, turun dri ranjang & buang tissue	Radiologi Sentral	Kenyamanan	Kritik	Tim PIPP sudah menghubungi unit radiologi untuk menyampaikan keluhan tersebut Keluhan sudah diterima dan dikoordinasikan dengan petugas saat itu. dr. oktina rahmi yang saat itu bertugas memang menyampaikan bahwa saat itu pasien crowded.	Petugas unit radiologi sudah berkoordinasi dengan timnya untuk memperbaiki agar kejadian tersebut tidak terulang kembali. Petugas PIPP sudah menyampaikan kepada pelapor melalui WA pengaduan mengenai tindak lanjut laporannya dan pelapor merasa puas karena sudah diterima dan ditindaklanjuti.

NO.	TANGGAL	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	RUANGAN	UNSUR	Kategori	INVESTIGASI	HASIL
10	22/11/2021 13:	SMS	(081226622727)	Kronologi Kejadian Pasien mengeluhkan menunggu terlalu lama dalam pengambilan obat di Apotik rawat jalan	Apotik Rawat Jalan	Prosedur	Kritik	Pihak PIPP sudah berkoordinasi dengan pihak Kepala bagian Farmasi untuk meneruskan laporan dari pasien kemudian pihak kepala Ruang Farmasi menghubungi pelapor dan menjelaskan secara detail kenapa prosedur pengambilan obat sedikit lebih lama.	Pasien Sudah dihubungi oleh Pihak Farmasi didampingi oleh Pihak PIPP. Pihak pelapor sudah menerima dengan baik seluruh penjelasan dari PIPP dan Farmasi mengenai ketidaknyaman pasien menunggu obat terlalu lama, Pihak Pelapor puas dengan penanganan pengaduan yg cepat dan responsif
11	22/11/2021 14:	SMS	(081226622727)	"Toilet Cewek Di dekat IGD.... ampun joroxnya ... wastafel gak nyala tisu gak ada tempat sampahpun gak ada... tks	Gawat Darurat	Kebersihan	Kritik	Laporan keluhan sudah disampaikan oleh petugas PIPP ke bagian umum untuk ditindaklanjuti	Disaat itu juga dilakukan pengecekan oleh petugas cleaning dan dilakukan pembersihan serta untuk prasarana yang belum ada sudah dilengkapi.
12	25/11/2021 11:	Kotak Saran	Aisah WA (0822260894207)	Ibu Aisah datang ke IGD sekitar pukul 21.00 dengan Keluhan Sesak Nafas dan sakit dada menerima perawatan di IGD cek Jantung dan Rontgen kemudian Rawat Inap di Ruang Arjuna2 di ruangan, perawat meminta sample dahak pasien tetapi pasien menceritakan kondisi yang dialami tidak mengeluhkan Batuk berdahak selama di rawat di ruangan pasien diberikan obat tensi dan paracetamol dan bebrapa suntikan injeksi yang pasien kurang mengerti suntikan injeksi tersebut kemudian yang pasien keluhkan pada saat pulang diberikan surat yang menyatakan sakit pasien batuk berdahak dan diberikan obat batuk berdahak yang tidak sesuai dengan sakit yang dialami Ibu Aisah	ARJUNA 2	Pelayanan	Kritik	Tim PIPP saatitu juga berkoordinasi dengan Kepala ruang Arjuna 2 untuk menindaklanjuti keluhan tersebut. Setelah mengetahui kronologi kejadian, Kami segera menghubungi pasien saat itu juga melalui WA menanyakan kondisi dan menawarkan untuk bertemu dengan dokter penanggung jawab agar diperiksa kembali mengenai kondisi yang pasien keluhkan. Kami juga berkomunikasi untuk melakukan kunjungan ke rumah pasien saat itu juga tetapi pasien menolak. Di keesokan harinya kami langsung kunjungan kerumah pasien tetapi alamat yang kami punya ternyata bukan alamat tempat tinggal pasien. kami bertemu dengan ibu pasien, tetapi tidak mengetahui kondisi dan alamat pasien.	Tim PIPP dan Manajemen RSWN sudah menindaklanjuti melalui media sosial dan secara langsung tetapi pasien enggan untuk di temu dan dilakukan pemeriksaan kembali dengan dokter penanggung jawab. surat balasan ke Dinas Kesehatan : Kami selaku Rumah Sakit Daerah KRMT Wongsonegoro kota Semarang, menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanannya dalam melayani pasien selama dirawat. Kami mengerti dan memahami apa yang ibu keluhkan saat ini. Maka dari itu kami Rumah Sakit Daerah KRMT Wongsonegoro memfasilitasi pelayanan terkait kontrol periksa terhadap ibu, dengan bertemu dokter penanggung jawab ataupun dengan dokter spesialis Rumah Sakit Daerah KRMT Wongsonegoro yang lainnya sesuai permintaan. Besar harapan kami untuk dapat segera memberikan pelayanan pemeriksaan seperti yang ibu sampaikan melauai surat ke Dinas Kesehatan kota Semarang.

NO.	TANGGAL	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	RUANGAN	UNSUR	Kategori	INVESTIGASI	HASIL
13	27/11/2021 18:	Android	081225305008	Sikap tidak profesional perawat sadewa 2 pasien atas nama SUMINAH	Sadewa 2	Kompetensi Pegawai	Kritik	sudah dikordinasikan dengan kepala ruang sadewa 2 untuk ditindak lanjuti, perawat yang sedang berjaga sudah di panggil dan dimintai keterangan, setelah itu kepala ruang menaemui pihak keluarga pasien. pasien kemudian mengeluh tentang kinerja pasien yang sedang berjaga	keluarga pasien sudah puas dengan tanggapan pengaduan dan penjelasan dari pihak kepala ruang dan timnya. Keluarga berharap agar tidak terjadi lagi pada pasien lain.
14	29/11/2021 20:	Android	081325864478	SARANA RAWAT INAP	Bima	Sarana Prasarana	Kritik	laporan sudah disampaikan ke bagian tata usaha untuk ditindak lanjuti	gerendel jendela pada siangnya sudah diganti dan di pasang oleh petugas ipsrs bangunan.
15	30/11/2021 20:	Android	081325462001	SARANA MESIN FOTO COPY REHABILITASI MEDIK	Rehabilitasi Medik	Sarana Prasarana	Saran	Laporan sudah diterima oleh tim PIPP dan disampaikan ke unit terkait yaitu Ka instalasi Rehab medik untuk disediakannya mesin Foto copy.	Laporan sudah di proses untuk di koordinasikan dengan pihak terkait lainnya.
16	12/12/2021 14:	Langsung	Aiirin/085773343424	Keluarga pasien dr Bp Mochamad Bachtiar Ibu Airin di ruang Bima mengeluhkan sikap Security yang kurang ramah dalam mengingatkan untuk menggulung tikar karena sudah melebihi batas waktu (21.00- 07.00 Wib)	Bima	Keramahan	Kritik	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Danru pada saat shift tersebut untuk menginvestigasi terkait laporan tersebut kemudian bersama dengan Security terlapor ddampingi Danru menemui Pasien komplain di ruangan Bima secara kekeluargaan gabungan dari PIPP dan Security berdiskusi mengenai keluhan pasien, pihak kelurga Pasien menyayangkan sikap security yang kurang ramah ketika mengingatkan, kemudian sebagai Perwakilan RSWN PIPP yang bertugas pada saat itu meminta maaf atas pengalaman yang Kurang nyaman selama rawat Inap. Kedepannya hal-hal seperti ini tidak akan terulang kembali Security yang lalai menjalankan tugas akan diberi sanksi.	Pasien puas dengan pelayanan penanganan pengaduan yang responsif dan solutif. Kasus Selesai

NO.	TANGGAL	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	RUANGAN	UNSUR	Kategori	INVESTIGASI	HASIL
17	14/12/2021 08:	Android	Oktiana Suprihatin(08156552393)	Mohon untuk petugas bagian pendaftaran di lantai 2 (bagian penyakit dalam) agar lebih profesional dan ramah dalam pelayanan. Mohon melayani antriannya dengan baik. Bbrp kali saya perhatikan, melihat pasien seperti melihat musuh saja. Bagian pelayanan bagaimanapun juga jangan merasa benar, empati dengan pasien yg rata2 orang tua. Terimakasih	Klinik Dalam	Perilaku Pegawai	Saran	Laporan sudah diterima dan disampaikan ke unit terkait.	Laporan sudah diterima dan disampaikan ke unit terkait dan sudah ditindaklanjuti oleh kepala ruang rawat jalan amarta. Untuk petugas pada unit tersebut sudah diberikan teguran agar sikapnya lebih baik dan sopan saat melayani pasien.
18	16/12/2021 10:	Langsung	Mrs. Y (081228497151)	Kronologi pasien sebelumnya sudah mengkonfirmasi apakah dokter Spesialis Jiwa praktek sebelum datang periksa ke RSWN dan sudah dikonfirmasi ada untuk melakukan Tes Kesehatan Rohani untuk hari kamis (16/12/202). Tetapi Setelah sampai di poli Kejiwaan perawat menginformasikan bahwa dokte Jiwa berhalangan untuk hadir dan merasa menunggu pelayanan terlalu lama menimbulkan pasien komplain. Pasien akhirnya melapor ke bagian Pengaduan pasien.	Klinik Kesehatan Jiwa	Prosedur	Kritik	Tim Pengaduan menerima laporan dan langsung melaporkan ke bagian terkait untuk investigasi mengenai laporan tersebut Setelah itu Tim Pengaduan bersama dengan Kepala Rawat jalan menindaklanjuti laporan pasien dengan menggantikan dokter kejiwaan yg berhalangan hadir dengan dokter jiwa lainnya. Tim Pengaduan meminta maaf atas pengalaman kurang mengenakan selama periksa di Lingkungan RSWN.	Pasien menerima penjelasan dan permintaan maaf dari tim pengaduan serta kepala ruang rawat jalan. pasien tetap dilayani saat itu juga dengan dokter pengganti serta hasil sudah diterima pada hari itu juga.
19	19/12/2021 12:	Android	Zuliani Safitri(089665329726)	selamat pagi, sudah dua bulan ini check up menggunakan BPJS kenapa obatnya ada yang tidak komplit?? padahal beberapa tahun sebelumnya tidak pernah seperti ini. Apa pemberian obat yang tidak komplit ini bakal terjadi seterusnya?? dan alasan ketidak komplitan obat itu apa ya??	Apotik Rawat Jalan	Prosedur	Kritik	laporan sudah diterima dan disampaikan ke unit farmasi terkait keluhan ketersediaan obat. Tim PIPP sudah menghubungi pasien tp belum ada respon	Laporan sudah kita sampaikan ke unit terkait, dan meminta maaf ke pasien terkait ketersediaan obat. untuk obat tersebut memang untuk ketersediannya terbatas. Kita sedang mengupayakan agar untuk pelayanan obat tersedia sesuai dengan yang harus diterima.

NO.	TANGGAL	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	RUANGAN	UNSUR	Kategori	INVESTIGASI	HASIL
20	24/12/2021 02:	Lapor Hendi	Tidak Diketahui	Pasien Keluarga Ngaswi (557569) Mengeluhkan mengapa sudah selama 2 hari Rawat Inap Dokter Spesialis penanggung Jawab belum ada kunjungan (visit dokter) ke Pasien.	Sadewa 1	Prosedur	Kritik	Tindak lanjut laporan pengaduan melalui lapor hendi Tim PIPP RSD Wongsonegoro langsung merespon aduan dengan berkoordinasi dengan kepala ruang terlapor yaitu Prabu Kresna. Hasil investigasi bahwa pasien tersebut : Tanggal 22/11/21 masuk dari IGD pukul 10.00 langsung ditangani oleh tenaga medis. Saat di IGD pasien dikonsulkan oleh dr. Andrew Sp. BS karena ada keluhan benturan di bagian kepala. Pukul 17.09 pasien pindah ke ruang rawat inap Prabu Kresna dengan status ditiptikan sementara karena ruang bedah masih penuh. Malamnya pukul 21.00 pasien di konsulkan ke dr. Syaifun Niam Sp.PD karena ada diagnosa Hypertensi dan Diabet. Perawat juga sudah menyampaikan perihal pemeriksaan dan kapan dokter akan visite. Di tanggal 23/12/21 pukul 11.59 dilakukan visite oleh dr. Syaifun Niam Sp.PD. Setelah itu malamnya dr. Andrew Sp.BS akan melakukan visite di ruang Prabu Kresna ternyata pasien sudah dipindah ke ruang bedah Sadewa 1, Jadi visite dilakukan dr. Andrew pukul 20.11 di ruang sadewa 1. Tanggal 24/12/2021 pukul 17.00 pasien dilakukan visite Kembali oleh dr. Andrew Sp.BS	Pengaduan sudah diterima dan ditindaklanjuti, keluarga pasien merasa puas mengenai pelayanan di RSD Wongsonegoro.
21	27/12/2021 12:	Android	Wahyu (082136642899)	petugas rekam medis di loket 4 lantai 1 pada tgl 27des 2021, tidak teliti dan tidak ramah. proses pendaftaran juga berbelit sehingga menyulitkan pasien, terutama para pasien kurang mampu yang tidak punya hp.	Registrasi RJ	Keramahan	Saran	Laporan sudah diterima dan disampaikan ke unit terkait	Tim PIPP sudah menyampaikan ke KA Instalasi rekam medis terkait dengan laporan sikap petugas pendaftaran. Petugas sudah diberikan teguran agar sikap kepada pasien lebih sopan dan sikap melayani.

NO.	TANGGAL	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	RUANGAN	UNSUR	Kategori	INVESTIGASI	HASIL
22	30/12/2021 10:	Android	lidy(085640147284)	saya kemarin ke poli mata untuk medical check up. kebetulan saya tidak teliti sehingga saya bawa berkas yang bukan milik saya. pada saat saya mau menanyakan, perawatnya nadanya kethus meminta saya mengembalikan berkas yang punya orang lain yang saya bawa. saran saya contohlah bagian lab yang menanyakan kembali identitas pasien sehingga tidak ada salah. saya tahu kerja itu melelahkan saudara.	Klinik Medical Check-Up	Perilaku Pegawai	Saran	Laporan sudah diterima dan disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti.	Laporan sudah disampaikan ke Unit terkait dan dilakukan evaluasi agar lebih teliti dan lebih ramah. Petugas poliklinik sudah meminta maaf kepada pasien agar pelayanan selanjutnya akan lebih baik lagi.

Semarang, 13-May-2022
Mengetahui,
Kepala Bagian Pengembangan dan Informasi

dr. Wardani, MM
NIP: 19660529 200212 2 001