




TINDAK LANJUT PENGADUAN BULAN JANUARI – MARET 2023

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1.	11/01/2023 1hari	Android/ Lapor Ita	Yogi(08953 34444483)	Malam Bu Ita. kmrn mlm tgl 3 januari 2023, kami sdh sesuai prosedur disuruh rawat inap oleh dokter poli (pelayanan di poli sdh baik), dan lalu msh disuruh ke igd tp kami sangat menyesal dan kecewa atas perlakuan dan sikap dokter jaga igd (dr adimas) yg etika nya sangat kurang baik bagi kelg pasien ,bagi kami sangat tdk pantas sikap seorang dokter spt itu, kami tdk pakai bpjs krn km pakai asuransi tetapi msh diperlakukan tidak menyenangkan dgn sikap seorang dokter yg etika nya kurang baik.dan pelayanan di igd yg sangat lama. jd terpaksa kami cabut dr RSWN (rsdk wongsonegoro) tdk jd rawat inap disitu lalu kita ganti ke RS lain yg pelayanan nya lebih profesional dan cepat (krn penanganan dan keselamatan kesembuhan pasien lebih penting).mohon utk bisa diperhatikan agar bisa menegur dokter itu. agar kedepannya bisa lebih baik lg dan semoga tdk ada kelg pasien yg kecewa lagi atas perlakuan dan sikap dokter jaga yg etikanya kurang baik. mohon bantuannya Bu Ita. Terima kasih.	Kritik 	Prabu Kresna	Pelayanan Petugas	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang IGD, Humas, dan Kabid ruang pelayanan.	Ka.Bid Phelayananan	<p>Selamat siang Bapak/Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah kami terima dan tindak lanjuti. Tanggal 05/01/2023 Tim PIPP menindaklanjuti keluhan dengan mengkonfirmasi pasien melalui telepon mengenai keluhan yang disampaikan.</p> <p>Kemudian setelah terkonfirmasi, tim PIPP berkoordinasi dengan Karu IGD, unit pelayanan dan humas untuk dilakukan rapat dengan unit dan dokter yang bersangkutan. Dari hasil rapat, dokter yang bersangkutan dilakukan pemanggilan dan teguran guna lebih baik lagi dalam bersikap melayani pasien.</p> <p>Selanjutnya tim Humas RSWN bersilaturahmi ke rumah pasien untuk menyampaikan hasil tindak lanjut keluhan.</p>


											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.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
2.	04/01/2023 1hari	Lapor Ita/WA	indah(0857 27003834)	Malam Bu Ita. kmrn mlm tgl 3 januari 2023, kami sdh sesuai prosedur disuruh rawat inap oleh dokter poli (pelayanan di poli sdh baik), dan lalu msh disuruh ke igd tp kami sangat menyesal dan kecewa atas perlakuan dan sikap dokter jaga igd (dr adimas) yg etika nya sangat kurang baik bagi kelg pasien ,bagi kami sangat tdk pantas sikap seorang dokter spt itu, kami tdk pakai bpjs krn km pakai asuransi tetapi msh diperlakukan tidak menyenangkan dgn sikap seorang dokter yg etika nya kurang baik.dan pelayanan di igd yg sangat lama. jd terpaksa kami cabut dr RSWN (rsdk wongsonegoro) tdk jd rawat inap disitu lalu kita ganti ke RS lain yg pelayanannya lebih profesional dan cepat (krn	Kritik 	Prabu Kresna	Administrasi	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang Prabu Kresna	Ka.Bid Phelayananan	Selamat siang Bpk/Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, kami telah menindaklanjuti keluhan yang disampaikan. Dari hasil koordinasi dengan Unit ruang Prabukresna : Tanggal 11 januari 2023 Pukul 8.53 dokter selesai visit pasien dan suda diperbolehkan pulang tapi nunggu hasil laborat darah rutin, untuk hasil laborat jadi pukul 09.53. selanjutnya tinggal menunggu obat pulang dan resume. Pukul 12.20 apoteker menemui pasien

				<p>penangan dan keselamatan kesembuhan pasien lebih penting).mohon utk bisa diperhatikan agar bisa menegur dokter itu. agar kedepannya bisa lebih baik lg dan semoga tdk ada kelg pasien yg kecewa lagi atas perlakuan dan sikap dokter jaga yg etikanya kurang baik. mohon bantuannya Bu Ita. Terima kasih.</p>					<p>untuk menjelaskan obat pulang dan memberitahu jika ingin pulang bisa langsung ke ruang perawat untuk mengambil surat control/resume pulang (pada saat menjelaskan posisi pasien sendiri tidak ada yang menunggu) serta pasien mengatakan pulang nya nunggu jemputan. Pukul 15.00 saat perawat operan jaga mengunjungi pasien, dengan poisisi masih sendirian. Kemudian perawat memberikan informasi kembali kalau sudah boleh pulang, pasien hanya mengangguk. Pukul 17.00 suami pasien dan pasien ke nurse station, untuk berkas administrasi sudah disiapkan lengkap. Jadi dari petugas saat itu sudah memberikan informasi mengenai hasil lab, obat pulang dan resume/surat kontrol serta pasien sudah paham mengenai hal tsb. Tetapi dari pihak keluarga pasien saat itu tidak ada yang menunggu.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
3.	24/01/2023 1hari	WA/BPJS	Prima Christian (0811301373)	Dokter tidak mau periksa dengan alasan tidak di cover bpjs padahal sehari sebelumnya saya juga periksa di RSWN dengan gejala berbeda dan pelayanan baik dan luar biasa meskipun pakai bpjs. kenapa malam ini malah disuruh bayar, kalau gak bayar silahkan pulang dan batalkan pemeriksaan. Dokternya perempuan agak gemuk sayangnya saya tidak tau namanya. Saya dirumah demam tinggi , ke Rs pakai motor dicek pakai termometer di RSWN cuman 37. Badan saya sakit semua, kepala pusing, malah disuruh pulang.	Kritik 	IGD	Pelayanan Petugas	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang IGD, Humas, dan Kabid ruang pelayanan.	Ka.Bid Phelayanan	Selamat siang Bapak Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah kami terima dan tindak lanjuti. Tanggal 24/01/2023 Tim PIPP menerima dan langsung merespon keluhan pasien melalui WA pengaduan dan segera di koordinasikan dengan unit terkait. Tanggal 25/01/2023 tim PIPP berkoordinasi dengan Karu IGD, Kabid Pelayanan dan humas dan dilaksanakan rapat internal dengan menghadirkan dokter yang bersangkutan. Dari hasil rapat, dokter yang bersangkutan diberikan teguran untuk lebih baik lagi dalam bersikap saat menyampaikan edukasi kepada pasien mengenai kriteria kegawatan sesuai aturan bpjs.

											<p>Selanjutnya tim Humas RSWN bersilaturahmi dan konfirmasi ke rumah pasien untuk menyampaikan hasil tindak lanjut keluhan.</p> <p>Dari penjelasan yang kami sampaikan mengenai hasil tindak lanjut diterima dengan baik oleh pasien dan 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
4.	25/01/2023 1hari	Android	Riyan rizqi (08770448 6476)	<p>selamat siang bapak/ibu yang berwenang dalam pelayanan RSUD K.R.M.T WONGSONEGORO yg terhormat saya selalu keluarga pasien yang sedang di rawat di RS yang bapak/ibu kelola ingin mengadukan bahwasanya saya sebagai penunggu pasien dan pasien itu sendiri baru saja mendapatkan perlakuan tidak menyenangkan dari petugas kebersihan (Pria) pagi tadi tepatnya hari Rabu 25 Januari 2023 di kamar Sadewa 4.</p> <p>dikarenakan saya yang lalai dan lupa membuang sampah plastik di kamar pasien sampai seorang petugas</p>	<p>Kritik</p> 	Sadewa 4	Pelayanan Petugas	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang Sadewa 4 untuk tindak lanjut keluhan.	Ka.Bid Tata Usaha	<p>Selamat Siang Mohon maaf atas ketidaknyamannya Petugas PIPP sudah berkoordinasi dengan kepala ruang Sadewa 4 untuk menindaklanjuti keluhan yang disampaikan.</p> <p>Saat itu juga dilakukan konfirmasi keluhan kepada petugas kebersihan ybs. Untuk petugas sudah diberikan teguran dan</p>

				<p>kebersihan menegur sampai memarahi pasien yang sedang sakit sambil terpaksa dan dengan berat hati membuang sampah itu ke tempat sampah dengan menendang tong sampah sampai sampai saya kaget dan menanyakan ke keluarga saya apa yang terjadi lalu pasien menjelaskan bahwa petugas kebersihan itu marah terhadapnya hanya karena saya lalai membuang sampah. saya bisa memaklumi jika petugas itu marah kepada saya karena memang saya yang salah tapi petugas kebersihan itu malah marah terhadap pasien yang sedang sakit dan tidak tahu apa apa. saya harap dengan pengaduan saya ini bapak/ibu yang berwenang bisa memberitahu/menasehati petugas kebersihan itu agar kejadian ini tidak terulang kepada pasien lain di Rumah Sakit yang bapak/ibu kelola. Terima kasih sebelumnya.</p>					<p>bimbingan agar lebih bagi dalam berkomunikasi dengan Pasien saat bertugas. Kami juga sudah bertemu pelapor untuk klarifikasi dan permohonan maaf atas keluhan yang disampaikan. Kami berterima kasih atas keluhan yang disampaikan sebagai bahan perbaikan kami sekanjutnya dalam melayani pasien.</p>
--	--	--	--	---	--	--	--	--	---

LAPORAN PENGADUAN BULAN FEBRUARI 2023


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1.	10/02/2023 1hari	Lapor Ita	Yuni 081391240 272	<p>Pelayanan perawat di rswun wongsonegoro paviliun gatot kaca yg kurang informatif pada kamis, 09/02/2023 pukul 13.00. Pasien sudah menyampaikan untuk checkout malam hari sebanyak 2 kali kepada tenaga medis, namun tidak diberikan informasi bahwa setelah dilakukan pembayaran administrasi, harus segera keluar. Akibatnya, pasien harus segera keluar di siang hari padahal sudah disampaikan akan checkout malam karena rumah yang akan disteril lebih dahulu. Selain itu tidak ada permintaan maaf dari kepala perawat, tentang kurangnya informasi yg diberikan kepada pasien. Kepala perawat malah menjawab dengan ketus, kenapa harus checkout malam?.</p> <p>Selain itu, tombol bantuan perawat yg sudah dipencet berulang2 juga tidak ditindak lanjuti, sehingga pasien harus menyambangi sendiri ke ruang perawat. Pasien merasa dirugikan, karena pelayanan yg kurang memuaskan padahal RS ini memiliki predikat wbbm</p>	Kritik 	Gatatkaca It.2	Pelayanan Petugas	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang Gatatkaca untuk tindak lanjut keluhan yang disampaikan.	Ka.Bid Pelayanan	<p>Selamat pagi Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamannya, kami sudah menerima keluhan dan langsung berkoordinasi untuk tindak lanjut.</p> <p>Dari hasil koordinasi bahwa terjadi miss komunikasi antara keluarga pasien dan petugas administrasi. Petugas menyampaikan ke keluarga pasien bahwa sudah diperbolehkan untuk mengurus administrasi pulang, lalu keluarga menyampaikan jika kami pulang nanti sore apakah boleh, petugas menjawab boleh.</p> <p>Tetapi keluarga pasien melakukan pelunasan pembayaran dilakukan pada siang harinya sehingga jika sudah dibayarkan artinya biling rawat inapnya sudah berstatus pulang tidak</p>

									<p>bisa dilanjutkan sampai sore.</p> <p>Tanggal 10/2/2023 Kami petugas PIPP, Humas bersama Kepala ruang Gatotkaca berkunjung ke rumah pasien untuk bersilaturahmi dan klarifikasi perihal keluhan yang disampaikan. Kami bertemu dengan Keluarga pasien dan menyampaikan klarifikasi atas Miss komunikasi yang terjadi.</p> <p>Penjelasan kami sudah diterima dengan baik dan kami berterima kasih atas keluhan yang disampaikan menjadi catatan dan perbaikan kami dalam melayani pasien dan agar lebih baik dalam berkomunikasi.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
2.	15/02/2023 <1hari	Android	Saputra (08570033 4486)	ini pelayanan apa dokter praktek jam 10 tapi nyatanya sampai jam 11 kok blm datang tolong tanggung jawab nya kami ini juga punya tanggung jawab ngak harus menungu terlalu lama	Kritik 	Klinik THT Amarta	Pelayanan Petugas	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang dan perawat klinik THT Amarta	Ka.Bid Pelayanan	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Kami sudah berkoordinasi dengan unit terkait. Dokter saat itu praktek pukul 10.00 karena ada pasien yang di konsulkan dari klinik lain sehingga didahulukan pasien tersebut, untuk segera membutuhkan tindakan. Terima kasih atas keluhan yang disampaikan agar menjadi perbaikan pelayanan kami selanjutnya.

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
3.	16/02/2023 <1hari	Android	Zabidi Ischak (08820036 62563)	Sampai PKL 13.02, Klinik Urologi , belum mulai. Saran sebaiknya ditambah lagi dokter Urologi, biar pelayanannya lancar.	Kritik 	Klinik Urologi Amarta	Pelayanan Petugas	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang dan perawat klinik Urologi Amarta	Ka.Bid Pelayanan	Selamat siang Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, kami sudah menyampaikan informasi kepada pasien bahwa dokter terlambat praktek karena sedang ada tindakan. Terima kasih atas keluhan yang

										disampaikan agar menjadi perbaikan kami dalam melayani selanjutnya.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
4.	17/02/2023 1hari	Kuesioner	Chandani kenes	<p>Perawat perlu dididik ulang. Pada saat masuk IGD, saya ditanyai soal obat apa yg diberikan saat anak saya demam kejang. Istri sudah menjelaskan dan silahkan lihat di rekam medik tapi perawat tidak menggubris. saat saya bilang ke dokter "lihat saja rekam medik nya"</p> <p>Baru digubris. Anak saya juga demam n kejang 2 kali karena katanya mau diberi parasetamol pereda demam ternyata tidak diberikan. Lalu ada oknum perawat ruang nakula yg tidak ramah sekali pada pasien. Waktu itu ada pasien laki2 yg tidak ditunggu ingin buang air kecil. Tapi krn si perawat harus memanggil rekannya yg laki2 jg untuk membantu, si pasien jdi tidak tahan n kencing di lantai. Perawatnya jadi marah2. Pertanyaan saya: apakah perawat memang hanya bisa menolong pasien berjenis kelamin sama jika mau buang air kecil?</p>	Kritik 	Nakula 1	Pelayanan Petugas	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang Nakula 1 untuk investigasi.	Ka.Bid Pelayanan	<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah kami terima dan tindak lanjuti.</p> <p>Tanggal 17/2/2023 Dilakukan koordinasi dengan Kepala ruang IGD dan Nakula 1, Saat itu dari petugas medis IGD menanyakan pemberian obat sesuai dengan prosedur. Pemberian obat kepada pasien juga sudah sesuai ketentuan arahan dokter. Dari hasil koordinasi di ruang Nakula 1 pasien laki-laki yang minta tolong ingin pipis hanya berkenan dilayani oleh petugas laki-laki karena beliau adalah pasien dari pondok sehingga harus dilayani</p>


										<p>dengan sesama muhrimnya.</p> <p>Pada tanggal yang sama siang hari kami humas RSWN mengunjungi ke rumah pasien untuk silaturahmi dan klarifikasi atas keluhan yang disampaikan. Kami diterima oleh ibu pasien dengan baik, kami berterima kasih atas penyampaian kritik/saran kepada kami agar lebih baik lagi dalam melayani kedepannya.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
5.	27/02/2023 1hari	Android	Annisaarri (087786410021)	selamat siang bapak atau ibu sebelumnya minta maaf tadi saya melihat ada seorang pasien orang tua tidak bisa apa-apa ,mau pulang dipindahkan tempat tidur ke motor ada satpam 1 yg tida ada ini siatif untuk membantu malah megangin tmpt tidurnya yg barang mati tolong kerja samanya ditegor dan harus hatinya dibuka untuk melayani pasien untuk lebih peka lagi pada sekitarnya dan buat pelajaran hrs ramah kepada semua jangan lupa senyum jangan pernah membeda bedakan orang ,mau	Kritik 	Amarta	Pelayanan Petugas	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Komandan regu security yang saat itu bertugas.	Ka.Bid Pelayanan	<p>Selamat siang Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanya, Untuk kritik/saran sudah kita terima dan tindak lanjuti ke unit terkait.</p> <p>Kami berkoordinasi dengan komanda regu dan dilakukan pemanggilan petugas yang berjaga di pintu masuk. Dari hasil konfirmasi petugas saat itu sedang bertugas,</p>


				<p>di Amarta ato digatot kaca hrs ramah staf dan satpam ,masa sama orang kerja disitu sama orang biasa lebih peka yg ngantar ,ini untuk kemajuan RSUD WONGSONEGORO mohon maaf dan terimakasih semoga bisa diamanahkan dan dilakukan dengan baik Amin.</p>					<p>bahwa saat itu petugas security sudah menawarkan bantuan kepada Keluarga pasien tetapi kurang berkenan untuk dibantu. Kami sudah menghubungi pelapor melalui telepon untuk klarifikasi laporan yang disampaikan. Terima kasih sudah menyapaikan kritik dan saran untuk perbaikan pelayanan kami selanjutnya agar lebih peka terhadap pasien yang membutuhkan bantuan. Salam sehat selalu untuk keluarga.</p>
--	--	--	--	---	--	--	--	--	---


LAPORAN PENGADUAN BULAN MARET 2023

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1.	01/03/2023 <1hari	Android	tri(0822315 94251)	selamat pagi min.. saya menginap di rswn ketileng semarang untuk menunggu keluarga saya yg opname. scr umum pelayanan sudah sangat baik, hanya saja saya sangat kecewa dan sakit hati dgn bbrpa perawat laki2 ketika saya tanya malah saya ditertawakan dgn kencang sekali, sangat2 tidak sopan.	Kritik 	-	Pelayanan Petugas	Tim PIPP sudah Menghubungi pelapor.	Ka.Bid Pelayanan	Petugas sudah menghubungi pelapor guna mengkonfirmasi keluhan melalui sambungan Telepon dan chat via Whatsapp tetapi tidak direspon sehingga keluhan tidak dapat kita tindak lanjuti, arena data yang diberikan tidak lengkap.


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
2.	03/03/2023 1hari	Android	Ngatinah (08139271 1171)	suster hari ini sangat tidak ramah dan tidak membantu pasien dalam mengurus keperluan harus kita dari pasien yg aktif dan baru kali ini rawat inap tapi pelayanan tidak bagus. Suster judes, nada bicara dan raut muka tidak bisa ditempatkan di pelayanan di RS yg pasien sendiri sudah merasa sakit masih di suruh berhadapan dengan suster yg seperti itu. mohon untuk ditingkatkan lagi pelayanan di ruang DEWI KUNTI. Terimakasih	Kritik 	Dewi Kunthi	Pelayanan Petugas	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang Dewi Kunthi	Ka.Bid Pelayanan	Selamat pagi Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, keluhan sudah kita terima dan tindak lanjuti. Kami berkoordinasi dengan kepala ruang Dewi kunti, dari hasil investigasi, kepala ruang sudah memanggil petugas yang bersangkutan untuk

									<p>diberikan tergan dan arahan agar kedepannya lebih baik lagi dalam melayani pasien.</p> <p>Tanggal 08/03/2023 petugas PIPP dan Kepala ruang Dewi Kunti bertemu dengan pasien di RS saat kontrol di klinik kebidanan untuk mengkonfirmasi hasil tindak lanjut keluhan yang disampaikan.</p> <p>Pasien sudah memahami dan menerima hasil klarifikasi tindak lanjut yang kami sampaikan, serta berharap agar diperbaiki kedepannya. Kami berterima kasih atas keluhan yang disampaikan agar kedepannya lebih baik dalam melayani.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
3.	06/03/2023 <1hari	Android	okta(0813256)	Sy baru pertama kali ke sini. saat hendak ke famasi menunggu utk pembayaran obat sgt lama. Hanya utk membayar menunggu nya sgt lama hingga 1,5 jam. mohon arahannya, apakah utk menunggu ke kasir utk pembayaran obat lama kah? dg pasien non asuransi ??	Kritik 	Farmasi Rawat jalan Amarta	Pelayanan	Tim PIPP sudah Menghubungi pelapor melalui telepon.	Ka.Bid Pelayanan	<p>Selamat siang Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Ibu, Kami tidak membedakan antara pasien asuransi maupun umum. Kami mohon maaf sekali lagi memang untuk antrian pasien hari senin sangat banyak,</p> <p>Jika ingin tidak mengantre ibu dapat menggunakan layanan Grab untuk mengantar obat ke rumah.</p> <p>Kami sudah bertemu langsung untuk klarifikasi keluhan tersebut, dan pasien sudah memahami apa yang kita sampaikan. Kami berterima kasih atas keluhan yang disampaikan akan menjadi perbaikan kami selanjutnya dalam melayani pasien.</p>

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
4.	07/03/2023 <1hari	Android	Novy (08386657 5965)	<p>saya priksa di rehab medis sdh berkali-kali. karena saya pakai grabcar jadi turunnya selalu di gatotkaca, saya mmg bawa tas belanja besar, itu isinya mukena dan jajan anak saya, begitu saya masuk, saya ditegor satpam ditanya mau kemana saya bilang ke rehab, satpam malah bilang oh saya kira mau jenguk,....tolong pekerjakan satpam yang pintar, masak mau jenguk lewatnya gatotkaca, dia sdh berapa lama kerja kok gak mudeng....krn saya pakai grabcar dan akan gedung rehab, otomatis lewatnya gatotkaca donk!!!... Lalu pas pulang dari rehab, saya kan pasien umum jadi harus bayar ke kasir, kasirnya kan ya di gatotkaca,....pas saya mau bayar kasir lagi antri 3-4orang, jadi saya duduk2 dulu sama anak saya minum2 dan makan snack di gatotkacs, gitu kenapa suster situ negor saya lagi ngapain bu, ..saya bilang mau ke kasir, ditanya darimana saya jwb dari rehab...memang kenapa saya minum dan mkn snack di situ!!! saya kan antri kasir,lagipula di gedung rehab gak ada saranaminumnya, ada galon tapi gak ada gelasny....kenapa pegawai dan suster gatotkaca sok eksklusif berlaku tidak sopan thd pasien, saya bayar lho saya umum!!! kalo mmg gatotkaca tdk terbuka utk selain pasien gatotkaca, pintu belakang ditutup donkk....tapi gak mungkin kan krn kasir satu satunya yg ada di situ kan di gatotkaca!!! Saya sangat</p>	Kritik 	Rawat Jalan Gatotkaca	Pelayanan	Tim PIPP sudah Menghubungi kepala ruang Gatotkaca untuk investigasi.	Ka.Bid Pelayanan	<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah kita terima dan konfirmasi ke unit terkait. Kami sudah berkoordinasi dengan Komandan regu security, bahwasanya memang menjadi tugas security menanyakan dan mengkonfirmasi keperluan kepada pengunjung ke RSWN.</p> <p>Pasien yang akan terapi ke Rehabilitasi medik dapat langsung turun di depan gedung rehab tanpa harus melalui gedung Gatotkaca. Paviliun Gatotkaca melayani pasien rawat jalan dan rawat inap sehingga security mengira ibu mau menjenguk pasien rawat inap. Ijin konfirmasi untuk snack dan minuman memang kami sediakan untuk pasien rawat jalan eksekutif gatotkaca.</p>


				tersinggung atas perlakuan satpam dan suster gatokkaca yg tidak sopan						Tanggal 07/03/2023 Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor dan sudah mengkonfirmasi mengenai kesalahpahaman hal tersebut dan sudah terselesaikan. Kami berterima kasih atas keluhan yang disampaikan menjadi perbaikan kami dalam melayani.
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--


NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
5.	10/03/2023 1hari	Android	Novita (08112910 865)	Saya mengantarkan ibu utk periksa ke ortopedi dr Tanto dan ada sedikit kendala ketika mau buka file foto rontgent yg disimpan di CD krn ketika berhasil dibuka oleh asisten dr Tanto filenya kecil dan pecah gbrnya ketika coba di zoom di layar PC.. sbnrnya dr Tanto juga ingin melihat bagaimana hasil foto rontgent nya selain beliau membaca hasil analisa radiologi nya.. apa yg membedakan pelayanan foto rontgent dicetak dan yg disimpan di CD dan apakah mmg fotonya terlihat kecil ketika dibuka shg pecah ktk dizoom.. atau ada cara lain spy foto terlihat jelas mohon dijelaskan .. terima kasih	Kritik 	Klinik Orthopedi	Pelayanan	Tim PIPP sudah Berkoordinasi dengan Karu Radiologi central untuk dicetakan cd hasil rontgen yang baru.	Ka.Bid Pelayanan	Selamat pagi Ibu Mohon maaf atas ketidakyamannya, Petugas PIPP sudah menghubungi Ibu untuk mengkonfirmasi keluhan yang disampaikan. Kemudian kami berkoordinasi dengan unit Radiologi untuk membuat salinan hasil RO dengan hasil yang lebih baik dan tidak rusak. Tanggal 11/3/2023 Kami sudah menghubungi ibu, untuk hasil sudah dapat


										diambil di unit radiologi central. Keluhan sudah di tindaklanjuti dan sudah terselesaikan.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
6.	10/03/2023 1hari	Android	Farid (08820058 84297)	pasien klinik TB anak menunggu terlalu lama,datang dari pagi jam 8 ,jam 10 lebih belum ada penanganan yang berlanjut,alasan petugas dokter diklinik anak,emang RS sebesar ini dokter cuman ada 4 ,gak ada yang khusus menyediakan jaga buat klinik TB anak, kasihan anak2 harus menunggu terlalu lama,ini penyakit berat jangan disepelekan,saran tambah dokter jaga buat klinik TB anak	Kritik 	Klinik TB Anak	Pelayanan	Tim PIPP sudah Berkoordinasi dengan Karu Rawat jalan Amarta untuk investigasi.	Ka.Bid Pelayanan	Selamat pagi Bapak Mohon maaf atas ketidaknyamannya, untuk keluhan sudah kita dan tindaklanjuti. Bahwasanya pada tanggal 10/03/2023 dokter yang sedang praktek di klinik TB anak sedang melakukan visite karena ada pasien kegawatan. Dokter sudah menyampaikan ke perawat klinik tetapi tidak di informasikan ke keluarga pasien. Petugas sudah dilakukan pemanggilan dan diberikan teguran serta arahan agar lebih teliti dan informatif kepada pasien. Kami berterima kasih atas kritik/saran


										yang disampaikan akan menjadi perbaikan kami dalam melayani dan berkomunikasi kedepannya.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
7.	10/03/2023 1hari	Android	Annisa Meidina Nirmala Putri (08213370 6854)	<p>Saya pasien rawat inap kelas I di paviliun gatokkaca lantai 4. mulai rawat inap sejak kamis 9/3/2023 utk tindakan operasi konka hidung pada hari jumat 10/3/2023.</p> <p>Sabtu siang, ada pasien rawat inap baru di bed sebelah saya. malam pertama ybs ditunggu oleh 2 orang lalu hari berikutnya bertambah lg yg menunggu smp hari ini saya msh rawat inap dan ybs pun msh rawat inap tp yg menunggu pasien sebelah saya sudah 1 keluarga bahkan sempat ada anak dibawah 12 tahun.</p> <p>yg jd pertanyaan saya, sbnrnya brp org yg blh menunggu pasien rawat inap? krn informasi yg saya dapat dr bagian TPPRI, 1 pasien hanya bisa ditunggu oleh 1 orang.</p> <p>mohon bisa ditindaklanjuti krn hal demikian amat sangat mengganggu kenyamanan pasien lainnya. ruang rawat inap menjadi ramai dan tidak kondusif..mengganggu istirahat pasien..</p> <p>terima kasih..</p>	Kritik 	Gatokkaca lt.4	Pelayanan	Tim PIPP sudah Berkoordinasi dengan Karu dan case manager Gatokkaca	Ka.Bid Pelayanan	<p>Selamat pagi Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamannya, keluhan sudah kami terima dan tindak lanjut. Ketentuan penunggu pasien rawat inap adalah satu orang saja.</p> <p>Dari hasil kooordinasi dengan kepala ruang dan case manager serta security agar saat berpatroli dapat menertibkan pengunjung yang diluar jam berkunjung. Kami berterimakasih atas kritik/saran yang disampaikan agar lebih baik dalam memberikan pelayanan ke pasien.</p>

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
8.	20/03/2023 <1hari	Android	Hesti (08880660 5406)	ngurus mau keluar rumah sakit setelah rawat inap kelamaan dari pagi sampai malam belum bisa pulang kata dokternya sudah boleh pulang tinggal nunggu obat sama jadwal kontrol gak sekalian nunggu obatnya 2 hari gtu tolong kalau memang sudah izin pulang ya itu segera biar gak merugikan yang nungguin dan jemput	Kritik 	-	Administrasi	Tim PIPP sudah Menghubungi pelapor.	Ka.Bid Pelayanan	Tim PIPP sudah menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhan yang disampaikan melalui telepon dan WA tetapi tidak direspon. Jadi untuk keluhan tidak dapat dikonfirmasi dan ditindaklanjuti. Terima kasih atas keluhan yang disampaikan kepada kami.

NO	Tanggal Kejadian / Respon Time	MEDIA KELUHAN	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	KET / DAMPAK (GRADING RESIKO)	RUANG	UNSUR	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
9.	20/03/2023 <1hari	Android	Putri (08221158 5212)	karna hari terakhir terapi, diminta konsul dokter dulu, baru bisa melaksanakan terapi rehab mediknya. sudah naruh berkas dari jam 10.00, sampai jam 11.30. masih menunggu dokter yang lagi istirahat katanya. Dokternya seperti baru ya untuk rehab medik senin 20 maret 2023. Lama sekali nunggu dokternya istirahat. padahal jam pelayanan jam 08.00 - 12.00 kok sudah istirahat saja yaaa	Kritik 	-	Administrasi	Tim PIPP sudah Menghubungi pelapor.	Ka.Bid Pelayanan	Selamat Siang Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Kami sudah menghubungi ibu mengenai konfirmasi keluhan yang disampaikan. Kami berkoordinasi dengan unit Rehab medik bahwasanya dokter ada di klinik dan tidak sedang istirahat. Kami

										mengkonfirmasi pelapor mengenai informasi penyebutan "sedang istirahat" tetapi tidak dijawab, jadi untuk keluhan tidak dapat terkonfirmasi. Terimakasih atas penyampaian kritik/saran kepada kami 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
10.	24/03/2023 <1hari	Android	Agus Prayitno, (08126710 6888)	Saya mau komplain atas pelayanan dokter Tanggal 21 maret 2023 jam 12:00 saya di konsulkan dari poli bedah syaraf ke poli mata, saya bertemu dengan dokter tapi malah cara bicaranya teriak" seakan menyudutkan saya dengan penyakit saya. saya kurang suka dengan penyampaiannya dari dokter poli mata, sepertinya nama dokternya irastri. Seharusnya disampaikan dengan ramah agar saya bisa menerima penjelasan diagnosa yang disampaikan dokter.	Kritik 	Klinik Mata Amarta	Pelayanan	Tim PIPP menerima laporan kemudian berkoordinasi dengan unit pelayanan untuk investigasi dan tindak lanjut.	Ka.Bid Pelayanan	Selamat pagi Bapak Mohon maaf atas ketidaknyamannya, untuk keluhan sudah kita terima dan tindaklanjuti. Dokter yang bersangkutan sudah dipanggil oelh Kabid Pelayanan untuk diberikan teguran dan arahan guna lebih baik lagi dalam melayani pasien. Kami menghubungi pelapor untuk menyampaikan hasil tindak lanjut tetapi nomor tidak aktif. Kami berterima kasih atas keluhan yang disampaikan kepada

										disampaikan agar lebih baik lagi dalam memerikan sarana dan prasarana kepada pasien.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

REKAP PENGADUAN TRIWULAN 1

BULAN	JUMLAH ADUAN	JUMLAH ADUAN DALAM PROSES	JUMLAH ADUAN TERSELESAIKAN
JANUARI	4	0	4
FEBRUARI	5	0	5
MARET	11	0	11
TOTAL	20	0	20