



**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN TRIWULAN
TAHUN 2022**





**RSD KRMT WONGSONEGORO
KOTA SEMARANG**


TINDAK LANJUT PENGADUAN BULAN JANUARI – MARET TAHUN 2022

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1.	09/01/2022 <1hari	Langsung	Ny. (+6281542 479668)	Kronologi Ny. (+6281542479668) melaporkan atas apa yang dilihatnya, kejadian pada saat sedang ada Ibu Hamil (Keluarga Pasien) membawa banyak barang bawaan dan menggendong anak kecil tetapi petugas security yang sedang berjaga saat itu tidak segera membantu malah terlihat sedang bercanda dengan rekannya.	Kritik 	Parikesit	Pelayanan Petugas	<p>Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Danru pada saat shift tersebut untuk menginvestigasi kapan dimana dan petugas siapa yang saat itu jaga.</p> <p>Petugas PIPP menghubungi pelapor berencana mengunjungi dan menindaklanjuti laporan tersebut.</p>	Ka.Bid Umum	<p>Petugas PIPP dan Danru security mengunjungi ruangan dimana pasien dirawat. kami didampingi oleh kepala ruang parikesit untuk klarifikasi kejadian pagi tadi.</p> <p>Setelah dilakukan komunikasi ternyata terjadi kesalah pahaman antara petugas security dengan keluarga pasien.</p> <p>saat itu Ibu bersama pasien keluar dari ruangan dengan infus yang terpasang untuk mengambil barang yang di titipkan di pos security.</p> <p>Sesuai aturan, pasien tidak boleh keluar ruang rawat inap, jadi security menyampaikan ke ibu pasien untuk kembali ke ruangan.</p>

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
2.	27/01/2022 < 1hari	Android	angel(0822 20936253)	Sebaiknya untuk bagian pendaftaran geriatri ibu2 petugasnya tolong cara penyampaiannya / penggunaan bahasanya diperhalus tidak asal Menggurui.	Saran 	Rawat Jalan Amarta	Pelayanan	Laporan sudah diterima dan langsung ditindak lanjuti ke unit terkait. Petugas PIPP berkoordinasi dengan KaRu Rawat jalan amarta	Ka.Ru Rawat Jalan	setelah dilakukan klarifikasi, pelapor menerima penjelasan dari tim dan saling memahami sesuai aturan yang berlaku di rs. laporan selesai
										<p>Petugas unit terkait sudah menerima laporan dan mengklarifikasi bahwa untuk penyampaian ke pasien tidak menggurui, Tetapi memberikan edukasi yang jelas dan teliti agar pasien mengerti mengenai prosedur.</p> <p>Petugas juga menggunakan Suara yang agak keras, dan intonasi yang lambat karena untuk pasien lansia biasanya kurang dalam menangkap informasi yang disampaikan.</p>


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
3.	31/01/2022 < 1hari	Android	Dwinta Nurdiasfi T P(0858668 66533)	Obat yang diberi farmasi jumlahnya kurang dari apa yg diresepkan dan dibayar. Saya membayar untuk 30 tablet, hanya diberi 20 tablet. Kekurangan baru diketahui di rumah.	Kritik 	Farmasi rawat Jalan	Keramahan Petugas	Laporan sudah diterima dan disampaikan ke pihak farmasi rawat jalan untuk dilakukan pengecekan.	Ka.Bid Pelayanan	petugas PIPP sudah menghubungi pasien dan mengklarifikasi perihal pemberian obat yang kurang. Pihak farmasi sudah mengkonfirmasi melalui WA dan menyiapkan obat kekurangannya untuk diberikan ke pasien. Pasien sudah menerima obat sesuai yang ditebusnya, dan pihak farmasi meminta maaf agar lebih teliti dalam memberikan obat.


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
4.	11/02/2022 < 1hari	Android	Edy saptaka(08 823386679 4	mohon pendaftaran online dg no besar 067,pasien harus cek laborat syaratnya puasa,mohon untuk cek laboratnya dilayani dulu.jgn disuruh nunggu di daftar di klinik sesuai antrian ,itukan menyiksa kalau disuruh nunggu sampai siang pdhl pasien riwayat sakitnya lambung dan guladarah kalau disuruh nunggu sampai siang kan ga kuat.jadi mohon kasus2 spt itu ada kebijaksanaan ,pasien di layani cek laborat setelah itu kan pasien bisa makan dan untuk antrian periksa menunggu sesuai antrian tidak masalah..sy sudah memohon pd petugas jawabnya sy suruh ngomong ijin sm pasien yang no nya dibawah saya ini kan jawaban konyol petugas ..padahal sy dtg pagi2 dg tujuan nya untuk bisa cek di laboratorium dulu biar puasa tdk terlalu lama. sy tidak tau kalau sistemnya sdh berubah ..kalu dulu kan sy datang pagi bisa cek lab dulu.baru nunggu periksa. ini petugas belum merasakan sakit seperti sy mudh2 jgn .spy ngomongny dijaga....sy sdh memohon sm petugas yg paling sepuh itu di tanggapi, tpi petugas yang bagian komputer yang muda itu yg kurang manusiawi... kejadian di klinik indokrin hari rabu tgl 9 februari ..kurang lebih jam 7 an...mohon kebijakan dan solusinya trims?? untuk pasien yg cek lab yg harus dg puasa..	Kritik 	Rawat Jalan Amarta	Prosedur Pelayanan	keluhan Pasien sudah diterima dan dikonfirmasi oleh pihak PIPP. Laporan keluhan sudah kita sampaikan ke K.a Instalasi rawat jalan.	Ka.Ru Rawat jalan Amarta	Petugas PIPP menghubungi pelapor melalui telepon menyampaikan prosedur pelayanan cek laborat. Untuk prosedur pelayanan BPJS yang baru, cek laboratorium memang harus bertemu dengan dokter terlebih dahulu. Setelah itu pasien akan diberi pengantar untuk cek pemeriksaan laborattorium. Pasien sudah diberika edukasi mengenai prosedur tersebut melalui sambungan telepon dan sudah menerima dengan baik.


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
5.	20/02/2022 > 3hari	Langsung	Yonatan (08222609 5487)	Pak Yonatan (anak) mengeluhkan kehilangan HP milik pasien (ayah) atas nama Soehartono Soejanto CM : 562941 saat dirawat di IGD/ICU Isolasi. Masuk IGD jam 23.04 kemudian sempat mengirimkan foto selfie ayahnya. Kemudian pagi hari dipindah ke ruang ICU isolasi Nakula 1, setelah itu sudah tidak ada respon WA dari pasien. Sebelum subuh pasien dinyatakan meninggal dan terlihat chat WA statusnya terbaca. Pak Yonatan meminta untuk diperlihatkan rekaman CCTV yang ada diruang saat pasien dirawat.	Kritik 	Rawat Inap	Keamanan	<p>Laporan diterima oleh petugas Informasi Amarta, Kemudian dilakukan investigasi ke unit terkait.</p> <p>Petugas PIPP berkoordinasi dengan Security, Ka.Ru IGD dan Ka.Ru Nakula 1 mengkonfirmasi petugas yang saat itu merawat pasien.</p> <p>Dilakukan pengecekan ke masing - masing cctv ruangan saat penerimaan pasien di igd, perawatan, hingga dipindah ke ruangan ICU Isolasi. Dari hasil pengamatan HP pasien diletakan didalam tas yang ada di dekat pasien. Setelah itu HP tidak terlihat lagi di cctv IGD sampai pasien dipindah ke ruang ICU isolasi Nakula 1.</p>	<p>Ka. Bid. Pelayanan Ka. Bid Keperawatan Ka. Bid Tatausaha</p>	<p>21/2/2022 Petugas PIPP menghubungi Pak Yonatan selaku anak pasien untuk dilakukan koordinasi agar bisa bertemu untuk menjelaskan permasalahannya.</p> <p>Tanggal 22/2/2022 Petugas PIPP bersama Karu IGD dan perawat yang merawat saat di IGD bertemu serta menjelaskan kondisi pasien saat dirawat di IGD. Setelah dijelaskan kami mendampingi Pak Yonatan untuk melihat rekaman CCTV yang ada di ruang isolasi IGD.</p> <p>Saat diperlihatkan tidak ada HP pasien yang tertinggal/terjatuh di ruang rawat inap isolasi IGD. Kemudian dilanjutkan melihat rekaman CCTV di ruang Isolasi nakula 1 saat proses transfer pasien, juga tidak ditemukan HP tertinggal/jatuh di</p>

							<p>Dari hasil pengamatan rekaman di ruang Nakula 1 pukul 01.30 pasien diterima dari IGD kemudian pasien segera dipindahkan ke bed rawat inap. Barang-barang yang dibawa pasien dipindahkan ke bed yang dari IGD kemudian diseterilkan. Setelah itu barang-barang tadi diserahkan kepada keluarga pasien.</p> <p>Pasien meninggal 21/3/2022 jam 05.00 kemudian barang-barang yang masih dibawa pasien seperti cincin sudah diserahkan juga ke keluarga pasien.</p>	<p>ruangan tersebut. Keesokan harinya 23/3/2022 dari RSWN melakukan kunjungan kerumah pasien yang dihadiri Bpk. Wakil direktur umum & keuangan, Kepala bagian Umum, Kepala bagian humas, dan kepala ruang IGD dan Nakula 1. Kunjungan bertujuan untuk bersilaturahmi dan ikut berbela sungkawa terhadap Almarhum.</p> <p>Tanggal 24/2/2022 Pak yonatan bersama petugas PIPP bertemu dengan Wakil direktur umum dan keuangan beserta Kasi keperawatan. Dipertemuan tersebut disampaikan bahwa untuk hasil dari pengamatan CCTV tidak ditemukan adanya Hp terjatuh ataupun tertinggal di ruangan rawat inap. Disampaikan juga untuk nomor hp yang hilang sudah dilaporkan ke kepolisian ternyata tidak bisa dilacak karena nomor tersebut sudah dibuang/tidak aktif.</p>
--	--	--	--	--	--	--	---	--

										<p>Tanggal 11/3/2022 Pak yonatan menemui petugas PIPP dan Kabag Perencanaan & Informasi. Sebagai tindak lanjut laporan kehilangan HP, pihak RSWN memberikan dua buah Unit HP Android kepada Pak Yonatan. Dengan ditandatanganinya surat serah terima barang, laporan sudah selesai dan pihak keluarga pasien sudah menerima dengan baik.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

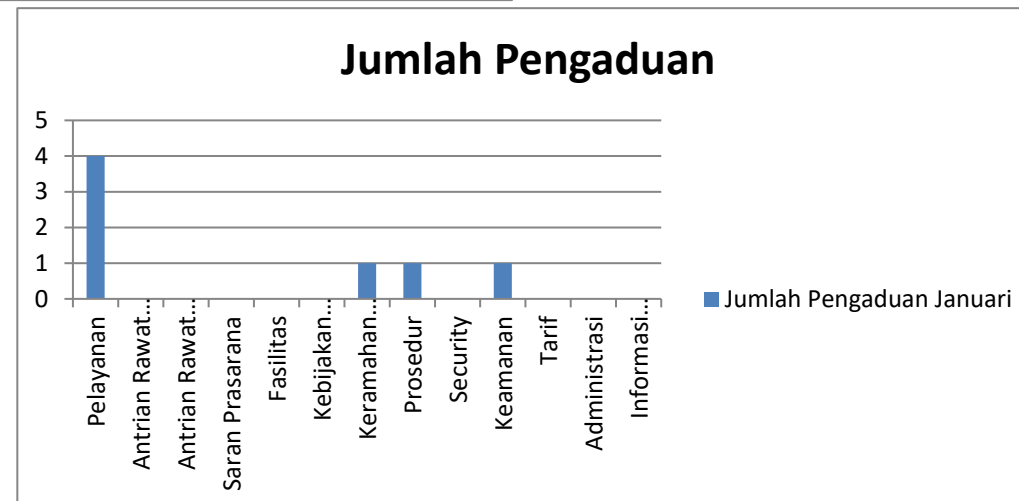
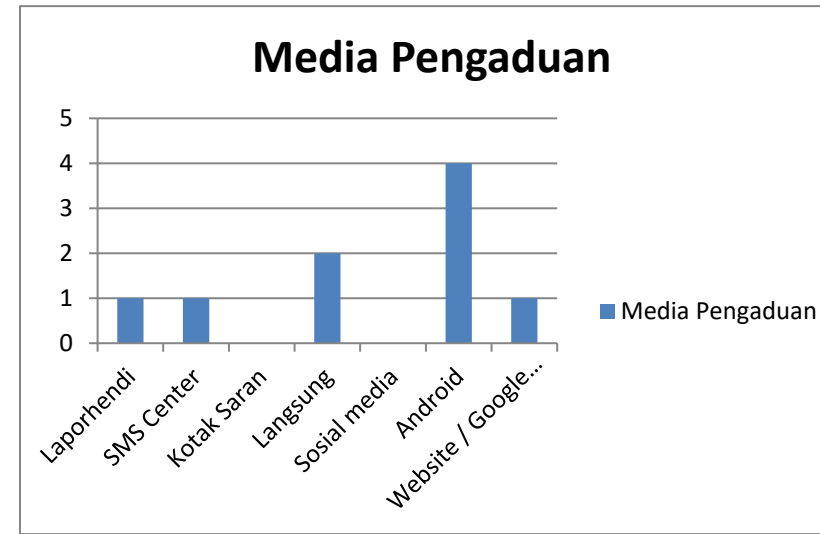
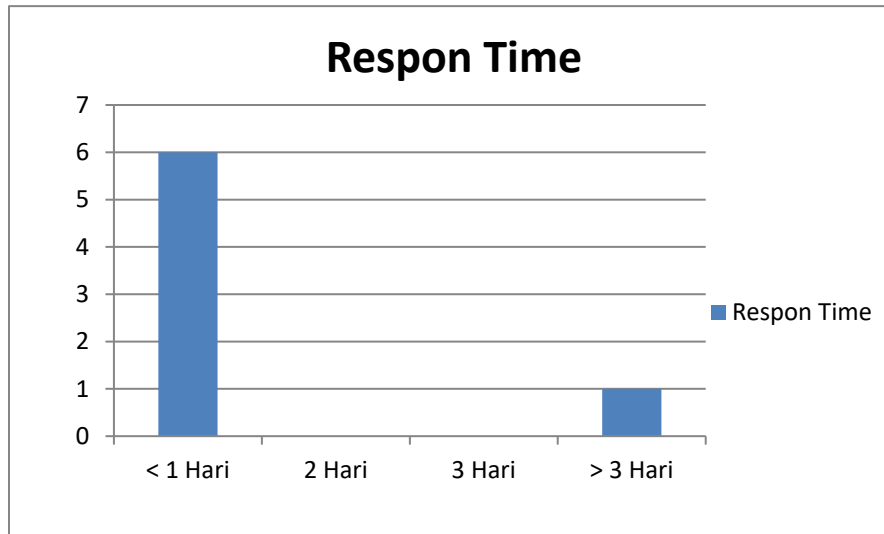
NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
6.	02/03/2022 < 1hari	Android	Lini (08587664 5977)	saat pasien kontrol ganti perban dan kondisi lukanya tidak membaik tolong agar perawat tsb gak usah heboh nada suaranya "Kok ini makin jelek yaa!". spt orang yg baru saja lihat luka spt itu. Padahal si pasien dari awal tdk pernah berani melihat lukanya sendiri. dan saya sendiri yang mengganti lukanya setiap hari di rmh jg menjelaskan dgn bahasa yg baik...tidak sy tutupi kondisinya...sy jelaskan semuanya ...namun dgn bahasa yg baik...agar pasien tdk stress. sy tdk tau apakah setiap dokter & perawat diajarkan etika caranya menjelaskan kondisi pasien agar tdk terganggu mental & pikirannya dg bahasa & nada bicara yg lebih menenangkan hati pasien tanpa menyembunyikan kondisi yg sebenarnya. Malah dokter yg menangani adek sy lebih tenang bicaranya. demikian saran sya ,trimakasih sebelumnya.	Kritik 	Rawat Jalan Amarta	Pelayanan Petugas	Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor melalui WA dan sudah berkomunikasi dengan baik dengan pelapor. Dari pihak Pelapor menjelaskan bahwa perawat yang menangani pasien pada saat itu kebetulan menjelaskan kondisi luka pasien dengan nada yg kurang bisa diterima pasien dan pihak pelapor. Sedangkan perawat tersebut biasanya menangani dengan baik dan ramah. Setelah berkomunikasi dengan pihak PIPP, pelapor sepakat untuk tidak mempersalahkan insiden tersebut dan memaklumi emosional perawat pada saat itu.	Ka. Ru Rawat Jalan Amarta	Kami dari RSD Wongsonegoro meminta maaf atas ketidaknyamanannya, kami berupaya untuk memperbaiki diri agar lebih baik lagi dalam melayani pasien dan cara berkomunikasi. Pelapor sepakat tidak mempermasalahkan insiden tersebut, Pihak PIPP juga menerima saran dari pelapor untuk kedepannya lebih meningkatkan mutu pelayanan dan profesionalitas kinerja untuk Pelayanan yg lebih Prima.

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
7.	18/03/2022 < 1hari	Google Review	Yemima Dian	Di ruang ICU non isolasi penunggu pasien tidak diperbolehkan menunggu di dekat pasien dan sering menengok pasien. Keluarga hanya diberikan info mengenai kondisi pasien melalui WA. Menengok pasien hanya bisa dilakukan apabila dokter sedang visit atau permintaan dari pasien. Pasien memakai selang untuk makan dan masker oksigen jadi tidak bisa ngomong untuk menyampaikan permintaan ketemu keluarga.	Kritik 	Rawat Inap ICU Non Isolasi	Prosedur	Petugas PIPP langsung merespon keluhan melalui Google Review dengan mencari identitas pelapor. Setelah itu petugas menghubungi pelapor melalui WA center untuk dimintai konfirmasi mengenai laporan tersebut. Petugas PIPP menghubungi Ka. Ruang ICU/ Katim yang saat itu sedang bertugas. Setelah dilakukan investigasi dengan Katim ICU, kami menghubungi pelapor untuk bertemu dan konfirmasi perihal laporan tersebut.	Ka. Bid. Pelayanan	Tanggal 18/3/2022 Petugas PIPP setelah berhasil konfirmasi mengenai adanya keluhan dengan pihak Ruang ICU Non isolasi kita segera menemui pelapor yang saat itu juga masih menunggu di ruang Tunggu ICU non isolasi. Setelah bertemu dengan pelapor, pihak PIPP menyampaikan bahwa untuk prosedur penunggu pasien di ruang ICU non isolasi memang harus berada diluar, yaitu tepatnya di ruangan tersendiri yang dimana letaknya dibelakang Bed dari pasien. Sehingga penunggu bisa memantau kondisi dari ruang tersebut. Karena Penunggu diperbolehkan mengunjungi pasien seperlunya saja, seperti saat dokter visite, persetujuan tindakan, ataupun permintaan dari keluarga yang

										<p>sekiranya sangat urgent.</p> <p>Untuk informasi kondisi pasien memang di infokan melalui WA center khusus ruang ICU. Yang dimana keluarga pasien bisa mengetahui kondisi, dan penanganan yang diberikan kepada pasien.</p> <p>Pelapor memahami apa yang kita sampaikan, dan berterima kasih atas respon yang cepat mengenai keluhannya. Laporan selesai.</p>
NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
8.	28/3/2022 < 1hari	Lapor Hendi	Nadia Firja	Selamat pagi admin memberikan masukan. adik saya mengalami laka lantasi 26/3 malam, saat ini dilarikan ke rs ketileng. kondisi emergency karena darah ditangan terus menetes karena ada patah, sudah saya sampaikan kepada suster untuk diganti perbannya namun dijawab menunggu dokter. setelahnya saya tanya jadwal visit hari minggu katanya tidak ada visit dokter. mohon dipertimbangkan untuk jadwal dokter jaga dihari libur. kondisi emergency tidak bisa dihindari.	Kritik 	Prabu Kresna	Pelayanan	Petugas pipp saat itu juga langsung merespon keluhan dari Lapor hendi. Petugas langsung menghubungi pelapor untuk konfirmasi, tetapi menolak untuk dikonfirmasi pasienn dirawat dimana dg alasan sudah ditangani.	Ka.Bid Pelayanan	Tanggal 29/3/2022 Petugas langsung menghubungi pelapor untuk konfirmasi, tetapi menolak untuk dikonfirmasi pasienn dirawat dimana dg alasan sudah ditangani. Petugas PiPP langsung mencari data pasien dengan keluhan tsb, dan ketemulah pasien berada di ruang prabu Kresna. Kami bersama

									<p>Kepala ruang Prabu Kresna, langsung mengkonfirmasi ke keluarga pasien. Dari keterangan keluarga memang benar yg melapor adalah kakak pasien, yg dimana saat itu sedang bingung krn kondisi pasien.</p> <p>Dari penjelasan Kepala ruang, bahwa pasien tersebut sudah ditangani sesuai prosedur tindakan dengan kasus fraktur, sehingga harus menunggu konsulan dari dokter yang menanganinya. Untuk darah yang rembes sudah ditangani dengan baik oleh perawat. Pelapor juga saat itu sudah di edukasi mengenai penanganan kasus tersebut.</p> <p>Dari keterangan yang kami sampaikan ke keluarga pasien sudah diterima dan paham. Keluarga pasien berterima kasih atas respon dan pelayanan yang baik kepada pasien. Kasus selesai</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

PengaduanKategoriMerah	PengaduanKategoriKuning	PengaduanKategoriHijau	JumlahPengaduan	Respon Time Sesuai	Respon Time TidakSesuai
2	2	0	4	3	1
Score	100%				



Lampiran foto tindak lanjut keluhan pelanggan

1. Keluhan Salah Obat Ruang Yudistira




2. Keluhan Kehilangan HP





PEMERINTAH KOTA SEMARANG
RUMAH SAKIT DAERAH
K.R.M.T. WONGSONEGORO
Jl. Fatmawati No. 1 Telp. 0711500, Fax. 0717755 Semarang - 50272

TANDA TERIMA

Menindaklanjuti laporan kehilangan Handphone di RSD KRMT Wongsonegoro pada tanggal 29/2/2022. Maka kami memberikan 2 (dua) buah unit Handphone Merk Samsung A12 dan A03 Core kepada Bp. Yonatan (keluarga pasien Alm. Soehartono Soejanto) yang beralamat di Jl. Murti Alamanda VIII/ 115B RT. 03/24, Mukiharjo Kidul.

Yang Menerima,
A.n. Keluarga Alm. Soehartono Soejanto

Yonatan

Yang menyerahkan,
Petugas Pengelola Pengaduan

M. Budi Nurcahyo

Mengetahui,
Ka Bag. Perencanaan dan Informasi

dr. Warden, MM


3. Keluhan Melalui Google Review





4. Keluhan melalui Lapor Hendi




TINDAK LANJUT PENGADUAN BULAN APRIL – JUNI TAHUN 2022


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1.	04/04/2022 <1hari	Android	Sonny (089681623621)	antri Apotik lama sekali, mungkin kedepan ditambah apoteker nya untuk antrian Obat kode F kenapa cepat ya.,dan kode G PASTI lama.... antrian F sudah sampai F50 dan antrian G baru sampai F11 padahal sudh nunggu hampir 2 jam KASIAN yang sakit juga ikut nunggu obatnya lama.	Kritik 	Parikesit	Pelayanan Petugas	Pasien sudah mendapat penjelasan dari Pihak PIPP terkait kode antrian obat G dan F Kode (G) itu untuk antrian obat racikan dan obat racikan harus dihitung sesuai dosis, disiapkan dan digerus dimasukan kapsul dst. Proses ini memerlukan waktu dan ketelitian Kode (F) itu untuk antrian non racikan dan sudah siap sesuai dosis dan kemasan pabrik, tidak memerlukan proses racikan dan seterusnya.	Ka.Bid Umum	Pasien sudah menerima penjelasan dari pihak PIPP dan puas dengan penjelasan kode antrian obat racikan (G) yang membutuh waktu lebih lama dari kode obat NON racik (F)


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
2.	12/04/2022 <1hari	Android	Ona (08222330 3430)	<p>Selamat pagi. Mohon ditindak lanjuti perawat atas nama TRI ELSA RAHMAWATI yg bertugas di gedung sadewa 3. Attitude yang bersangkutan sangat minus. Bicara dgn keluarga pasien menggunakan bahasa jawa ngoko kasar, tdk ada tata kramanya. Dgn perawat magang pun berkata ketus di depan keluarga pasien. Di ruang bangsal perawatan pun bicara dengan sesama perawat dgn berteriak2 seperti preman.</p> <p>Bercanda ketawa terbahak2 ketika bertugas.. benar2 tak ada etikanya. Sy berobat disini menggunakan biaya umum, tdk gratis tp kenapa petugasnya yg melayani attitudenya jauh dari kata kesopanan. Tolong ditindak lanjuti. Kami berobat di RS swasta menggunakan bpjs saja dpt pelayanannya yg baik, knp ini berobat ke RS milik pemerintah pakai umum tp pelayananan mengecewakan.</p>	Kritik 	Sadewa 3	Perilaku Pegawai	<p>Petugas PIPP menghubungi kepala ruang Sadewa 3 untuk konfirmasi mengenai laporan tersebut. Kepala ruang mengkonfirmasi kepada perawat tersebut untuk dimintai keterangan atas laporan keluhan. Setelah itu Kepala ruang keliling ke ruang rawat inap untuk mencari keluarga pasien (pelapor) untuk dilakukan konfirmasi. Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk dimintai keterangan terkait data pasien yang dirawat dan sebagai konfirmasi atas laporan tersebut tetapi pelapor tidak berkenan.</p>	Ka.Bid Keperawatan	<p>Pada tanggal 13/4/2022 Kepala ruang sadewa 3 dan perawat (terlapor) menemui Ibu Ona (pelapor) untuk konfirmasi atas keluhan yang disampaikan. Dari penjelasan yang disampaikan memang kejadian tersebut benar adanya.</p> <p>Kemudian kepala ruang memberikan teguran secara lisan dan tertulis serta pembinaan kepada perawat tersebut agar tidak mengulangi lagi serta perbaikan sikap agar lebih baik dalam beretika berkomunikasi kepada pasien ataupun sesama rekan.</p> <p>Pelapor sudah menerima hasil dari tindak lanjut laporan tersebut serta sudah puas atas respon yang cepat.</p>

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
3.	12/05/2022 <1hari	Android	Dhanang Indriyanto (085640456779)	Selamat pagi, untuk bulan mei 2022 kebijakan bpjs berubah yg dulu tanpa harus ke dokter dulu, untuk sekarang cek laborat harus ke dokter terlebih dahulu, akan tetapi ada pasien yang sudah kenal atau mungkin saudara dengan petugas administrasi bisa langsung se enak nya ke lab tanpa ketemu dokter dahulu dan juga no antrian si pasien ini besar, ini kok ada perbedaan antara 1 pasien dengan pasien yang lain. saya menghormati setiap kebijakan yg di terapkan RS maupun BPJS untuk pasien. untuk no cm si pasien ini sudah ada bukti otentik nya. terima kasih	Kritik 	Lain - Lain	Prosedur	Petugas PIPP berkoordinasi dengan kepala ruang rawat jalan untuk segera merespon keluhan tersebut.	Ka.Ru Rawat Jalan Amarta	<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Bapak, sesuai prosedur pasien harus bertemu dengan dokter terlebih dahulu untuk diberi pengantar pemeriksaan laborat.</p> <p>Tim PIPP dan Humas menemui pasien untuk mengkonfirmasi dan menindaklanjuti laporan tersebut.</p> <p>Kami berkomitmen dalam pelayanan konsumen tanpa membeda-bedakan status pasien. Kami berterima kasih atas saran yang disampaikan, akan segera kita perbaiki/evaluasi mengenai permasalahan yang disampaikan.</p>


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
4.	18/05/2022 <1hari	Google	AJI SETIAWAN	Kasus kecelakaan sekitar 1KM dari RS, telfon ambulannya tapi ga datang ² . Udah dirawat, biaya rawat inapnya agak ga sesuai sama fasilitas yg tersedia. Dan waktu sudah rawat jalan, setiap kontrol datang jam 9 pagi, selalu selesai paling cepat jam 3 sore. Mending dokternya bener, udah kasih obatnya ga sesuai masalah, minta dirujuk poli lain cuma nyuruh nunggu ² doang padahal 2 minggu ga ada kemajuan sama sekali, bahkan nuduh yg engga ² ke korban kecelakaannya. Dan waktu nunggu obat, antrinya sih cuma 10, tapi nunggunya paling cepet 2 jam. Keren deh RSUD satu ini 👍	Kritik 			Tim PIPP menerima laporan dan langsung membalas postingan agar mendapatkan respon langsung dari pelapor guna mendapatkan informasi selanjutnya terkait data pasien dan tempat kejadian. Tim PIPP melakukan telusur pasien rawat inap dengan kasus Kecelakaan dengan tempat kejadian tidak jauh dari RSWN. Dari hasil telusur dari tanggal 1 – 20 Mei 2022 ditemukan 3 pasien laka (Mardianto, Deo Putra P, Septian Putra P) dengan tempat kejadian sekitar RS		Laporan tersebut tidak bisa dikonfirmasi karena data laporan tidak ditemukan dan tidak jelas. Pelapor juga tidak merespon komen balasan dari admin RSWN yang sudah menyertakan nomor WA aduan sehingga tidak bisa dilanjutkan untuk investigasi permasalahannya.

								<p>dan menggunakan Administrasi Umum. Dari ketiga itu yang sudah melakukan kontrol di klinik rawat jalan ada satu pasien dengan nama Septian Putra P. Petugas PIPP menghubungi keluarga pasien untuk menanyakan kepuasan pelanggan mengenai pelayanan saat dirawat di RSWN dari Rawat inap dan Rawat Jalan. Dari keterangan keluarga tidak ada masalah mengenai pelayanan yang sudah dilakukan ke pasien, "Pelayanan baik dan terima kasih sudah merawat pasien sampai sembuh baik di rawat inap maupun saat kontrol di klinik".</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
5.	19/05/2022 <1hari	Google	muhamad ridlwan	Rumah sakit nya semakin besar.. Pelayanan nya parah.. semrawut.. Antar ibu untuk kontrol malah di buat muter muter. Penjelasan dari pihak RS yang kurang baik..Sistem lah.. Aturan BPJS lah..Tidak ada informasi dari awal seperti apa.. Pengalaman waktu masuk IGD juga ngga bagus...Dokter nya ngga ramah...Kalo ngga sakit masak iya kita bawa ke RS #Semoga berbenah #kecewadenganpelayanan	Kritik 			Tim PIPP menerima laporan dan langsung membalas postingan agar mendapatkan respon langsung dari pelapor guna mendapatkan informasi selanjutnya terkait data pasien dan tempat kejadian. Tim PIPP melakukan investigasi ke petugas informasi, pendaftaran yang berjaga tidak ditemukan adanya keluarga/pasien yg mengeluhkan mengenai prosedur pendaftaran ataupun syarat administrasi.		Laporan tersebut tidak bisa dikonfirmasi karena data laporan tidak ditemukan dan tidak jelas. Pelapor juga tidak merespon komen balasan dari admin RSWN yang sudah menyertakan nomor WA aduan sehingga tidak bisa dilanjutkan untuk investigasi permasalahannya.

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
6.	21/05/2022 >1hari	Android	afia wahyu candra(081 226741286)	bbrp minggu lalu saya melahirkan di rswn setau saya jika selesai melahirkan itu di suruh kontrol anak maupun ibunya ini kok cuma saya yg di suruh stlh saya kesana cuma di tanya keluhan tidak di lihat jaitan atau gmna.apa krn saya menggunakan BPJS .pdhl BPJS perbulan nya saya juga bayar.terus untuk pelayanan bidan jaga nilai 1-10 saya kasih 4 krn di waktu saya pembukaan hanya di jam i pdhl kontraksi setiap orang tidak sama yg saya kecewakan alarm ruangan juga di matikan	Kritik 	Dewi Ratih	Pelayanan	<p>Laporan sudah diterima petugas PIPP dan langsung di investigasi ke unit terkait.</p> <p>Tanggal 22/5/2022 laporan diterima petugas PIPP dan segera di koordinasikan dengan unit terlapor dengan menghubungi Ka.Ru R. Dewi Ratih.</p> <p>Tanggal 23/5/2022 petugas yang jaga saat itu dilakukan pemanggilan untuk dimintai keterangan oleh Ka.Ru Dari keterangan petugas saat itu bel ruangan memang tidak berbunyi. Petugas memang saat itu sedang beristirahat di ruang Bidan sehingga tidak ada yang menjaga nurse station. Selanjutnya petugas diberikan teguran secara lisan/tertulis dan Pembinaan.</p>	Ka.Bid Umum	<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya terkait pelayan saat di rawat di Ruang Dewi Ratih Saat itu memang untuk bel ruangan sedang mengalami gangguan sehingga petugas tidak merasa ada yang Memanggil.</p> <p>Untuk petugas yang saat itu berjaga sudah dilakukan pemanggilan oleh Ka.Ru untuk diberikan teguran secara lisan/tertulis. Dan dilakukan pembinaan kepada petugas agar tidak mengulangi kejadian yang sama. Kami Berterima kasih atas kritik yang disampaikan agar di kemudian hari tidak terulang lagi dan melayani lebih baik lagi.</p>


								<p>Keluarga pasien dihubungi oleh petugas PIPP untuk menyampaikan respon tindak lanjut. Keluarga pasien sudah puas menerima penjelasan atas laporan yang sudah disampaikan dan berharap kejadian tersebut tidak terulang kembali</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
7.	22/05/2022 <1hari	Google	Mifrachur2 Rochma	Rumah sakitnya bagus bersih, perawatnya ramah tapi karena hanya 1 dokter pernah dimarahin, dikira sakit pura-pura dan males hanya karena saya penderita anxiety. Kecewa banget sama dokter 1 itu, emang gak semua dokter kyk gitu. Pengalaman pertama saya kenal dokter sifatnya kurang sabar ya sama pasien..pernah berobat dimana diluar jawa jg baik-baik dokternya. Maaf saya kasih bintang 1.	Kritik 	Gawat Darurat	Pelayanan	<p>Tim PIPP langsung membalas postingan agar mendapatkan respon langsung dari pelapor guna mendapatkan informasi selanjutnya terkait data pasien dan tempat kejadian.</p> <p>Tim PIPP mendapatkan data darikunjungan pasien IGD ygnama sesuai akun di Google ulasan. Kemudian menghubungi melalui WA di nomor yg tercantum pada data pasien. Pada awalnya keluarga pasien yg kami hubungi mengatakan tidak ada permasalahan terkait pelayanan saat di IGD.</p> <p>Karena ingin memastikan lagi, kami menghubungi melalui telepon kepada keluarga pasien. Baru keluarga pasien (kakak)</p>	Ka.Bid Pelayanan	<p>Tim PIPP dan Humas RSWN melakukan kunjungan ke rumah pasien guna untuk bersilaturahmi dan menyampaikan permintaan maaf atas kejadian yang terjadi serta mengklarifikasi atas laporan yang disampaikan.</p> <p>Pihak keluarga dan pasien sudah menerima tindak lanjut yang cepat dan direspon dengan baik, serta berharap kejadian tersebut tidak terulang kembali.</p> <p>Untuk dokter yang bersangkutan sudah dipanggil oleh koordinator IGD untuk diberikan "Punishment" agar kedepannya lebih baik lagi dalam melayani pasien.</p>

							<p>mau bercerita mengenai keluhan yang sebenarnya terjadi kepada pasien (adik). Tim PIPP menyampikan permintaan maaf atas pelayanan yang kurang baik dan laporan akan segera di tindaklanjuti.</p> <p>Humas Rswn menuju unit terkait untuk menemui dokter yang bersangkutan saat itu. Dari keterangan dokter ada kesalah pahaman penyampiaan kepada pasien sehingga apa yang disampaikan kurang berkenan. Saat itu juga dokter yang bersangkutan sebenarnya sudah meminta maaf menjelaskan kepada pasien/keluarga dan penjelasan tersebut sudahditerima dengan baik serta terselesaikan.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
8.	23/05/2022 <1hari	Google	Jane Mee	<p>My grandma die here My Father die here too Pelayanan dan tindakan dokter sangat lama</p> <p>Very bad hospital</p>	Kritik [REDACTED]	Klinik Bedah Syaraf	Pelayanan	<p>Tim PIPP menerima laporan dan langsung membalas postingan agar mendapatkan respon langsung dari pelapor guna mendapatkan informasi selanjutnya terkait data pasien dan tempat kejadian.</p> <p>Tim PIPP mencari data pasien meninggal dari tanggal 22-23/5/2022 berjenis kelamin laki-laki. Ditemukan 2 pasien di tanggal 23/5/2022, lalu petugas PIPP melakukan konfirmasi ke perawat jaga, dari keterangan petugas, keluarga pasien tidak ada keluhan selama dirawat diruangan.</p> <p>Di tanggal 22/5/2022, petugas mencurigai pasien An. Sugiyo Pranoto rujukan dari RSPW Citarum, dari data pasien beliau beragama Budha.</p>	Ka.Bid Umum	<p>Tim PIPP menghubungi keluarga Bp. Sugiyo Pranoto melalui Telepon sebanyak 2x tetapi tidak diangkat. Kemudian kembali mencoba menghubungi melalui pesan Whattsapp ada respon balasan. Dari percakapan petugas dan keluarga pasien tidak ada keluhan pelayanan selama pasien dirawat.</p> <p>Laporan tidak dapat dikonfirmasi karena pelapor tidak merespon/membalas melalui komentar google ulasan maupun nomor pengaduan.</p>


									Kalau dari akun pelapor seperti nama orang chinese dan dihari itu juga akun tersebut memberikan rating google ulasan di RSPW Citarum dengan bintang satu.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
9.	24/05/2022 <1hari	Google	Anes Nesya	Pelayanannya bikin bingung g jelas tiap kesana nelp ke resepsionisnya dulu nanya ada dokter anu ga katanya ada jam sekian terus datang daftar dong ke bagian pendaftaran nanya katanya dah datang dokternya ternyata pas udah bayar ke kasir terus ke suster bagian tensi dokternya jadwalnya jam seginiterus saya bilang lah katanya udah datang kata pendaftaran. Akhirnya nunggu lama, d sinkron bgt..padahal paviliun gatotkaca loh yang katanya g pake antri lama tp ttp aja g jelas belum lg jadwal dokter yg di google g dirubah g sesuai jg sama yang di rs..kuapok org sakit di mainin gini suru ngantri lama bgt.	Kritik 	Klinik Dalam Gatotkaca	Pelayanan	Tim PIPP menerima laporan dan langsung membalas postingan agar mendapatkan respon langsung dari pelapor guna mendapatkan informasi selanjutnya terkait data pasien dan tempat kejadian. Tim PIPP berkoordinasi dengan petugas informasi dan Katim Nurse station Gatotkaca untuk mencari apakah ada pasien yang mengeluh soal pelayanan di klinik. Ditemukan pasien	Ka.Ru Rawat Jalan gatotkaca	Tanggal 25/05/2022 Petugas Humas RSWN melakukan kunjungan ke rumah pelapor untuk melakukan konfirmasi klarifikasi perihal keluhan yang disampaikan melalui google. Disampaikan oleh petugas bahwa jadwal klinik dalam Gatotkaca saat itu dr. Widi Sp.PD jam 08-09.00 dan dr. Syaifun Niam Sp.PD jam 10-14.00. Jadi ada miss komunikasi antara pasien dan petugas

								<p>batal periksa An. Aneswari Kusumaningsih (430810) dengan tujuan klinik dalam dengan dr. Syaifun Niam Sp. PD.</p> <p>im PIPP segera menghubungi nomor telepon yang ada di data pasien, tetapi tidak aktif. Kemudian dilanjutkan melalui pesan Whatsapp awalnya centang satu, tetapi selang kurang dari satu jam ada balasan.</p>		<p>informasi, karena yang didengar pasien dokter klinik dalam praktek mulai jam 09.00. Petugas Humas mewakili RSWN menyampaikan permintaan maafnya atas pelayanan yang dirasa kurang dan agar kedepannya pasien bisa dibantu untuk mendaftar melalui online, sehingga pasien bisa menentukan jadwal dan dokter yang dituju sesuai pilihan.</p> <p>Pasien berterima kasih atas keluhannya yang sudah direspon dengan baik, berharap bisa semakin baik pelayanannya. Kami memotivasi agar pasien berkunjung lagi ke RSWN guna mendapatkan pelayanan kesehatan</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
10.	25/05/2022 <1hari	Android	Bp. Achsan pudji 081276909 109	Kepada Managemen RSWN Semarang, 25 Mei 2022 anak sy kontrol ke klinik penyakit dalam dr. Dessy, jam 10:30 selesai diperiksa dan langsung ke apotik untuk pengambilan	Kritik 	Apotik Rawat Jalan	Pelayanan	Petugas PIPP saat itu jugamenerima laporan dan langsung menemui pasien.	Ka.Bid Pelayanan	Petugas PIPP menghubungi melalui telepon untuk konfirmasi laporan, kemudian petugas langsung menemui


				<p>obat. Kami kecewa krn ternyata antri obat dr jam 11:00 (nomor antrian kami 130 dan saat itu antrian yg dipanggil baru nomor urut 30). Sampai jam 15:05, nomor antrian yg diambil baru sampai no.81. Bener2 sangat lambat.</p> <p>Kami jauh2 dr Batam, kebetulan lagi di Semarang, untung pesawat sy berangkat besoknya (26 May 2022). Seandainya pesawat sy di hari yg sama, bs ketinggalan kami. Sebagai perbandingan di RSOB-Batam (RS pemerintah jg), di sana selama ini kami nunggu obat di apotik paling lama 1 jam. Padahal jumlah yg antri jg smpai ratusan. Menurut sy, percuma sistem canggih, computerized, bahkan ada kapsul/tabung utk pengantaran resep/document, check in / daftar nomor antrian pakai counter yg computerized, tapi hasil final kami hrs nunggu >4 jam hnya utk dpt obat yg cuma suplement/vitamin sj. Nggak worth it banget system canggih itu. Customer/pasien itu melihatnya kualitas & speed pelayanan. Bener2 boring, annoying, barasing RS yg cukup besar ini pelayanannya super lemot. Tlg ditambah itu petugas yg di apotik. Buang/kurangi petugas2 yg byk nganggur spt petugas yg bantu entry nomor antrian electronic, dia hnya kerja sekali2 (tdk continue). RSWN hrs menerapkan streamlining/lean six sigma utk memperbaiki pelayanan RS</p>					<p>pasien untuk menyampaikan permohonan maaf mengenai pelayanan di ruang farmasi yang kurang maksimal.</p> <p>Setelah dilakukan konfirmasi ke pasien kami segera menghubungi petugas farmasi, disampaikan bahwa memang saat itu jumlah antrian pasien rawat jalan banyak dan petugas sudah maksimal dalam melayani. Pasien berterima kasih atas respon yang cepat terhadap keluhan yang disampaikan. Berharap untuk kedepannya petugas Farmasi harus multi skill agar petugas yang lain bisa membantu pekerjaan saat terjadi penumpukan antrian.</p>
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
11.	06/06/2022 <1hari	Lapor Hendi	Zera Sakti (08132837 7186)	<p>Selamat malam pak Hendi saya Zera Sakti, suami dari Reni Mahendrasari warga pucang gading, mranggen. Pak kemarin tgl 17 april 2022 istri saya masuk igd rswn karena pendarahan, kemudian divonis dokter untuk kiret dan dilaksanakan pagi hari 18 april 2022,</p> <p>kemudian karena merasa sehat, istri saya meminta untuk pulang sore harinya, disini saya pulang dengan pemberitahuan bahwa istri saya sudah dikiret dan tidak boleh berhubungan suami istri sampai pendarahan selesai dan menstruasi di bulan berikutnya oleh bidan di ruang kinanti rswn,</p> <p>kemudian istri saya kontrol 26 april 2022 tanpa pendampingan dari saya karena saya harus bekerja dan pada saat kontrol dikatakan sudah bersih meskipun masih ada pendarahan sedikit sedikit,</p> <p>Jadwal menstruasi istri saya setiap tgl 10, kemudian 1 bulan setelah lebaran pada 23 mei 2022 kemarin saya coba usg di bidan terdekat di rumah karena merasa ada sesuatu di dalam perut, dan dikatakan usia kandungan sudah 10 minggu lebih 1 hari, saya dan istri kaget, karena kami pikir masih 1 atau 2 minggu, 10</p>	Kritik 	Dewi Kunthi	Pelayanan	<p>Tim PIPP menerima Laporan dari lapor Hendi dan langsung di tindak lanjuti.</p> <p>Sebelumnya laporan tersebut sudah disampaikan melalui WA pengaduan dan sudah di respon serta di tindak lanjuti.</p> <p>Dari pihak manajemen RSWN sudah merespon dan akan menindaklanjuti bahwa pasien diminta untuk bertemu dr. Kartika Sp.OG tetapi menolak karena hanya bisa di hari sabtu-minggu serta meminta agar dokter datang memeriksa dirumah.</p>	Ka.Bid Umum	<p>Tanggal 31/5/2022 Keluhan pasien diterima oleh petugas PIPP melalui WA pengaduan. Selanjutnya pesan tersebut sudah dibalas dan segera dikoordinasikan dengan pihak terkait untuk di investigasi.</p> <p>Tanggal 2/6/2022 Sudah dikoordinasikan dengan unit terkait (R.Dewi Ratih & Kunthi) beserta manajemen RSWN mendapati hasil untuk pasien segera di informasikan untuk bertemu dengan dr. Kartika Sp.OG guna dilakukan pemeriksaan dan penjelasan terkait keluhan yang disampaikan.</p> <p>Selanjutnya petugas PIPP menyampaikn informasi tersebut melalui WA pelapor akan tetapi pasien meminta jawab keluhan disampaikan melalui WA saja.</p>

				<p>minggu berarti itu usia kandungan sebelum dikiret, lalu apa yg dikatakan dokter dan manajemen rswn berarti bohong atau lalai?padahal setelah kiret kami sekeluarga mudik menggunakan sepeda motor karena kami berpikiran sudah kiret.</p> <p>Saya sudah berkoordinasi dengan pihak rswn melalui WA dan pihak rswn sudah mendatangi saya dan istri di rumah, tetapi yang datang bukan dokter yg menangani istri saya waktu itu yaitu dr Kartika Sp. Og melainkan customer service rswn, dan kami tidak menemukan jalan keluar, dan bahkan WA saya sudah tidak dibalas lagi. Kami hanya ingin meminta pertanggung jawaban mengenai keselamatan pasien dan bayi di dalam kandungan pasien apabila dikemudian hari terjadi hal hal yang tidak diinginkan karena masalah ini pak. Terimakasih.</p>						<p>Tanggal 3/6/2022 Petugas PIPP mengunjungi rumah pelapor, kita bertemu dengan pasien, suami dan ibu pasien. Kita diterima dengan baik, kemudian kita sampaikan bahwa untuk bisa menjawab pertanyaan keluhan pasien harus bertemu dengan dokter yang merawat. Karena yang berhak menjawab dan menjelaskan secara medis adalah dokter.</p> <p>Maka dari itu kita sampaikan untuk bisa kontrol bertemu dengan dr. Kartika Sp.OG dijadwalkan hari selasa 7/6/2022. Tetapi dari keterangan pasien keberatan tidak bisa datang karena di hari tersebut harus kerja dan meminta agar dokter yang bersangkutan datang kerumah.</p> <p>Tanggal 8/6/2022 Petugas PIPP mengunjungi rumah pasien untuk membujuk pasien agar mau diajak ke RSWN guna dilakukan pemeriksaan</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

										oleh dr. Kartika Sp.OG. Setelah itu pasien dilakukan pemeriksaan oleh dr. Kartika Sp.OG dan telah mendapatkan jawaban atas keluhan yang disampaikan.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
12.	08/06/2022 <1hari	Google	Nadya	Salah satu dokter nge body shamming dan ngatain saya padahal kenal juga enggak. Di RS nya tertulis “terapkan 5S” Lalu mana sopan dan santun dari dokter kalian. Yang ramah-ramah malah bapak-bapak security	Kritik 	Lain-lain	Pelayanan	Tim PIPP menerima laporan dan langsung membalas postingan agar mendapatkan respon langsung dari pelapor guna mendapatkan informasi selanjutnya terkait data pasien dan tempat kejadian Tim PIPP berkoordinasi Dokter dan Perawat klinik Medical Checkup Ditemukan pasien MCU atas nama Nadya Ika Indrayani	Ka.Bid Umum	Petugas PIPP mengkonfirmasi ke bagian unit klinik MCU bertemu dengan dr. Vivianti Soetanto disampaikan bahwa beliau tidak melakukan body Shaming. Dokter hanya menyampaikan dari hasil timbang berat “berat badan dan gizinya kurang”. Pelapor tidak bisa di konfirmasi karena saat petugas PIPP menghubungi via telepon dan WA nomor diblokir.


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
14.	10/06/2022 <1hari	Kuesioner	Pasien Lashhira Lutvi (08564077 7207)	Saya gak puas saya daftarkan dari kelas eksekutif untuk ke gigi anak periksaan pindah ke gedung lain dalam menunggu dokter datang akhirnya hanya dilihat saja infonya itu sudah termasuk pemeriksaan. dokter langsung menyampaikan harga 600-2jt untuk perawatan. sekalipun sy membayar sy ko g akan melakukan perawatan gigi anak saya sudah tidak suka dengan pelayanannya. Menjelaskan saja lempar lemparan , konyol sekali. Cukup saya kecewa gak akan kesitu lagi	Kritik 	Klinik GigiAnak Gatot-kaca	Pelayanan	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Humas untuk diteruskan laporannya ke unit pelayanan.	Ka.Bid Pelayanan	Petugas PIPP sudah menghubungi yang bersangkutan tetapi tidak menjawab kronologi kejadiannya seperti apa. beliau menjawab tidak perlu, saya sudah melupakan dan tidak mau periksaan ke rs lagi. Untuk sementara jadwal klinik Gigi Anak di Gatotkaca di tiadakan.


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
15.	12/06/2022 <1hari	Google	Sri widadi	Pelayanannya ke keluarga pasien disiplin mati, tidak ada toleransi, besuk dari luarkota jam pas tutup tidak ada kebijakan. Mungkin bisa diberikan waktu sebentar, jangan semata mengejar AKREDITASI A	Kritik 	Amarta	Prosedur	Tim PIPP menerima laporan dan langsung membalas postingan agar mendapatkan respon langsung dari pelapor guna mendapatkan informasi selanjutnya terkait data pasien dan tempat kejadian. Tim PIPP berkoordinasi dengan security yang	Ka.Bid Umum	Petugas PIPP mengkonfirmasi ke Security jaga yaitu dengan komandan regu Satria dan petugas jaga pintu masuk yaitu Anam. Dari keterangan mereka bahwamemang benar ada pengunjung dari luarkota yang datang diluar jam kunjung. Pengunjung tersebut sudah diedukasi dan dibantu agar bisa masuk menjenguk


								bertugas saat itu, memang benar ada pengunjung dari luar kota yang sudah lewat jam kunjung.		<p>dengan menghubungi pihak keluarga yang sedang jaga agar bergantian.</p> <p>Tetapi pengunjung tersebut menolak karena ingin masuk secara rombongan. Dari petugas security tidak diperbolehkan kalau masuknya rombongan karena akan mengganggu kenyamanan dan keamanan pasien di ruangan. Pelapor tidak merespon balasan google dari petugas PIPP begitu juga melalui WA pengaduan.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
16.	14/06/2022 <1hari	Kotak Saran	Puji Sholikhatun	Bagi saya layak untuk umum, namun alangkah baiknya diberikan ruangan tersendiri khusus vaksin dengan ruangan tertutup untuk menjaga privasi masing-masing pasien.	Kritik 	Klinik Vaksin	Kenyamanan	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Karu Rawat jalan amrta untuk diteruskan laporannya ke unit pelayanan.	Ka.Bid pelayanan	Terima kasih atas kritik dan saran yang disampaikan, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk laporan kita sampaikan ke unit terkait untuk dilakukan evaluasi.


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
17.	15/06/2022 <1hari	Android	Suparman (08213513 51 29)	Tolong bagian Depo Farmasi dibenahi agar pelayanan makin bagus,, Pelayanan di Depo Farmasi antriannya terlalu lama,,Saya antri dari jam 12 sampai jam 15.30 belum dipanggil nomer antrian nya,, Banyak juga pasien yang menunggu antrian dengan menahan rasa sakit,,	Kritik 	Lain - Lain	Pelayanan	-	Ka.Bid Umum	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Bapak, keluhan akan segera kita tindak lanjuti dan perbaiki agar lebih baik lagi dalam melayani di unit farmasi serta untuk dilakukan evaluasi.


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
18.	15/06/2022 <1hari	Android	Istianatus Sa'diyah	Antri obatnya ya Allah luamaaaaa buaangetttt	Kritik 	Lain-lain	Pelayanan	Tim PIPP menerima laporan dan langsung membalas postingan agar mendapatkan respon langsung dari pelapor guna mendapatkan informasi selanjutnya terkait data pasien dan tempat kejadian Tim PIPP berkoordinasi dengan Kepala ruang instalasi Farmasi	Ka.Bid Umum	Petugas PIPP mencari identitas pasien di data pasien rawat jalan, ditemukan atas nama yang sama dengan akun Istianatus Sa'diyah pasien klinik Endokrin. Petugas PIPP menghubungi pelapor melalui WA dan Telepon tetapi tidak direspon Petugas PIPP melaporkan keluhan ke Kepala Instalasi Farmasi melalui WA tetapi tidak direspon (tidak dibuka WA nya)


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
19.	23/06/2022 <1hari	Android	Putri (08222093 6253)	Jadwal dokter yang ditampilkan di aplikasi tidak sesuai dengan jadwal dilapangan. Di aplikasi tertera mulai pk 07.30,, tapi kenyataan ketika dikonfirmasi ke petugas jadwal dokter jam 10.00. Kasian pasien yang sudah datang sedari pagi tapi harus menunggu lama sekali. Terlebih ini di bagian geriatri yg notabene pasien nya para lansia. Tolong untuk segera dibenahi untuk jadwal nya, sesuaikan antara aplikasi & praktek lapangannya.	Kritik 	Lain - Lain	Pelayanan	Petugas PIPP sudah menghubungi Pelapor untuk dilakukan konfirmasi segera. Petugas PIPP menghubungi dokter yang saat itu praktek di klinik tersebut untuk koordinasi terkait keluhan.	Ka.Bid Pelayanan	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Ibu, terkait jadwal dokter yang tidak sesuai sudah kami konfirmasi ke dokter yang bersangkutan. Bahwasanya beliau sedang melakukan visite pasien rawat inap yang kondisinya sedang menurun untuk segera mendapatkan perawatan di ICU.

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
20.	24/06/2022 <1hari	Google	Rai Fahri	Saat saya dirawat diruang Dewi Kunthi ada salah satu bidan yang jutek, bidannya berkacamata pendek dan gendut. Kebetulan saya tidak liat namanya, saat mengantar keruang operasi ditanya patnernya mau kemana ? dia bilang ngeterke iki to la saya kan pasien punya nama. Kedua, suami nunggu istri habis operasi kok ga boleh..diusir sama satpam terus padahal istri masih	Kritik 			Tim PIPP menerima laporan dan langsung membalas postingan agar mendapatkan respon langsung dari pelapor guna mendapatkan informasi selanjutnya terkait data pasien dan tempat kejadian	Ka.Bid Umum	Petugas PIPP mencari identitas pasien di data pasien rawat inap Kunthi, dengan tindakan operasi ditanggal 23 dan 24 Juni 2022. 1.Wiwin Sulastri, Tidak ada keluhan


				butuh pendampingan suami pasca operasi sedangkan saya pendatang di semarang jauh dari keluarga otomatis ga ada ibu yang menunggu saya, kayak gitu kok tegel. Ketiga, untuk menu tolong diperbaiki				Tim PIPP berkoordinasi dengan Kepala ruang Dewi kunthi untuk menginvestigasi laporan terhadap petugas yang saat itu berjaga		mengenai pelayanan selama dirawat. 2. Titik Giatmi, Tidak ada keluhan mengenai pelayanan selama dirawat. 3. Kismiati, Tidak merespon WA maupun Telepon dari petugas 4. Siswandari, Tidak ada keluhan mengenai pelayanan selama dirawat Aisya Dian, Tidak ada keluhan mengenai pelayanan selama dirawat Pelapor tidak merespon komentar balasan dari petugas sehingga laporan tidak dapat terkonfirmasi
--	--	--	--	---	--	--	--	---	--	---

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
21.	24/06/2022 <1hari	Android	Pratama Adi (08783994 6892)	assalamualaikum bp/ibu yg terhormat. Saya disini sangat puas dgn pelayanan kesehatan sampai saat ini di RSWN . mulai sejak nama RSUD sampai RSWN. saya disini cmn ingin kritik saja mengenai PARKIR Kendaraan. saya sebagai cmn pengendara roda 2. lahan parkir yg di sediakan untuk roda 2 kurang ramah. berdesak desak an. dan tidak ada kanopi atau tempat meneduh seperti parkir Karyawan di belakang RS. Mohon kira nya fasilitas Parkir di perhatikan Bp/ibu. terimakasih	Kritik 	Lain - Lain	Sarana Prasarana	Petugas PIPP menghubungi pelapor melalui Telepon untuk konfirmasi keluhan yang disampaikan.	Ka.Bid Umum	Selamat pagi Bapak Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk saran/kritiknya kita terima dan akan kita sampaikan ke unit terkait untuk dilakukan evaluasi. Terima kasih atas saran/kritik yang disampaikan agar kita lebih baik lagi dalam melayani.

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
22.	27/06/2022 <1hari	Android	Isma (08564749 5795)	mohon maaf sebelum nya untuk pelayanan pengambilan obat butuh waktu lama sekali dan berjam ² sebatas saran aja ...kasian yg nunggu sampai pada tiduran di kursi tunggu krn kelamaan ...mohon untuk di tambah petugas dr apoteker nya maupun yg menyerah kan obat terima kasih	Kritik 	Lain - Lain	Pelayanan	Petugas PIPP sudah menyampaikan saran ke Ka.instalasi fsarmasi untuk di evaluasi	Ka.Bid Umum	Selamat siang Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, terkait saran yang disampaikan kita terima dan sampaikan ke unit terkait agar dilakukan evaluasi. Terima kasih sudah menyampaikan saran kepada kami agar lebih baik lagi dalam melayani.

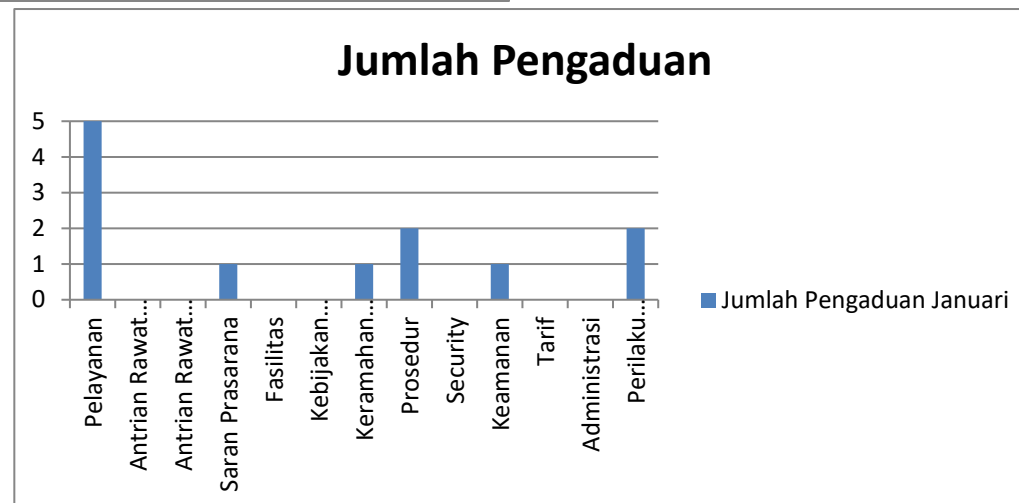
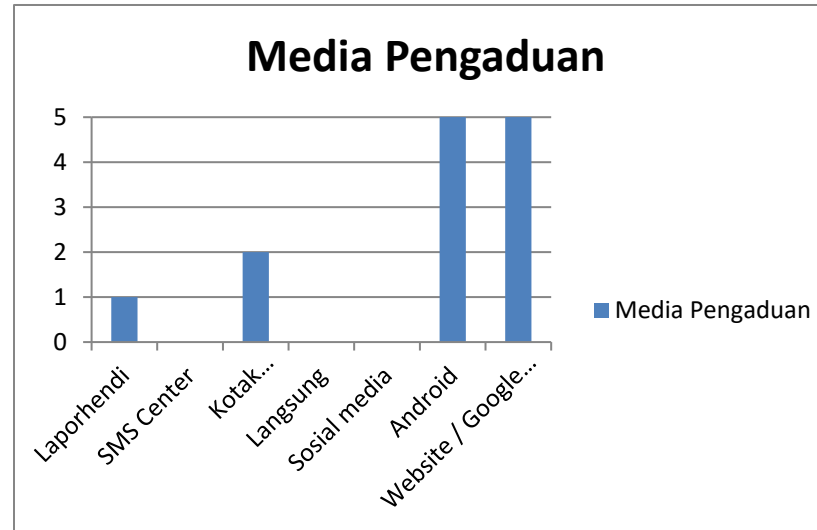
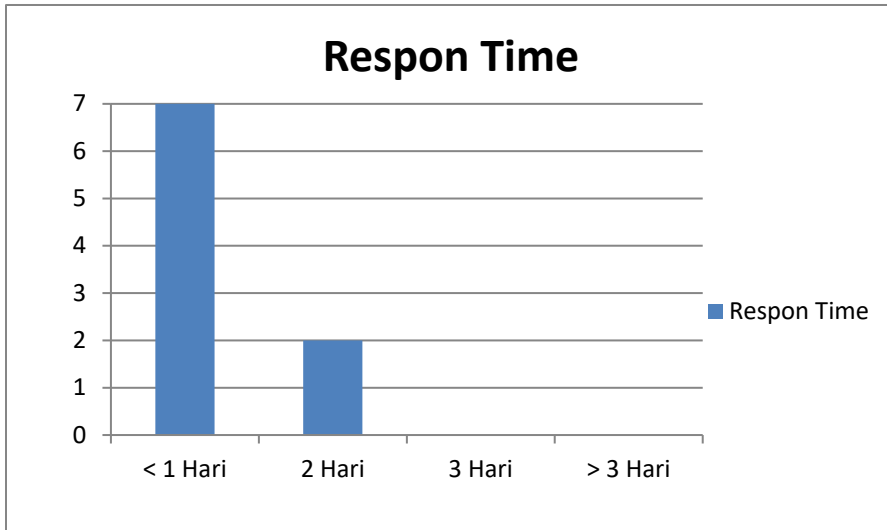
NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
23.	28/06/2022 >1hari	Kuesioner	Fita (08956379 07111)	Anak saya baru masuk ruang rawat inap Yudistira perawatnya mukanya jutek sambil menegur kami maskernya dipakai terus ya jangan dilepas mematuhi protokol..saya jawab iya.. kalau tidur saya lepas tidak papa ya sus, suster menjawab dipakai saja bu. Karena kami kecewa dengan pelayanan yang kurang baik, kami minta pindah ke ruang parikesit karena anak saya sudah sering dirawat disana. suster menjawab..iya pindah parikesit sekarang ya kan minta pindah to pindah sekarang ya dengan nada tinggi tidak enak.	Kritik 	Yudistira	Keramahan	Petugas PIPP sudah menerima laporan dan langsung kooordinasi dengan Ka.Ru Yudistira untuk dilakukan investigasi.	Ka.Bid Umum	Untuk Laporan sudah ditindaklanjuti oleh petugas PIPP dengan berkoordinasi dengan KaRu Yudistira dari hasil investigasi perawat yang bersangkutan sudah dipanggil dan diberikan teguran dan pembinaan agar lebih baik dalam melayani pasien. Pelapor sudah di hubungi PIPP untuk menyampaikan permintaan maaf dan hasil tindak lanjut, serta berterima kasih sudah membantu untuk menyampikan keluhan agar lebih baik lagi dalam melayani.

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
24.	29/06/2022 <1hari	Android	Resmiyati & Alfi	kinerja apotek dalam membagikan obatnya terlalu lama kasihan pasiennya nunggu lama. tolong kinerja apotek ditingkatkan agar pasien gak nunggu lama	Kritik 	Apotik Rawat Jalan	Pelayanan	Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk mengkonfirmasi keluhan yang disampaikan melalui android. petugas pipp menyampaikannya ke KA instalasi farmasi Resmiyati : 325460 Alfi : 437796	Ka.Bid Umum	Selamat sore Bpk/Ibu mohon maaf atas ketidaknyamanannya , untuk keluhan kritik/saran sudah kami terima dan sampaikan ke unit terkait yaitu farmasi rawat jalan untuk di evaluasi. Terima kasih atas saran/kritik yang disampaikan untuk perubahan pelayanan kami agar semakin baik.

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
25.	30/06/2022 <1hari	Android	heri susanto (08985629 544)	untuk di penyerahan obat tlong bisa di percepat ya lama skli nunggu nya masa bisasmpai berjam" , kalo bisa di tmbahkan personil penyerahan obat biar pasien tidak lama nggu hanya untuk ngambil obatnya. kasian smpai ngntuk di kursi tunggu.	Kritik 	Lain-Lain	Pelayanan	Petugas PIPP langsung menghubungi pelapor untuk menindaklanjuti keluhan dengan menghubungi pasien melalui WA. Setelah konfirmasi ke pasien, petugas pipp berkoordinasi dengan KA instalasi farmasi	Ka.Bid Umum	Selamat siang Bpk, mohon maaf atas ketidaknyamanannya terkait antrian penyerahan obat. Saran sudah kami terima dan sampaikan ke unit farmasi untuk ditindaklanjuti agar lebih baik lagi dalam melayani. Terima kasih sudah membantu kami dalam penyampaian

										keluhan sehingga kami bisa mengevaluasi kekurangan kami agar lebih baik lagi.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

Pengaduan Kategori Merah	Pengaduan Kategori Kuning	Pengaduan Kategori Hijau	Jumlah Pengaduan	Respon Time Sesuai	Respon Time Tidak Sesuai
1	5	14	25	19	2
Score	100%				



Lampiran foto tindak lanjut keluhan pelanggan

1. Nomor Antrian Klinik tidak sesuai dengan kode booking



2. Keluhan pelayanan dokter di IGD



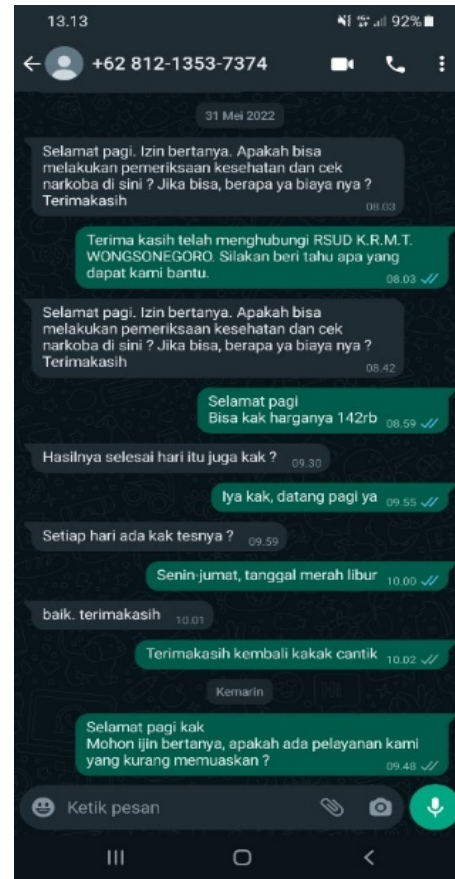
3. Keluhan Jadwal dokter melalui Google review



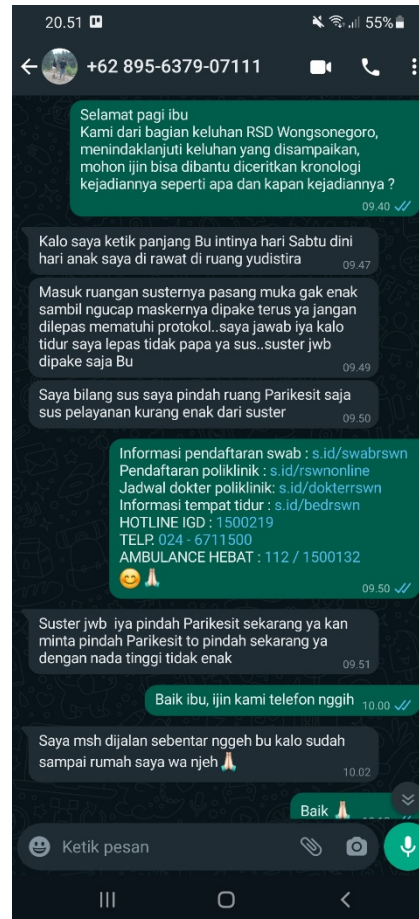
4. Keluhan pasien kuretas melalui Lapor Hendi




5. Keluhan dokter Body shamming di Google Review




6. Keluhan sikap perawat



TINDAK LANJUT PENGADUAN BULAN JULI - SEPTEMBER TAHUN 2022

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1.	03/07/2022 <1hari	Google	Valentina Ayu Putri	Pelayanan buruk, menyepelkan pasien. Proses pemeriksaan dari masuk IGD hingga akhir lama sekali, hampir seharian tapi tidak mendapat tindakan yang tepat. Sudah bayar mahal 400.000 hanya untuk menunggu di IGD dan rontgen. Foto rontgen tidak diberikan, dapat obat yg harganya 1.473,00, tidak diberikan solusi untuk penyakit, tidak ada perawatan. Papa saya sakit, rahangnya tidak bisa dibuka lebar, sulit mengunyah, gosok gigi sakit, tidurpun juga terasa tidak nyaman. Masa dibilang tidak kenapa2? Aneh sekali	Kritik 	IGD	Pelayanan & Informasi	<p>Tim PIPP menerima laporan dan langsung membalas postingan agar mendapatkan respon langsung dari pelapor guna mendapatkan informasi selanjutnya terkait data pasien dan tempat kejadian</p> <p>Tim PIPP berkoordinasi dengan Kepala ruang IGD untuk menginvestigasi permasalahan yang sebenarnya terjadi</p>	Ka.Bid pelayanan	<p>Pasien datang ke IGD pada Tanggal 03 Juli 2022 jam 09.37 WIB dengan keluhan nyeri pada rahang sebelah kiri sejak tadi malam, mulut tidak dapat membuka dengan sempurna. Saat diperiksa tidak ada benjolan, mulut bisa dibuka penuh.</p> <p>Kemudian edukasi pasien mengenai rencana foro TMJ serta pembiayaan. Kemudian edukasi hasil setelah bacaan sementara dari dokter radiologi keluar dan tidak ditemukan kelainan pada TMJ.</p> <p>Sekitar jam 13.00 pasien diperbolehkan pulang, sudah diedukasi untuk pemberian obat anti nyeri untuk mengurangi rasa tidak nyaman pasien dan untuk hasil Rontgen bisa diambil hari berikutnya</p>


									<p>Tanggal 05 Juli 2022 Petugas PIPP bersama Humas RSWN (Ibu Pristi) mengunjungi rumah pasien untuk bersilaturami, klarifikasi informasi dan diterima baik oleh istri dan anak pasien</p> <p>Keluarga pasien berterima kasih atas keluhannya yang sudah direspon dengan baik, berharap bisa semakin baik pelayanannya</p> <p>Kami juga memotivasi agar pasien tidak takut berkunjung ke RSWN guna mendapatkan pelayanan kesehatan</p> <p>Laporan di Google sudah di edit dan mendapatkan bintang lima</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
2.	04/07/2022 <1hari	Android	081901821 144	Sekedar masukan saja untuk layanan farmasi mohon ditingkatkan. Antrian bisa berjam-jam sehingga ruang tunggu penuh menunggu obat. layanan lainnya luar biasa, cuman farmasi yang perlu ditingkatkan rata-rata harus menunggu lebih dari 2 jam. Seandainya kami tau isi resepnya mungkin memilih beli diluar RS saja, kadang obat seharga 15rb harus antri berjam2.	Kritik 	farmasi Rawat Jalan	Pelayanan	Petugas PIPP langsung merespon keluhan yang disampaikan melalui WApengaduan dan berkoordinasi denga KA Instalasi Farmasi.	Ka.Bid Pelayanan	Mohon maaf bapak atas ketidaknyamanannya, terkait dengan antrian farmasi sudah kita maksimalkan dalam melayani pasien. Kami sedang berusaha untuk memperbaiki dan mengevaluasi kekurangan kami. Terima kasih atas saran/kritik yang disampaikan agar kedepannya lebih baik lagi dalam melayani pasien di instalasi farmasi.

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
3.	06/07/2022 <1hari	Lapor hendi	Dony aryanto (08985752 161)	Pelayanan berobat di RSWN klinik anak sore hari dokter tidak standby di jam praktek yang sudah ditentukan	Kritik 	Rawat jalan Amarta	Pelayanan	Petugas PIPP langsung merespon keluhan yang disampaikan melalui Lapor Hendi.	Ka.Bid Pelayanan	Tanggal 06/07/2022 pukul 18 lebih, Laporan keluhan diterima di HP pengaduan Ka.Ru Klinik Amarta dan langsung di respon untuk tindak lanjut. Dari Petugas RSWN menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanannya terkait dokter yang

									<p>terlambat datang ke tempat praktik. Disore itu juga pasien sudah bertemu dengan dokter yang bersangkutan dan pasien dilayani untuk dilakukan pemeriksaan.</p> <p>Tanggal 07/07/2022 Ka.Ru Amarta berkoordinasi dengan bagian Pelayanan untuk investigasi dan konfirmasi dengan dokter yang bersangkutan. Dari hasil konfirmasi bahwa dokter yang saat itu sedang praktik terlambat dikarenakan saat perjalanan menuju RSWN terkendala macet dan cuaca sedang hujan lebat.</p> <p>Petugas pengaduan sudah melakukan konfirmasi hasil tindak lanjut keluhan pasien melalui Whattsapp dan kami dari pihak RSWN memohon maaf atas kurangnya pelayanan kami agar kedepannya lebih baik lagi dalam melayani pasien.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--


										Pelapor berterima kasih atas respon yang cepat terhadap keluhan yang disampaikan, permasalahan sudah terselesaikan.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
4.	08/07/2022 <1hari	Langsung	hadi(08222 7174481)	saya hari ini control dibagian bedah syaraf.. mohon maaf apa dokter nya cuma 1 ya.. krn kita sudah menunggu dari jam 10 pagi sampe sekarang jam 1 siang lebih kok belum ada dokternya.. belum lagi antri di farmasi paling gk 2 jam.. soalnya kita jauh2 dari jepara.. klo memang dokternya gk ada mohon di konfirmasi dari awal biar kita gk berlama2 menunggu... klo tuk pelayanan yg lain sudah lumayan memuaskan.. trima kasih	Kritik 	Klinik Bedah Syaraf	Pelayanan	Petugas PIPP menerima keluhan dan langsung konfirmasi perawat klinik bedah syaraf untuk mengentahui permasalahan yg terjadi. Petugas PIPP menyampaikan keluhan ke bidang pelayanan untuk konfirmasi dengan dokter yang bersangkutan.	Ka.Bid Pelayanan	Selamat pagi mohon maaf atas ketidaknyamanannya, sudah diinformasikan oleh perawat bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada acara jadi untuk jam mulai prakteknya dimulai pukul 13.00. Untuk dokter Bedah Syaraf ada dr. Thohar jam 07.30-08.30 dan dr. Andrew jam 10.00-11.00. Terima kasih atas saran/kritik yang disampaikan kepada kami, agar kita bisa perbaiki untuk lebih baik lagi dalam melayani.


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
5.	11/07/2022 >1hari	Google	Mohammad Anton	Kurangnya edukasi bagi pasien sehingga terjadi pembayaran double, Alhamdulillah di retur, tetapi belum semuanya ke retur yng di sanggah. Perlu adanya informasi waktu struk pembayaran untuk pasien bisa ditanyakan sejelas-jelasnya.	Kritik 	Rawat Inap	Adminis-trasi	<p>Tim PIPP menerima laporan dan langsung membalas postingan agar mendapatkan respon langsung dari pelapor guna mendapatkan informasi selanjutnya terkait data pasien dan tempat kejadian</p> <p>Tim PIPP berkoordinasi dengan Kepala ruang parikesit, Picu, dan petugas kasir yang saat itu bertugas</p>	Ka.Bid Keuangan	<p>Tanggal 06/07/2022 pasien masuk rawat inap ke ruang parikesit jam 20:22 – 22.15, kemudian menurut dokter jaga pasien harus dirawat diruang PICU guna mendapatkan penanganan yang intesnsif. Kemudian jam 22:45 pasien pindah ke ruang PICU dirawat sampai dengan tanggal 07/07/2022.</p> <p>Tanggal 07/07/22 jam 14.20 pasien pindah ke ruang Yudistira samapai diperbolehkan pulang tanggal 09/07/2022</p> <p>Tanggal 12/07/2022 keluarga menuju ke kasir untuk melalukan pembayaran, disana dijelaskan bahwa ada kesalahan dalam me-charges biling rawat inap di ruang PICU sebanyak 2 kali</p> <p>Dihari itu juga dilakukan retur biaya akomodasi saat diruang PICU</p>

										<p>sebesar Rp. 750.000 dan Asuhan Keperawatan Rp. 75.000</p> <p>Pelapor tidak membalas/merespon WA dari petugas PIPP walalupun statusnya dibaca</p> <p>Laporan di Google sudah di edit menjadi bintang 3</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
6.	17/07/2022 <1hari	Langsung	lin Wahyu	Tidak ramah sama sekali, petugasnya galak-galak	Kritik [REDACTED]			<p>Tim PIPP menerima laporan dan langsung membalas postingan agar mendapatkan respon langsung dari pelapor guna mendapatkan informasi selanjutnya terkait data pasien dan tempat kejadian</p> <p>Tim PIPP berkoordinasi dengan tim untuk mencari info apakah ada pasien atas nama seperti di akun tersebut</p>	Ka.Bid Umum	<p>Tanggal 17/07/2022 petugas PIPP menerima laporan dan langsung menindaklanjuti dengan mencari nama akun tersebut pada kunjungan pasien hari itu tetapi tidak ditemukan. Pelapor tidak merespon komentar balasan admin di google.</p>

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
7.	21/07/2022 >1hari	Langsung	Ny. Nur Eka Safitri	Keluarga pasien menanyakan plasenta bayi miliknya yang belum diserahkan oleh keluarga.	Kritik 	Dewi Ratih	Pelayanan	Tim PIPP menerima laporan dan langsung berkoordinasi dengan Humas dan kepala ruang Dewi Ratih.	Ka.Bid Pelayanan	<p>Tanggal 22/07/2022 Pasien menanyakan perihal plasenta abrynya yang belum diberika. Saat itu juga petugas beserta karu Dewi Ratih dan dewi Kunti bersama karu mencari. Setelah dilakukan penelusuran ternyata plasenta tersebut diletakan di plasti infeksius warna kuning yang kemudian tercampur pada linen kotor. Karena petugas linen menemukan plastik infeksius akhirnya diserahkan pada unit lpal untuk di musnahkan.</p> <p>Saat itu juga pihak pihak RS (karu Dewi Ratih & kunti, case manager) meminta maaf atas kejadian tersebut dan menjelaskan kronologi kejadiannya. Pasien dan suami menerima penjelasan dari pihak RS.</p> <p>Tanggal 23/07/2022 Pasien pulang,</p>


									<p>disampaikan ke pasien bahwa jika ada hal ingin disampaikan bisa menghubungi RS.</p> <p>Tanggal 24/07/2022 Keluarga pasien menghubungi pihak RS untuk minta dibantu untuk slametan bayinya.</p> <p>Tanggal 25/07/2022 Karu dewi ratih beserta manajemen RS menyetujui untuk memberikan bantuan untuk slametan pasien bayi tersebut. Tim PIPP bersama humas, case manager dan karu Dewi ratih mengunjungi rumah pasien. Kunjungan tersebut bertujuan untuk silaturahmi dan bentuk tanggung jawab dari RS. Dari keluarga pasien menerima penjelasan dengan baik dan untuk keluhan sudah selesai.</p> <p>Untuk Petugas yang saat itu bertugas dan dinyatakan lali sudah dipanggil oleh Ka.ru untuk diberikan Punishment sesuai aturan yang berlaku di RSWN.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
8.	27/07/2022 <1hari	Google	Andik Nyo	maaf sebelumnya, tanpa mengurangi rasa hormat dengan yang bertugas dibagian rehabilitasi medik (fisio terapi). saya mengantar bapak saya a.n Edy Rustanto dengan keadaan menggunakan emergency bed pada hari rabu 27/07/22. setelah masuk ruang C ditangani oleh petugas fisioterapi dari awal sampai akhir tidak seperti penanganan awal terapi dicek keseluruhan dan digerakan secara keseluruhan. yang dilakukan beliau hanya menggerakkan bagian kiri tidak seluruhnya, hanya berselang 30 menit sudah selesai. mohon untuk RSD wongsonegoro lebih perhatian lagi, harapannya untuk detail dalam menangani pasien.	Kritik 	Rehabilitasi Medik	Pelayanan	<p>Tim PIPP menerima laporan dan langsung membalas postingan agar mendapatkan respon langsung dari pelapor guna mendapatkan informasi selanjutnya terkait data pasien dan tempat kejadian.</p> <p>Tim PIPP berkoordinasi dengan kepala rehab medik dan terapis fisioterapi untuk mencari informasi mengenai identitas pasien.</p>	Ka.Bid Pelayanan	<p>Dari keterangan petugas fisioterapi selaku terapis menyebutkan bahwa tindakan yang dilakukan sesuai kebutuhan pasien. Karena saat itu hasil pemeriksaan tensi pasien 167/107 yang artinya sangat tinggi tekanan darahnya. Jika dilakukan terapi seperti biasanya akan berisiko terhadap kondisi pasien yang dimana kerja jantung akan terbebani.</p> <p>Petugas PIPP melakukan kunjungan ke rumah pasien tanggal 27/7/2022 pukul 16.30 guna bersilaturahmi dan klarifikasi terhadap laporan yang disampaikan.</p> <p>Petugas PIPP diterima dengan baik oleh istri dan mas Andik selaku anak pasien. Kami</p>


										<p>menyampaikan keterangan dari hasil pemeriksaan dan terapis kepada keluarga, dan diterima dengan baik.</p> <p>Berharapnya petugas fisioterapi harus interaktif, penyampaian informasi lebih jelas, dan penanganan dan edukasi terhadap pasien lebih jelas. Petugas PIPP menyampikan permintaan maaf dan berterima kasih atas keluhan yang disampaikan.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
9.	08/08/2022 <1hari	Lapor Hendi	Khoirul Muarif (62819034 56567)	Selamat siang admin, saya khoirul mu'arif pasien igd di RS WN semarang saat ini ketika menginginkan rawat inap dijawab penuh oleh pihak RS padahal di info bed aplikasi masih kosong... Mohon bantuannya... Terima kasih	Kritik 	TPPRI	Informasi	Tim PIPP menerima laporan dan langsung menindaklanjuti Laporan dengan berkoordinasi dengan bagian TPPRI.	Ka.Bid Pelayanan	Petugas PIPP beserta koordinator pendaftaran rawat inap, tanggal 10/08/2022 melakukan kunjungan ke ruang rawat inap pasien Bp. Khoirul Mu'arif di ruangan Gatotkaca 400. Kami disambut baik oleh pelapor dan keluarga, kami menyampaikan

									<p>permintaan maaf atas ketidaknyamanannya atas pelayanan dan juga menyampaikan konfirmasi atas informasi yang kurang sesuai.</p> <p>Jadi pada tanggal 8/8/2022 saat pasien butuh ruang rawat inap informasi yang didapat memang sedang penuh. Tetapi dari aplikasi menunjukkan bahwa tersedia ruangan kosong. Hal tersebut dikarenakan informasi tempat tidur yang tertera di aplikasi adalah global dan yang tersedia saat itu khusus pasien perempuan, jadi sesuai aturan tidak bisa se ruangan. Pelapor dan keluarga sudah menerima penjelasan dan klarifikasi atas informasi yang kurang tepat, laporan sudah ditindaklanjuti dan selesai.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
10.	10/08/2022 <1hari	Google	Betty Junitaliani	Mau minta salinan surat keterangan kematian aja ga bisa. Mana pegawainya benar-benar ga ramah yang di loket 5. Kata2nya juga "sengak". Padahal sebelumnya udah nanya ke wa nya RS dibulang bisa minta salinan. Eh dijawab, suruh minta sama yg bales wa nya. Pantes ga sih pegawai bilang gitu ? terus m,inta legalisir juga harus bawa aslinya. Padahal kan udah dijelasin yang asli sudah diminta dukcapil untuk akte kematian	Kritik 	Rawat Jalan Amarta	Pelayanan	<p>Tim PIPP menerima laporan dan langsung membalas postingan agar mendapatkan respon langsung dari pelapor guna mendapatkan informasi selanjutnya terkait data pasien dan tempat kejadian</p> <p>Tim PIPP berkoordinasi dengan kepala bagaian rekam medis dan petugas yang bersangkutan serta Humas.</p>	Ka.Bid Pelayanan	<p>Dari hasil percakapan awal keluarga pasien dengan petugas PIPP melalui WA bahwa disampaikan permintaan informasi mengenai pengurusan surat kematian yang hilang. Dijawablah oleh petugas bahwa untuk meminta surat kematian yang hilang bisa menghubungi petugas ibu erika di loket rawat jalan di hari kerja</p> <p>Dari hasil konfirmasi petugas PIPP dengan petugas pendaftaran disampaikan bahwa pasien tersebut sudah mempunyai Akte kematian yang berarti surat keterangan kematian tersebut tidak hilang, melainkan disimpan di dukcapil. Petugas menyampaikan agar keluarga pasien meminjam arsip tersebut yang kemudian untuk di lakukan fotocopy setelah itu diminta untuk dilegalisir guna mengurus asuransi.</p>

										<p>Petugas PIPP dan Humas melakukan kunjungan ke rumah pasien tanggal 12/8/2022 pukul 10.30WIB guna bersilaturahmi dan klarifikasi terhadap laporan yang disampaikan. Petugas PIPP diterima dengan baik oleh Ibu Betty selaku pelapor dan keluarga. Kami menyampaikan bahwa jika akte kematian sudah keluar artinya surat kematian tidak hilang melainkan sudah menjadi arsip untuk dukcapil, dan kami menyarankan untuk meminjam kemudian untuk di copy. Ternyata keluarga sudah mempunyai salinan dan diberikan kepada kami untuk dibantu dilegalisir Pelapor berharap petugas yang bertugas bisa lebih ramah dan sopan dalam melayani pelanggan. Laporan google review yang tadinya bintang satu, sudah di edit menjadi bintang empat</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
11.	22/08/2022 <1hari	Android	Mufid (08228155 5445)	tahapan administrasi nya sangat merepotkan dan muter2...bagi saya pribadi yang jarang ke sini kebingungan karna tidak ada yang mengarahkan dengan detil ,jika tidak bertanya...dan begitu juga tidak ada petunjuk yang jelas dari rsud...pengambilan obat sangat dan sungguh lama ,1 jam lebih belum kelar juga...harusnya rsud bisa lebih mengutamakan kemudahan administrasi dan bisa cepat karna orang sakit pasti tidak bisa terlalu lama untuk menunggu...	Kritik 	Lain-lain	Adminis-trasi	-	Ka.Bid Pelayanan	sudah dijelaskan kepada pasien tentang antrian loket G dan F dimana loket G (obat racikan) membutuhkan waktu yang lebih lama dibanding loket F. pasien juga memberikan saran agar petugas loket apotek dalam memanggil pasien menggunakan mikrofon Pasien sudah menerima penjelasan yang diberikan petugas

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
12.	24/08/2022 <1hari	Langsung	endang minarni (08572796 5203)	kritik mengenai pelayanan farmasi yang harus menunggu sangat lama, (2 jam, bahkan lebih) seandainya saja ada jasa layanan antar obat, seperti di rumah sakit lain. jadi pasien tak perlu menunggu lama. apalagi pasien lansia	Kritik 	Lain-lain	Pelayanan	-	Ka.Bid Pelayanan	Selamat pagi Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, terima kasih atas kritik yang disampaikan agar menjadi perbaikan bagi kami. Untuk layanan antar sementara kita belum ada bu, jadi untuk obat bisa ditinggal pulang dahulu, dan bisa diambil setelahnya.

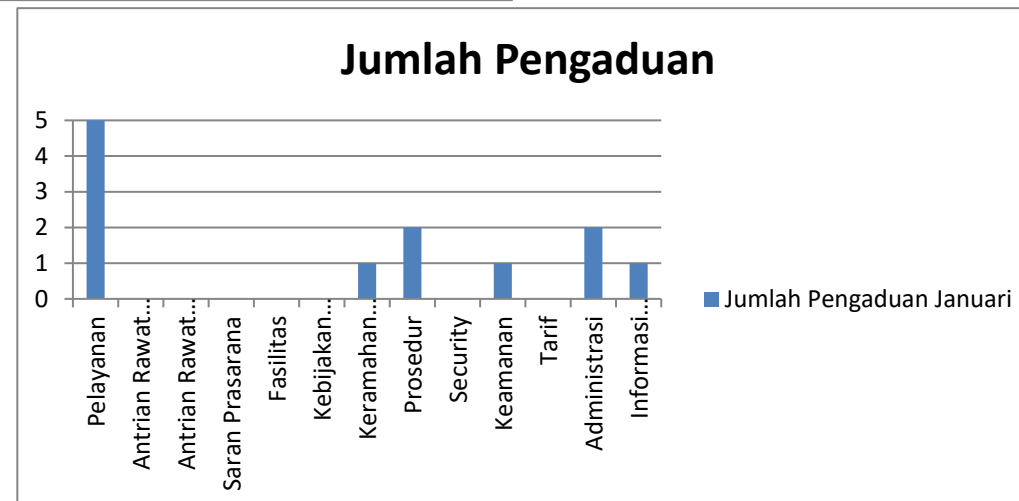
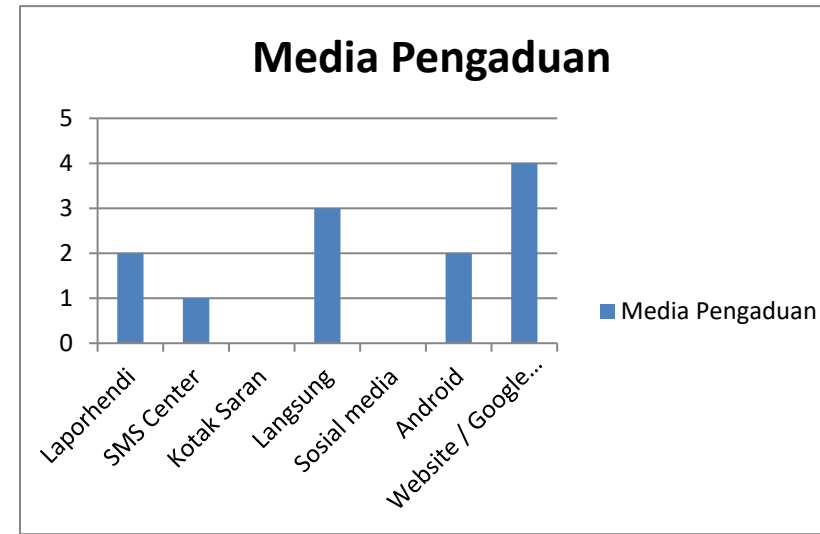
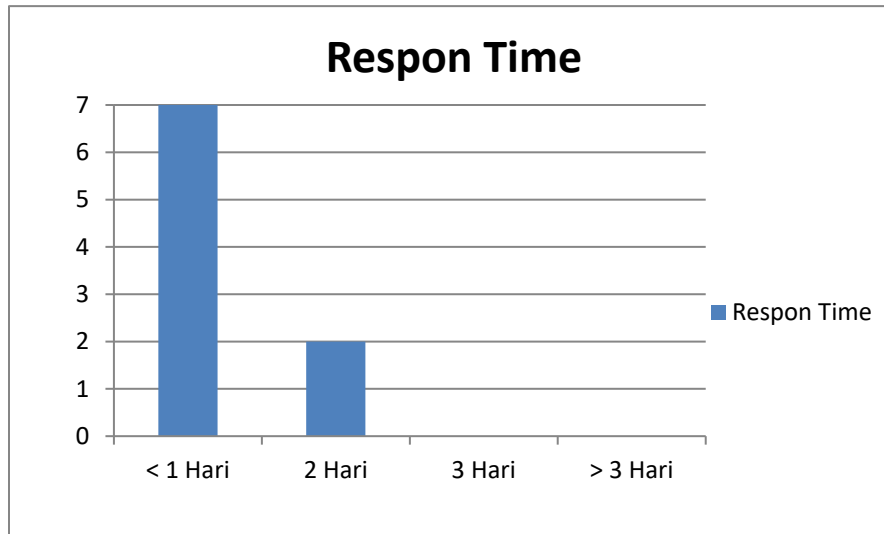
NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
13.	31/08/2022 <1hari	Langsung	Akhirul Mukti (081281081054)	Mohon ditertibkan bagi para pengunjung yang merokok di area rumah sakit (seperti di taman, area parkir dan sekitar masjid). Bila perlu, mungkin bisa mendatangkan instansi terkait untuk langsung dilaksanakan "sidang cepat" di tempat agar memberikan pembelajaran dan efek jera bagi para perokok yang merokok di area rumah sakit. terima kasih	Kritik 	Lain-lain	Kenyamanan	Laporan sudah diterima petugas PIPP dan di koordinasikan oleh security dan Kabid Umum untuk segera ditindaklanjuti.	Ka.Bid Umum	Selamat pagi Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan yang disampaikan akan segera kita tindaklanjuti. Terima kasih atas saran/kritik yang disampaikan akan menjadikan perbaikan bagi kami selanjutnya.

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
14.	15/09/2022 <1hari	WA center	Thomas Sunarto CM575530	1. Surat Ringkasan Pulang burem sulit sekali terbaca (karena printernya habis tinta)foto terlampir 2. Kamis tgl 25/ 8 /22 kontrol.. pukul 14.30 saya sudah datang . Dipanggil sekitar pukul 15.45... masih Ok dan diminta datang Hari Kamis 1 Sept 22 sekitar pukul 11 untuk treadmill 3. Kamis tgl 1/9/22 Saya datang pukul 11.00 saya langsung ke bagian Perawat..	Kritik 	Rawat jalan Gatotkaca	Pelayanan	Laporan sudah diterima petugas PIPP dan di koordinasikan dengan Humas, Yanmed, Karu Gatotkaca.	Ka.Bid Pelayanan	Petugas PIPP berkoordinasi dengan humas, Pelayanan, Karu Gatotkaca dan case manager GK. Tanggal 16/09/2022 dilakukan rapat interna guna membahas kronologi dan konfirmasi kejadian tersebut. Diakui oleh Kepala Ruang Gatotkaca

			<p>Disini rupanya perawat tidak mendapat instruksi dari dokter, untuk antar saya ke Amarta. Jadi saya diminta menunggu dokter jam 15.00 Wib Sambil proses daftar</p> <p>Saya dapat panggilan ke 3 . Saat itu sudah sekitar pukul 17.30</p> <p>Dokter minta perawat hubungi Amarta bagian treadmill, tetapi sepertinya petugas sudah pulang. Saat itu saya ajukan opsi treadmill test di lab luar saja (Pramita, Cito atau Prodia) Dr tidak rekomended karena beliau harus melihat langsung treadmill saya.</p> <p>Sehingga saya diminta datang hari Jumat 2 Sept 22 pagi paling pukul 09.00 di Poli Gatokaca kemudian akan bersama sama ke Amarta.</p>						<p>bahwa tidak terlaksanakannya Advis dari dokter jantung untuk perintah Treadmil. Sehingga pasien tidak terlayani dengan baik. Disampaikan oleh case manager Gatokaca bahwa dokter yang bersangkutan hadir di RSWN pada pukul 17.45 dengan beralasan di jalan menuju RS macet.</p> <p>Untuk Perawat dan dokter yang bersangkutan sudah dipanggil dan diberikan punishment sesuai aturan yang berlaku.</p> <p>Siang itu juga Tim PIPP, Humas, dan KaRu Gatokaca mengunjungi rumah pasien. Tujuan dari kunjungan kami untuk bersilaturahmi dan memberikan informasi serta klarifikasi atas keluhan yang disampaikan, serta penyampaian permintaan maaf kepada pasien. Pasien sudah memahami apa yang disampaikan mengenai klarifikasi. Pasien berharap hal kecil</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

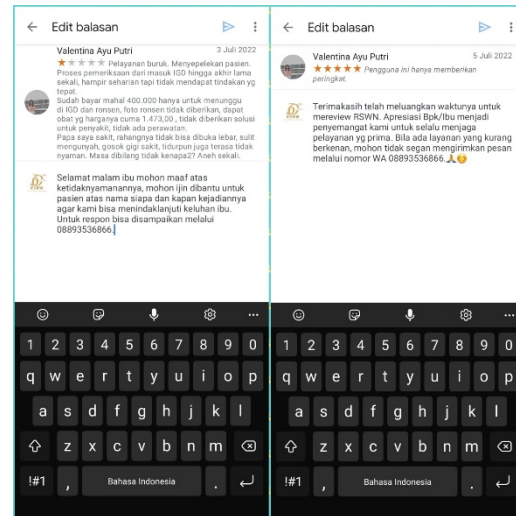
										tersebut tidak terulang kembali dan untuk RSWN semakin lebih baik lagi. Untuk klinik Eksekutif Gatotkaca akan ditambahkan unit Treadmill sehingga memudahkan pelayanan Pasien.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

PengaduanKategoriMerah	PengaduanKategoriKuning	PengaduanKategoriHijau	JumlahPengaduan	Respon Time Sesuai	Respon Time TidakSesuai
1	3	7	11	9	2
Score	100%				

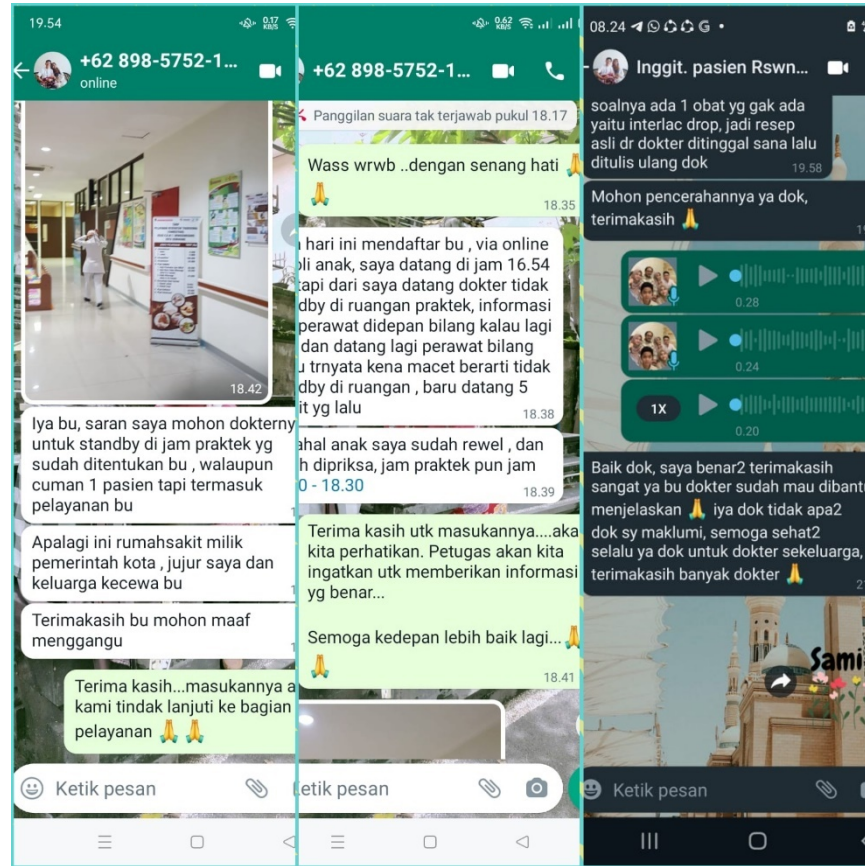


Lampiran foto tindak lanjut keluhan pelanggan

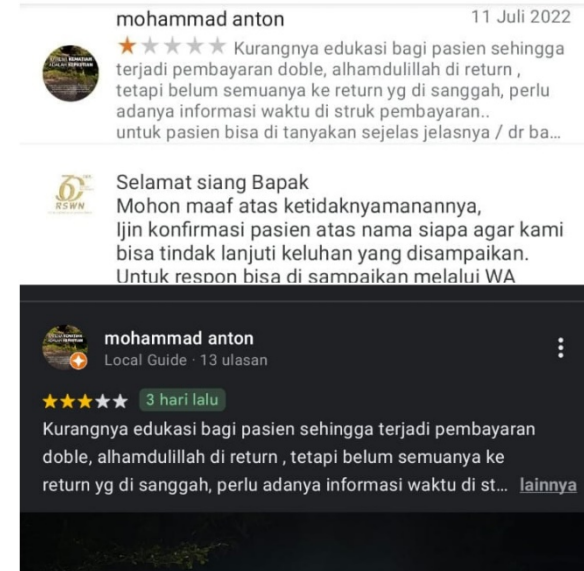
5. Keluhan Google mengenai pelayanan IGD



6. Keluhan melalui lapor Hendi poli anak sore



3. Keluhan Melalui Google mengenai Administrasi



4. Keluhan mengenai plasenta bayi



5. Keluhan Rehabilitasi Medik

Andik Nyo
2 ulasan
★★★★★ 1 jam lalu

Maaf sebelumnya , tanpa mengurangi rasa hormat dengan yang sedang bertugas dibagian Rehabilitasi Medik (Fisio Terapi) , saya mengantar Bapak saya a/n Edy Rustanto dengan keadaan menggunakan Emergency Bed untuk Fisio terapi hari Rabu tanggal 27/7/22, setelah masuk ruangan C dan ditanganin oleh Bapak Winarno dari awal sampai akhir tidak seperti penanganan awal terapi dicek keseluruhan dan digerakan keseluruhan, yang dilakukan beliau hanya menggerakan bagian kiri tidak seluruhnya, hanya berselang 30menit sudah selesai, mohon untuk RSUD K.M.R.T Wongsonegoro lebih diperhatikan lagi, harapanya untuk lebih detail dalam menangani pasien, Terimakasih banyak 🙏

Ciutkan

Andik Nyo
2 ulasan
★★★★★ 2 menit lalu

Alhamdulillah terima kasih untuk pelayanan di RSWN dari bapak saya masuk UGD , Masuk R.Pengawasan , Operasi , R.ICU, dan sampai sekarang rawat jalan , pelayanan baik dan ramah

Rumah Sakit Umum Daar... Wongsonegoro (Pemilik)
Hari ini

Terimakasih atas kepercayaannya Mas Andik dan keluarga yang telah meluangkan waktunya untuk mereview RSWN.



6. Keluhan Lapori mengenai ruang rawat inap



7. Keluhan Google mengenai sikap petugas



8. Keluhan pelayanan klinik jantung Gatotkaca



Lapiran surat kunjungan pasien



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
RUMAH SAKIT DAERAH
K.R.M.T. WONGSONEGORO
Jl. Fatmawati No. 1 Telp. 6711500, Fax. 6717755 Semarang - 50272

SURAT TUGAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : dr. Eko Krisnarto Sp.KK
NIP : 19701227 200604 1 002
Jabatan : Wakil Direktur Umum dan Keuangan
Instansi : RSD KRMT Wongsonegoro

MENUGASKAN

Kepada : Petugas PIPP dan Humas / Case Manager RSD KRMT Wongsonegoro
Kota Semarang.

Untuk melakukan kunjungan ke :

Nama pasien : Nur Eka Safitri / Tn. Johan
No. CM : 456501
Alamat : Ketileng Asri VIII / E242 RT. 10/11
Sendangmulyo Tembalang Kota Semarang
Telp. : 089510089172 / 082233469188

Demikian surat ini dibuat untuk dilaksanakan sebaik – baiknya dan melaporkan hasilnya.

Semarang, 25 Juli 2022

Wakil Direktur Umum dan Keuangan

RSD KRMT Wongsonegoro
Kota Semarang



dr. Eko Krisnarto Sp.KK



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
RUMAH SAKIT DAERAH
K.R.M.T. WONGSONEGORO
Jl. Fatmawati No. 1 Telp. 6711500, Fax. 6717755 Semarang - 50272

Tindak Lanjut Kunjungan Pasien

Nama pasien : Nur Eka Safitri / Tn. Johan
No. CM : 456501
Alamat : Ketileng Asri VIII / E242 RT. 10/11
Sendangmulyo Tembalang Kota Semarang
Telp. : 089510089172 / 082233469188

Petugas yang melakukan kunjungan,

(dr. Eko Krisnarto Sp.KK)

Pasien,

(...Johan Aditya...)



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
RUMAH SAKIT DAERAH
K.R.M.T. WONGSONEGORO

Jl. Fatmawati No. 1 Telp. 6711500, Fax. 6717755 Semarang - 50272

SURAT TUGAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : dr. Eko Krisnarto Sp.KK
NIP : 19701227 200604 1 002
Jabatan : Wakil Direktur Umum dan Keuangan
Instansi : RSD KRMT Wongsonegoro

MENUGASKAN

Kepada : Petugas PIPP dan Humas RSD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang.

Untuk melakukan kunjungan ke :

Nama pasien : Edang Retnowati
No. CM : 434177
Alamat : IVORY PARK BLOK G NO. 33 RT/RW 010/040
KEL. BATURSARI KEC. MRANGGEN DEMAK JAWA TENGAH
Telp. : 085655582233

Demikian surat ini dibuat untuk dilaksanakan sebaik – baiknya dan melaporkan hasilnya.

Semarang, 12 Agustus 2022

Wakil Direktur Umum dan Keuangan
RSD KRMT Wongsonegoro
Kota Semarang



dr. Eko Krisnarto Sp.KK



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
RUMAH SAKIT DAERAH
K.R.M.T. WONGSONEGORO

Jl. Fatmawati No. 1 Telp. 6711500, Fax. 6717755 Semarang - 50272

Tindak Lanjut Kunjungan Pasien

Nama pasien : Edang Retnowati
No. CM : 434177
Alamat : IVORY PARK BLOK G NO. 33 RT/RW 010/040
KEL. BATURSARI KEC. MRANGGEN DEMAK JAWA TENGAH
Telp. : 085655582233

Petugas yang melakukan kunjungan,

(W.D. P. P. W. K. ...)

Pasien,

(Betty Junitaliani)



**RUMAH SAKIT DAERAH
K.R.M.T. WONGSONEGORO**

Jl. Fatmawati No. 1 Telp. 6711500, Fax. 6717755 Semarang - 50272

SURAT TUGAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : dr. Eko Krisnarto Sp.KK
NIP : 19701227 200604 1 002
Jabatan : Wakil Direktur Umum dan Keuangan
Instansi : RSD KRMT Wongsonegoro

MENUGASKAN

Kepada : Petugas PIPP, Humas, dan Kepala Ruang RSD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang.


Untuk melakukan kunjungan ke :

Nama pasien : Thomas Sunarto
No. CM : 575530
Alamat : JL. SANGGUNG UTARA 1 NO.117 A CANDISARI SEMARANG
Telp. : 085600114514

Demikian surat ini dibuat untuk dilaksanakan sebaik – baiknya dan melaporkan hasilnya.

Semarang, 16 September 2022

Wakil Direktur Umum dan Keuangan

RSD KRMT Wongsonegoro
Kota Semarang

dr. Eko Krisnarto Sp.KK



**RUMAH SAKIT DAERAH
K.R.M.T. WONGSONEGORO**

Jl. Fatmawati No. 1 Telp. 6711500, Fax. 6717755 Semarang - 50272


Tindak Lanjut Kunjungan Pasien

Nama pasien : Thomas Sunarto
No. CM : 575530
Alamat : JL. SANGGUNG UTARA 1 NO.117 A CANDISARI SEMARANG
Telp. : 085600114514


Petugas yang melakukan kunjungan,

(.....)


Pasien,


Thomas Sunarto
(.....)


TINDAK LANJUT PENGADUAN BULAN OKT – DES TAHUN 2022

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1.	03/10/2022 <1hari	Android	Aris(08969 0147699)	Tolong bagian nurse station bagian anak dan obgyn, ketika pasien mendaftar tolong di beri penjelasan yang mudah dimengerti. Utamakan sabar dalam memberikan penjelasan walaupun itu pasien BPJS BPI.	Kritik 	Klinik Anak Amarta	Prosedur	Petugas PIPP menerima keluhan dan langsung konfirmasi ke pelapor untuk mendapatkan informasi mengenai kronologi kejadiannya. Setelah terhubung ternyata yang dikeluhkan adalah mengenai pemberian informasi mengenai proses pembuatan surat rujukan yang berjenjang.	Ka.Bid Pelayanan	<p>Selamat Pagi Bapak Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah kami terima dan tindaklanjuti. Keluhan sudah kita koordinasikan dengan unit terkait dan sudah kami tindak lanjuti. Kami menghubungi Bapak melalui WA untuk konfirmasi atas hasil tindak lanjut.</p> <p>Petugas PIPP menjelaskan bahwa untuk pasien BPJS jika periksa di klinik rawat jalan, maka harus ada surat rujukan yg harus bertahap. Pasien dapat periksa terlebih dahulu ke Faskes 1 kemudian dirujuk ke RS tipe C, Jika butuh pemeriksaan lanjutan akan dirujuk ke RS tipe B/A.</p>


										Terima kasih atas kritik/saran yang isamapiakan kepada kami guna untuk perbaikan pelayanan kami agar lebih baik..
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1.	07/10/2022 1hari	Android	Rika Kartika Sari (0896-7032-5756)	<p>Selamat siang, admin RSWN. Perkenalkan saya Rika Kartika Sari. Saya hanya ingin menyampaikan keluhan kesah saya terhadap pelayanan RSWN Semarang pada hari Jumat, 7 Oktober 2022. Pukul 7 saya sudah melakukan registrasi, membayar di kasir, dan menuju ke klinik ortopedi. Sekitar pukul 10, saya melakukan rontgen di ruang radiologi. Setelah selesai saya diinstruksikan untuk meninggalkan kartu identitas, membayar ke kasir dan kembali ke dokter ortopedi. Setelah selesai dari klinik ortopedi, saya kembali ke pendaftaran radiologi untuk mengambil identitas dan hasil baca pemeriksaan rontgen sekitar pukul 12 kurang. Oleh staff di loket pendaftaran radiologi, saya diminta untuk duduk dan menunggu. Kemudian pukul 13 saya tanya lagi tetap disuruh menunggu. Sampai dengan pukul 14.30 saya melihat sekeliling sudah sepi. Pasien2 sudah dipulangkan ke kamar masing2. Tapi saya jg belum dipanggil. Dengan inisiatif saya bertanya hasil pemeriksaan</p>	Kritik 	Radiologi Central	Pelayanan	Petugas PIPP menerima laporan melalui aplikasi My RSWN dan langsung mengkonfirmasi keluhan yang disamapaikan melalui WA. Setelah terkonfirmasi, petugas PIPP menghubungi Ka.Instalasi Radiologi untuk dilakukan koordinasi terkait keluhan yang disamapaikan.	Ka.Bid Pelayanan	<p>Dari hasil investigasi bahwa tanggal 7/10/2022 untuk hasil cetak rontgen sudah jadi, tetapi harus menunggu dokter radiologi terlebih dahulu untuk memberikan hasil bacaan dari rontgen tersebut. Petugas radiologi yg bertugas saat itu mengakui ada miss komunikasi dengan pasien dan langsung meminta maaf atas pelayanan yang kurang memuaskan.</p> <p>Tanggal 10/10/2022 petugas PIPP beserta Humas bertemu dengan pasien untuk konfirmasi dan klarifikasi tindak lanjut atas keluhan yang disampaikan. Pasien sudah menerima penjelasan dan</p>

				<p>dan malah menyalahkan saya tidak memberikan kertas hijau. Jawaban dari staff shift setelahnya sangat membuat saya sedikit jengkel. Padahal staff pada shift ebelumnya selalu meminta untuk duduk dan menunggu. Jadi dari kejadian ini saya sudah rugi waktu. Padahal tangan saya sudah pegal menahan sakit. Dengan pesan ini, saya harap pelayanan rswn lebih baik sesuai dengan tagline yang tertera SDM UNGGUL. Demikian yang dapat saya sampaikan. Jika ada kata yang kurang berkenan saya mohon maaf. Terima kasih banyak</p>						<p>berterima kasih atas respon RS yang tanggap serta mau berbenah. Kami juga berterima kasih atas keluhan yang disampikan semoga kedepan tidak terjadi lagi dan lebih baik dalam melayani. Untuk laporan sudah diterima dengan baik oleh pelapor dan selesai.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1.	23/10/2022 1hari	Langsung	keluarga pasien an Gilbert (08783214 7297)	<p>Anak saya masuk RS sore hari, dan karena dehidrasi akhirnya disuruh mondok. Sdh dapat kamar di Nakula 1. Kita nunggu dr sore sampai sekitar jam 21.30 di IGD, dan baru didorong ke kamar malam itu. Karena agak bingung juga nunggu IGD selama itu anaknya tidak bisa makan. Sampai kamar disampaikan mmg malam itu tidak dpt makan, dan kita tidak masalah. Kita cari makan diluar. Malam itu ditanyai besok pagi mau makan nasinya apa? tim, bubur apa nasi, dan kita pilih bubur. Paginya karena anak rewel sekali minta pulang, akhirnya kita putus pulang atas kehendak sendiri.</p>	<p>Kritik</p> 	Nakula 1	Pelayanan	<p>Petugas PIPP mendapat keluhan dari pasien rawat inap Nakula 1 dan langsung kooordinasi dengan unit telapor. PIPP berkoordinasi dengan Karu Nakula 1 dan IGD untuk investigasi keluhan.</p>	Ka.Bid Pelayanan	<p>Tanggal 24/10/2022 Petugas PIPP menerima keluhan dan langsung ditindaklanjuti ke unit terkait. Berkoordinasi dengan kepala ruang Nakula 1 dan IGD menginvestigasi keluhan. Dari hasil konfirmasi di unit IGD bahwa pasien memang benar sudah mendapatkan ruangan, saat itu masih menunggu kamar dibersihkan dulu dan menunggu antrean</p>

				<p>Anak saya rewel teriak2 harapan saya nunggu makan pagi datang siapa tau habis saya dulang anak bisa diam.</p> <p>Tp sy tunggu2 makan pagi tidak kunjung datang. Karena anak semakin histeris akhirnya infus sy minta dilepas, pikir saya mau saya ajak jalan2 sekalian beli makanan. Tapi ternyata diluar kamar ada troli lagi ngambili piring. Saya tanya sama yg ngambili tempat makan. Kata mbaknya , suster bilang tidak perlu dikasih makan karena mau pulang. Hati sy sangat panas, saya marah dan jalan keluar ruang Nakula, dan dipanggil salah 1 suster, sy ceritakan keluhan saya. Setelah itu suster kofirmasi ke bagian makanan, dan saya dikasih solusi ni bisa makan dulu, tapi nasi putih tidak ada bubur Agak aneh juga, malam dicatat makan bubur harusnya pagi itu ada bubur anak saya.</p>						<p>untuk diantar ke ruang inap krn kondisi IGD sedang crowded.</p> <p>Untuk konfirmasi dari ruang Nakula 1 bahwa petugas jaga saat itu sudah mengkonfirmasi ke unit Gizi perihal untuk sarapan adalah bubur akan tetapi yang disajikan adalah nasi. Untuk petugas yang bersangkutan sudah dipanggil dan diberikan teguran dan pendampingan agar lebih baik lagi dalam melayani pasien.</p> <p>Tim PIPP dan humas RSWN beserta KaRu Nakula 1 melakukan kunjungan ke rumah pasien. Dengan tujuan bersilaturahmi dan mengkonfirmasi atas keluhan yang disampaikan. Keluarga pasien menerima penjelasan dari kami dengan baik. Kami berterima kasih dan memohon maaf atas ketidaknyamanannya atas keluhan yang disampaikan agar menjadi perbaikan untuk kami dalam melayani pasien.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1.	02/11/2022 2 1hari	Android	vivi(085726916686)	<p>saya mau komplain,, dengan admin atas nama anita di poli dalam gedung amarta, tadi adek saya mau priksa dengan dokter win, jam 9.38 tapi di tolak sama admin nya ,padahal dokter nya masih ada, dan sudah daftar dari pagi..</p> <p>adek saya habis opname di rswn ,dan di jadwal kan kontrol hari ini.. tolong pelayanan admin poli dalam atas nama anita harus di benahi, dan harus nya lebih ramah dan memberikan solusi kepada pasien bukan malah jawaban nya jutek gitu.. kenyamanan pasien itu kesembuhan pasien..</p> <p>pelayanan yg baik ,itu juga jadi kesembuban pasien..</p> <p>harus nya harus menerapkan senyum sapa salam..</p>	Kritik 	Klinik dalam	Pelayanan	<p>Petugas PIPP mendapat keluhan dari aplikasi mt RSWN, kemudian langsung konfirmasi dengan menghubungi melalui WA pelapor. Setelah konfirmasi Petugas PIPP berkoordinasi dengan kepala ruang rawat jalan Amarta untuk tindak lanjut keluhan.</p>	Ka.Bid Pelayanan	<p>Petugas PIPP saat itu juga menghubungi pelapor untuk mengkonfirmasi perihal kronologi kejadian. Kemudian berkoordinasi dengan Kepala ruang klinik Rawat Jalan Amarta untuk menyampaikan keluhan yang diterima.</p> <p>Untuk petugas yang bersangkutan langsung dilakukan konfirmasi mengenai keluhan tersebut. Dari hasil konfirmasi petugas, bahwa pasien sudah cek in di anjungan tetapi belum hadir di klinik dalam, sehingga saat giliran nomor urutannya pasien dipanggil belum ada. Kemudian pasien datang pukul 09.30 dan dokter sudah</p>

									<p>close karena akan berpindah beralih tempat praktek.</p> <p>Petugas admin juga tidak memberikan informasi / menawarkan ke dokter yang selanjutnya praktek. Setelah dilakukan koordinasi akhirnya pasien dapat dilayani dengan dokter klinik dalam yang dituju.</p> <p>Sorenya dilakukan konfirmasi Tim PIPP, Humas, Kepala ruang rawat jalan dengan keluarga pasien. Kami dari RSD Wongsonegoro meminta maaf atas kejadian yang kurang bekenan kepada pasien. Serta berterima kasih atas laporan yang disampaikan kepada kami sebagai perbaikan yang lebih baik dalam melayani. Untuk terlapor sudah mendapatkan</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--


										teguran secara tertulis dan lisan serta pendampingan agar lebih baik dalam melayani. Dari pihak keluarga pasien sudah menerima penjelasan dan berharap untuk kejadian tersebut tidak terulang kembali. Keluhan sudah terselesaikan.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1.	11/11/2022 1hari	Android	hidayat(082234761122)	Minta tolong dong admin, ini sy dikamar klas 1 gatokaca 405. Pasien sebelah sy kluarga yg nungguin 3 orang, malamnya jg tidur diruangan semua. Ruangan berasa dikuasai ?? Kami jd agak terganggu. Mohon ??	Kritik 	Gatokaca lt.4	Keamanan dan kenyamanan	Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk konfirmasi perihal keluhan yang dialami. Kemudian berkoordinasi dengan case manager Gd. Gatokaca mengenai keluhan yang disampaikan	Ka.Bid Umum	Selamat siang Bpk Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk keluhan sudah kami tindak lanjuti, untuk keluarga penunggu pasien sudah kami tegur agar sesuai dengan prosedur yaitu 1 orang penunggu pasien. Dan untuk kenyamanan pasien kami berkoordinasi dengan security untuk membantu dalam menyisir ke ruang


										rawat inap. Kami berterima kasih atas laporan yang disampaikan agar kami lebih baik lagi dalam melayani. Tindak lanjut sudah kami sampaikan ke pelapor dan sudah diterima dengan baik, laporan selesai.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1.	22/11/2022 1hari	Android	Dhanang Indriyanto(085640456779)	Min, untuk dokter kulit di ruang c2 baru mulai praktek jam 10.00 padahal waktu praktek aslinya dari jam 08.00 - 10.30. dan saya terus menerus konfirmasi sama perawat dan di konfirmasi melalui wa sama dokter kulit lewat perawat dengan jawaban oke kurang lebih jam 9.15. pasien sudah datang sejak jam 8.00 di karenakan skrg pasien harus datang dan wajib cap jempol, pasien dari poli saraf dan di konsulkan ke poli kulit. terima kasih Mimin, investigasi nya spt yg jenengan di sampaikan di web ya. Utk lebih jls nya pasien tadi hanya 3org saja dan ke 4 dengan bapak saya. Kenapa	Kritik 	Klinik Kulit Amarta	Pelayanan	Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk konfirmasi perihal keluhan yang dialami. Kemudian berkoordinasi dengan kepala ruang Amarta beserta bagian pelayanan untuk tindak lanjut keluhan.	Ka.Bid Pelayanan	Selamat siang Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Bapak. Kita sudah berkoordinasi dengan KaRu Rawat jalan, unit terkait dan bagian pelayanan untuk menindaklanjuti keluhan yang disampaikan. Tanggal 23/11/2022 Dilaksanakan rapat internal dengan Ka Instalasi rawat jalan, rawat inap, bagian pelayanan, dan wakil


				<p>tidak ke rawat jalan dahulu kan cuman sebentar hanya dikit sja pasien nya. Kalau konsul nya ke rawat inap dan memang emergency dan harus ketemu dokter saya ngga masalah akan tetapi ini tidak ada konfirmasi ke pasien sedikitpun bahwa dokter akan mulai praktek jam sekian. Dan untuk di ketahui, dokter ini infonya dari perawat pasti ke rawat inap dahulu(mau emergency atau tidak) dikarenakan armada yg disampaikan oleh perawat di parkir di bagian belakang sehingga utk rawat jalan di kesampingkan (terakhir setelah rawat inap). Untuk mimin ketahui, bahwa itu pun blm lagi nunggu obat di farmasi krn obat nya yg diberikan obat racikan. Tadi sebagai informasi, dokter saraf pun pasien hari ini sebanyak 40pasien dan beliau tadi pun sempat visit dan baru di mulai jm 8 lebih 15 menit. Dan ini pasien(bapak) saya harus dan wajib datang di karenakan ada aturan baru dr bpjs (aturan cap jempol) sejak jam 8 pagi di RS dan kondisi bapak saya tadi sangat emosi sehingga kaki dan tangan nya dingin semua dikarenakan nunggu nya terlalu lama. Terima kasih</p>						<p>direktur pelayanan. Dari hasil rapat bahwasanya untuk dokter yang bersangkutan tidak terbukti bahwa beliau sedang visite ke bangsal. Selanjutnya dokter ybs diberikan punishmen serta peringatan agar tidak terulang kembali. Kita berterima kasih atas kritik/saran yang disampaikan kepada kami, untuk perbaikan pelayanan yang lebih baik.</p>
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1.	07/12/2022 1hari	Android	azmy(081287130837)	<p>dear all of doctor yg jaga di IGD, pelayanan mu sudah baik but please kenapa bapak saya sampai sekarang belum dapat kamar?</p> <p>Padahal saya check untuk kamar isolasi ada yg kosong ini bapak saya sakit tbc, tapi mengapa masih diberi pelayanan hanya sekedar infus dan obat suntik? masuk ke IGD jam 7pm sampe sekarang jam 11am masih di ruang isolasi IGD what should I do? padahal pengenya bapak cmn ketemu dokter, terus kasih soslusi terbaik namun sampai sekarang mengapa blm ada dokter spesialis yg menangani?</p>	Kritik 	IGD	Pelayanan	<p>Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk konfirmasi perihal keluhan yang dialami. Kemudian berkoordinasi dengan kepala ruang IGD untuk investigasi mengenai keluhan yang disampaikan ke pasien.</p>	Ka.Bid Pelayanan	<p>Selamat Siang Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamananya, Kami sudah menghubungi ibu melalui sambungan telepon. Di informaskan bahwa untuk ketersediaan ruangan Isolasi diagnosa TB (laki-laki) sedang penuh. Info bed yang tersedia di aplikasi adalah ruangan khusus pasien TB MDR. Untuk konsulan dengan dokter spesialis Paru sudah dilakukan dan tinggal menunggu kunjungan untuk visite ke IGD. Keluhan sudah terlayani dengan petugas PIPP, serta untuk keluarga pasien sudah ditemui dan diberikan edukasi oleh petugas IGD mengenai informasi dan penanganan terhadap pasien.</p>

										Terima kasih Ibu atas keluhan yang disampaikan agar menjadi perbaikan kami dalam melayani pasien.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1.	10/12/2022 1hari	Android	Danu Ismanto	<p>Disini pasien bukan setan, dan kami orang tua pasien bukan gali berhak kami untuk konsultasi kebaikan kondisi anak.</p> <p>Ibuh jelas nya silahkan bisa konfirmasi pada perawat nya, karna sbelumnya istri saya pun sudah di wawancarai tentang kritik saran melalui perawat kamar tersebut. Adanya dokter itu bisa konsultasi dengan tenang dan nyaman, namun berbeda dgn kmarin anak saya wktu d rawat oleh dokter nya, kami menyampaikan keluhan anak saya dn ingin berkomunikasi, tetapi dengan kenyataan nya dokter mngacuh kan komunikasi kami tentang keluhan anak saya, malah si dokter sibuk dengan menceramahi</p>	Kritik 	Yudistira	Pelayanan	Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk konfirmasi perihal keluhan yang dialami. Kemudian berkoordinasi dengan kepala ruang Yudistira untuk investigasi mengenai keluhan yang disampaikan ke pasien.	Ka.Bid Pelayanan	<p>Selamat siang Bapak/Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah kami terima dan tindak lanjuti.</p> <p>Tim PIPP menindaklanjuti keluhan dengan mengkonfirmasi pasien melalui Whatsapp mengenai keluhan yang disampaikan. Kemudian setelah terkonfirmasi, tim PIPP berkoordinasi dengan unit pelayanan dan humas untuk dilakukan rapat</p>


			<p>perawat nya, karna melihat tatanan print out laporan lab yang tidak sesuai dengan perintah dokternya.</p> <p>apakah itu etis? seorang dokter seperti demikian ?</p> <p>oke doktr tersebut senior #katanya, namun apa seperti demikian pelayanan serta komunikasi dengan keluarga pasien tidak d tanggapi dengan baik?</p> <p>next (saran) lebih di ajarkan tatakrama kesopanan yang lebih profesionalitas, agar sesuai dengan slogan RSWN walaupun masih d ulang kembali dengan tatakrama kesopanan demikian, ya agar bisa diselesaikan dengan aturan2 yang sudah d tentukan dari pimpinan (dirut) RSWN</p>					<p>dengan unit dan dokter yang bersangkutan. Dari hasil rapat, dokter yang bersangkutan dilakukan pemanggilan dan teguran agar lebih baik lagi dalam bersikap melayani pasien. Selanjutnya tim Humas RSWN bersilaturahmi ke rumah pasien untuk menyampaikan hasil tindak lanjut keluhan. Dari penjelasan yang kami sampaikan mengenai hasil tindak lanjut diterima dengan baik oleh keluarga, untuk keluhan sudah terselesaikan. Kami berterima kasih atas kritik yang disampaikan agar kedepan lebih baik dalam melayani pasien.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	---

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1.	14/12/2022 2hari	Android	Dessy(0818262580)	Anak sy opname hr Jumat Minggu lalu n d pulangkan tanpa sy tau pasti hasil diagnosa n kondisi msh batuk n sesak serta tanpa visit dr dokter (visit oleh dokter jaga bkn dokter yg bertanggungjawab atas pasien) hrs nya d info dr awal bila dokter tsb sedang cuti, skt, atau berhalangan supaya bs ganti dokter.	Kritik 	Arimbi	Pelayanan	Petugas PIPP saat itu juga menghubungi pelapor untuk dilakukan konfirmasi dan berkoordinasi dengan kepala ruang Arimbi	Ka.Bid Pelayanan	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Ibu Tanggal 9/12/2022 Pasien masuk IGD pukul 19.32 dengan keluhan dan langsung dikonsulkan dengan dr. Lilia Sp.A agar mendapat advis penanganan langsung. Kemudian tengah malamnya pasien pindah ke ruang rawat inap arimbi dan diperiksa oleh dokter jaga yang kemudian mengkonsulkan kembali ke dr. lilia Sp.A untuk mendapatkan tambahan obat dan konsul ke dokter Tht. Tanggal 11/12/2022 ruang Arimbi mendapat informasi bahwa dr. Lilia Sp.A sedang cuti dari tanggal 12-14 Desember 2022. Kemudian informasi

									<p>tersebut disampaikan ke keluarga pasien, bahwa dr. Lilia Sp.A selama cuti digantikan dr. Pandih Sp.A.</p> <p>Tanggal 12/12/2022 perawat menemui keluarga pasien saat itu yang menunggu Bapak dr pasien, disampaikan bahwa untuk yang menggantikan visit adalah dr. Pandih Sp.A. Kemudian siangya pukul 14.00 dr. Nila Sp. THT visit untuk memeriksa pasien terkait dengan sakitnya.</p> <p>Saat dokter Pandih Sp.A visite keruangan kebetulan yang menjaga adalah kakak pasien, sedangkan Ibu pasien sudah berpesan jika dokter nanti visit tolong hubungi Ibu tetapi tidak dilakukan. Dari hasil pemeriksaan dokter pasien sudah diperbolehkan pulang tetapi keluarga</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

									<p>pasien (Ayah) menghendaki keesokan harinya.</p> <p>Tanggal 13/12/2022 Keluarga pasien diberikan edukasi oleh perawat mengenai kondisi pasien, hasil pemeriksaan, terapi pulang dan tanggal kontrol ke klinik anak untuk proses kepulangan pasien.</p> <p>Tanggal 20/12/2022 Humas RSWN beserta Kepala ruang Arimbi melakukan kunjungan kerumah pasien guna bersilaturahmi dan klarifikasi terhadap keluhan yang disampaikan. Keluarga pasien sudah menerima penjelasan dan berharap ada informasi perihal dokter cuti diawal pasien masuk. Kami meminta maaf atas ketidaknyamannya dan berterima</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

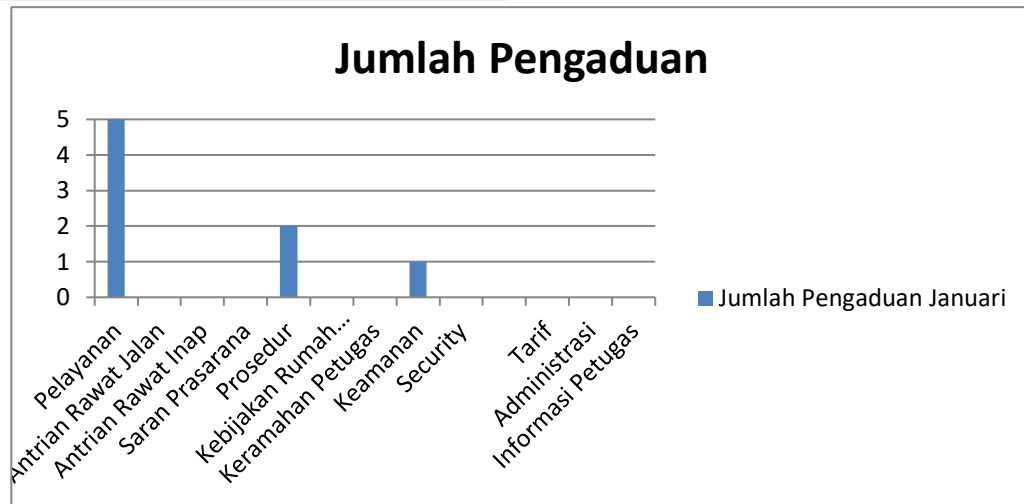
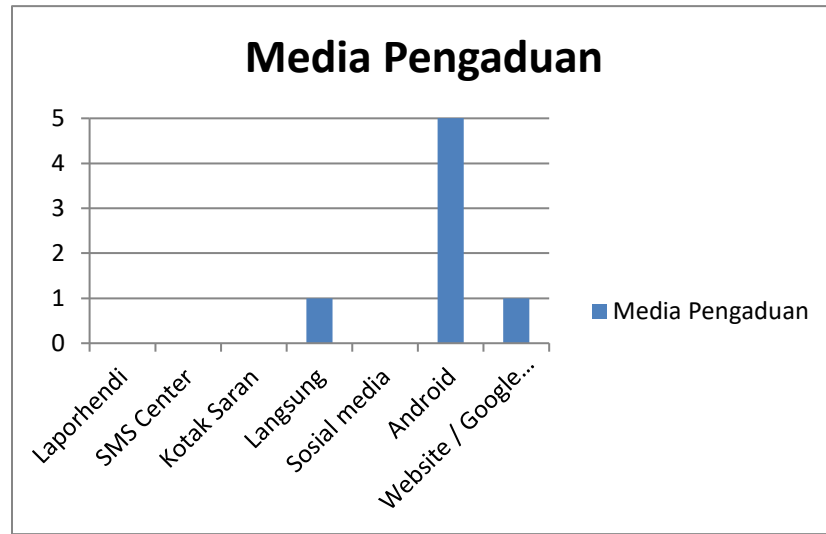
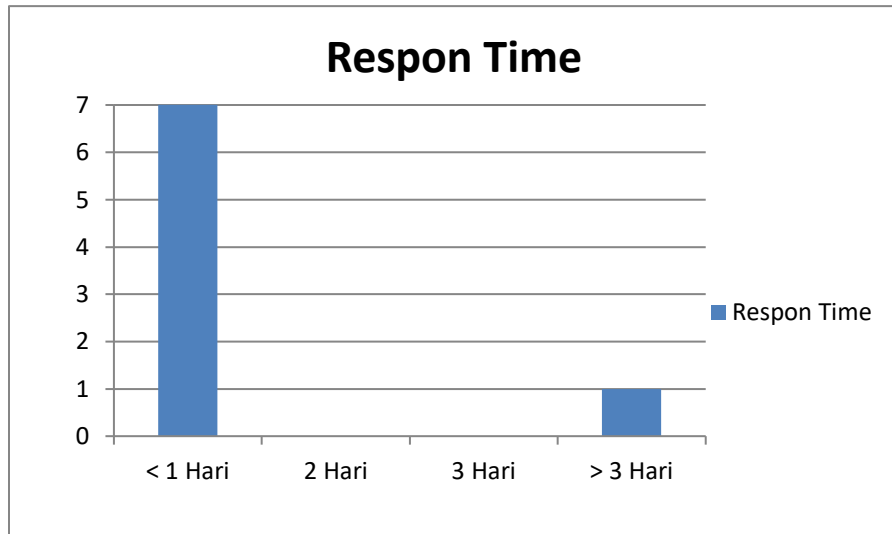
											kasih atas keluhan yang disampaikan agar menjadi perbaikan bagi kami dalam melayani pasien. Keluhan sudah ditindaklanjuti dan selesai
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1.	25/12/2022 02/01/2023 1hari	Android dan Google Review	081227227114 Adik pasien Ibu Frida	rs ini ga enak nya karena kalo lahiran ga bisa bawa anak pertama , pengen bgt foto lahiran ditemenin anak pertama karena suami ga bs cuti dan buar ada moment tp peraturannya gak boleh gak enak bgt dan ga rekom buat yg pgn lahiran pgn abadikan moment,pdhl lahiran kpn lg ya kan dan buktinya rs lain jg bs ajak anak pertama nya, karna foto dirumah sm di rs waktu nemenin itu beda rasanya, alasan prosedur dibawah 13tahun, prefer kalo aku lahiran milih rs yg perijinan nya mementingkan psikis ibu hamil yg mau lahiran sih, kalo disini kurang mentingin psikis kebahagiaan ibu hamil nya yg mau lahiran, rasanya ga enak bgt ,bisa sepi sih rs nya hanya karna ginian dipikir2 lagi deh betapa pentingnya dukungan seorang anak ke ibu, lagian jg ga	Kritik 	Dewi kunthi	Prosedur	Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk konfirmasi perihal keluhan yang dialami. Kemudian berkoordinasi dengan Dewi Kunthi untuk tindak lanjut keluhan.	Ka.Bid Pelayanan	Tanggal 25/12/2022 Petugas PIPP langsung menjawab keluhan terkait yang disampaikan melalui Aplikasi My RSWN. "Selamat pagi Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk peraturan di RSWN bagi pengunjung anak dibawah 13th tidak diperbolehkan untuk masuk ke ruang rawat inap untuk menghindari resiko tertular infeksi sepulang dari Rumah sakit. Karena anak-anak memiliki sistem imunitas / kekebalan tubuh yang belum

			<p>berpengaruh apa2 kalo lahiran bukan penyakit yg menular kali.</p> <p>Ga suka nya disini itu karena ga terlalu mementingkan psikis ibu hamil sih lebih tepatnya ibu hamil yg LDR sm suami dan punya anak pertama toddler , ibu hamil LDR sm suami itu support system utama nya ya anaknya , jd pengen bgt ditemenin sm org terdekat nya terutama anaknya jg orgtuanya , ga make sense kalo peraturannya harus anak diatas 12 tahun baru masuk kecuali untuk ruangan yg terdampak penyakit2 ringan - serius masih bisa nalar , kalo hamil kan masih isoke aja ibu nya jg pasti dicek lab dan sehat , pasti jg pake ruangan khusus ibu melahirkan atau disatukan dengan ibu melahirkan yg lain kalau kelas nya selain VIP, tolong diperhatikan ya karena menurut saya itu penting, karna saya beberapa kali menjenguk teman saya melahirkan termasuk saudara saya , kasian kakak nya juga merengek pengen lihat adek di Suasana rumah sakit , pengen foto bareng di rumah sakit jg buat memories, tolong diperhatikan ya walaupun hal kecil tp berdampak besar bagi org yg support systm nya rendah , jaman skrg rumah sakit lain jg pada banyak malah dokumentasi di rs bawa media partner khusus Birth,malah anak2 nya pada</p>					<p>sempurna, sehingga berisiko terkena infeksi. Serta di ruangan Dewi Kunti adalah ruangan tindakan melahirkan dimana berbagai macam pasien mungkin ada yang histeris saat proses persalinan yang berdampak pada sistem memori anak yang kemudian membuat anak menjadi trauma.</p> <p>Tanggal 05/01/2023 Petugas PIPP, Humas, dan KaRu Dewi Kunthi berkunjung kerumah pasien guna silaturahmi dan konfirmasi mengenai keluhan yang disampaikan. Setelah bertemu pasien dan menyampaikan konfirmasi, ternyata pasien tidak merasa mengeluhkan pelayanan saat dirawat di RSWN. Setelah konfirmasi ternyata yang mengeluhkan adalah adik pasien yang</p>
--	--	--	---	--	--	--	--	---

				<p>nemenin ibunya lahiran menanti adiknya, kalo ga boleh terus gimana nasib pasangan merantau yg ti gagal dengan beberapa anak mau gamau harus ikut nunggu????? , kalo pun ga boleh setidaknya kasih tenggang waktu misal boleh pas detik2 lahiran dan after lahiran aja atau gmn baiknya, jgn kayak gini dong sbnrnya saya jg pgn kalo lahiran di sini tapi kok ga boleh bawa anak ya pusing jg kasian jg anaknya tolong bnr bnr diperhatikan makasi</p>						<p>sedang hamil dan dalam waktu dekat akan melakukan proses persalinan. Dari keterangan pasien (kakak), suami adiknya tidak dapat mendampingi saat proses lahiran nanti karena sedang bekerja di Kalimantan. Sedangkan Bpk/Ibu adik pasien juga jauh sehingga tidak bisa meninggalkan anaknya sendirian saat melahirkan. Kami sudah memberikan edukasi kepada pasien dan keluarga terkait keluhan yang disampaikan. Keluarga dan pasien sudah paham dan untuk laporan selesai.</p>
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

PengaduanKategoriMerah	PengaduanKategoriKuning	PengaduanKategoriHijau	JumlahPengaduan	Respon Time Sesuai	Respon Time TidakSesuai
0	1	9	10	9	1
Score	100%				



Lampiran foto tindak lanjut keluhan pelanggan

1. Keluhan Rontgent Radiologi



2. Keluhan Nakula 1



3. Keluhan klinik dalam



4. Keluhan klinik Kulit



5. Keluhan ruang Yudhistira



6. Keluhan Ruang Dewi Kunti

