

LEMBAR TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN

Periode : 01 April 2023 S/d 31 April 2023

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	04/04/2023 <1hari	Android	EKA (087871339 874	sudah 3 x seperti ini. nenek saya kontrol endokrin sudah daftar online dr hari jumat, dan dijadwalkan selasa. kemudian saat saya datang hari selasa pagi petugas malah menyuruh saya hari kamis... pdhl nenek2 disuruh bolak balik... sistem aplikasi buat apa jika jadwalnya ga bener. di aplikasi tulisannya selasa .tapi saya disuru kamis gimana gitu bintang 0 buat pelayanan dan aplikasi rumah sakit ini		Klinik Rawat jalan	Prosedur	Kritik	Tim PIPP sudah Menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhan.	Ka.Bid Pelayanan	Selamat pagi, Mohon maaf atas ketidaknyamannya Ibu, Kami petugas PIPP sudah menghubungi ibu melalui telepon untuk konfirmasi dan klarifikasi keluhan. Bahwasanya pasien sudah terdaftar di klinik Endokrin reguler amarta tanggal 3/4/2023 dan datang ke RSWN didampingi orang lain (bukan keluarga) menuju ke klinik endokrin Eksekutif Gatokaca. Petugas sudah mengarahkan ke klinik reguler tetapi tidak datang dan kami juga menyampaikan untuk klinik endokrin gatokaca jadwalnya hari selasa dan jumat. Di tanggal 4/4/2023 pasien datang sendiri menuju klinik reguler gedung amarta, bertemu dg petugas, disampaikan bahwasanya jadwal klinik endokrin reguler senin, rabu, Kamis jadi kita bisa bantu mendaftar untuk hari rabu/kamis. Kami sudah mengkonfirmasi dan klarifikasi kepada cucu pasien bahwasanya terjadi miss komunikasi dan berharap untuk pasien karena sudah lanjut usia dapat didampingi saat periksa ke klinik agar penyampaian informasi dapat diterima dengan baik. Terima kasih atas kritik/saran yang disampaikan demi pelayanan kita yang lebih baik lagi kedepannya.

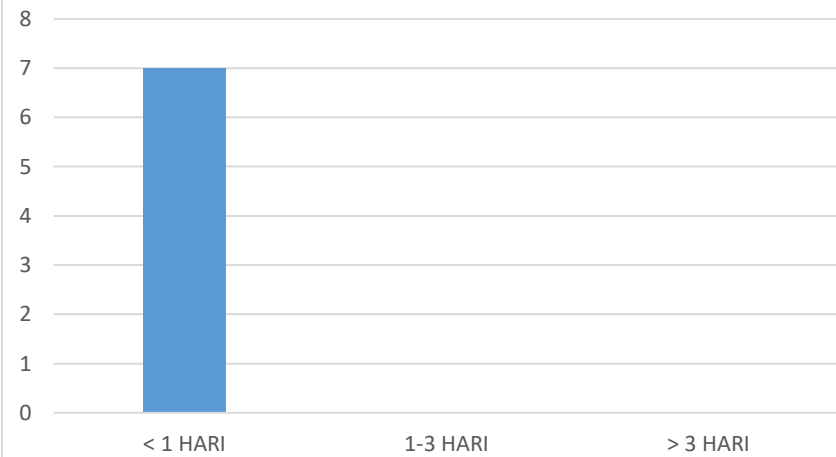
NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
2	03/03/2023 1hari	Android	Ngatinah (081392711 171)	suster hari ini sangat tidak ramah dan tidak membantu pasien dalam mengurus kepulangan harus kita dari pasien 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		Farmasi Rawat jalan Amarta	Saran	Kritik	Tim PIPP sudah Menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhan.	Ka.Bid Pelayanan	Selamat siang Bapak Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhannya sudah kami terima dan kami sampaikan ke unit terkait untuk tindak lanjut. Terima kasih atas saran yang disampaikan kepada kami agar menjadi perbaikan pelayanan kedepannya.
3.	06/04/2023 <1hari	Kotak Saran	AGUS Y 0816424310 6	Jadwal dokter THT di online jam 08.00-10.00 WIB , tapi sampa dengan jam 10.00 WIB belum datang, saya sudah menunggu selama 2 jam dan sudah bayar, mohon adanya klarifikasi demi kebaikan pelayanan terhadap pasien		Klinik THT Gatotkaca	Kritik	Kritik	Tim PIPP sudah Menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhan. Kemudian di koordinasikan dengan Karu/case manager Gatotkaca serta bagian pelayanan.	Ka.Bid Pelayanan	Selamat pagi Bapak Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah kita tindak lanjuti. Tanggal 11/4/2023 kami mengadakan rapat dengan bagaian pelayanan guna mengkonfirmasi kepada dokter ybs mengenai keluhan yang disampikan. Dari hasil konfirmasi dan klarifikasi bahwasanya dokter tsb diberikan tergunan dan arahan agar pada saat jam praktek dokter standby. Terima kasih atas kritik/saran yang diberikan kepada kami agar kedepannya kami lebih baik lagi dalam melayani.
4	12/04/2023 <1hari	Android	Reza Permadi	Baik nya Keamanan dapat membedakan mana pengunjung mana penunggu. jangan tebang pilih dalam melaksanakan tugas.		Security	Saran	Kritik	Tim PIPP sudah Menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhan.	Ka.Bid Tata Usaha	Tim PIPP telah membalas sebagai berikut : Petugas PIPP sudah menghubungi melalui Whatsapp tetapi tidak direspon. Terima kasih atas keluhan yang disampaikan menjadi perbaikan kami selanjutnya dalam melayani.
5	13/04/2023 <1hari	Android	Agus Hartono (085801835 685)	Pelayanan nya di Ruang D sm yang laen lambat tidak seperti di Ruang B setelah berkas sdh di masukan tdk lama di panggil		Rawat jalan Amarta	Saran	Kritik	Tim PIPP sudah Menghubungi pelapor untuk	Ka.Bid Pelayanan	Selamat Pagi BapakMohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk proses pemanggilan pasien berdasarkan kode booking yang sudah didapat dari pendaftaran online. Didalam kode

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
									konfirmasi keluhan.		booking tertera estimasi waktu layanan, artinya pasien tidak perlu datang lebih awal ke klinik cukup disesuaikan datang waktu layanan tersebut. Terima kasih atas saran yang disampaikan menjadi perbaikan kami selanjutnya.
6.	13/04/2023 <1hari	Android	Deky Ruliyanto	waktu daftar online lewat aplikasi tgl 13 itu pilihannya sama dokter Muhammad thohar dari poli bedah syaraf. dan jadwalnya pukul 08.00 - 08.30. ternyata setelah sampai ke rmh sakit dan bertemu petugasnya. pd tgl 13 april 2023 jadwal dokter Muhammad thohar tdk ada, lalu digantikan dokter yang lain. dan jadwal datang dokter tersebut pukul 10.00. saya kan jd kelamaan menunggu. ini sangat menyebalkan. lagian klu gonta ganti dokter itu kan malah repot. sebaiknya klu udh dipegang satu dokter ya sudah dokter itu trus. ini apk online nya yg gk beres atau emang cari2 alesan aja klu dokternya tdk hadir. saya sangat kecewa. jangan mentang2 kami pake BPJS pbi ya.		Rawat jalan Amarta	Saran	Kritik	Petugas PIPP berkoordinasi dengan unit pelayanan dan komite medik serta Kepala Instalasi rawat jalan amarta	Ka.Bid Pelayanan	Selamat pagi Bapak Mohon maaf atas ketidaknyamannya, kami Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhan yang disampaikan. Bahwa saat itu pasien saat melakukan pendaftaran online memilih jadwal dr. M Thohar, yang seharusnya mau mendaftar ke dr. Andrew. Kami sudah menjelaskan untuk memilih dokter yang dituju harus memilih jam praktek yang sesuai, baru muncul nama dokter yg akan dipilih. Kami juga sudah menginformasikan kepada pasien melalui pesan wa bahwa dokter sedang berhalangan praktek. Tetapi nomor yang disertakan pada data pasien sudah tidak dapat dihubungi, lalu kami lakukan update no hp yang baru. Kami sudah menyampaikan klarifikasi dan permohonan maaf kepada keluarga pasien (pelapor) atas ketidaknyamannya yang dialami. Kami berterima kasih atas kritik/saran yang disampaikan, akan menjadi perbaikan pelayanan bagi kami selanjutnya.

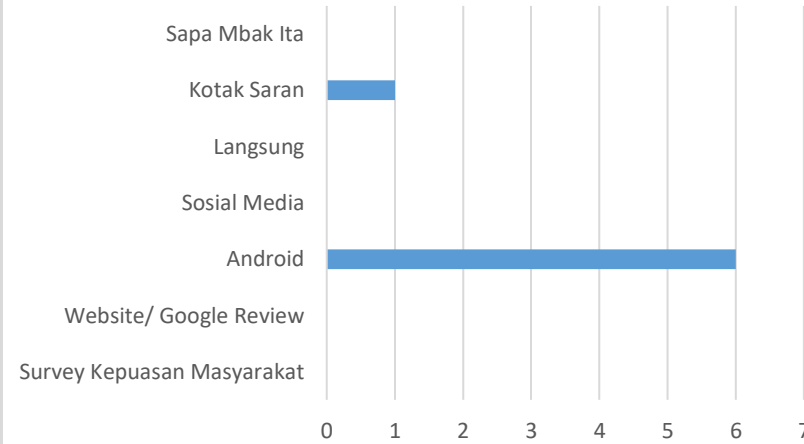
NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
7.	20/04/2023 <1hari	Android	Gita (085842531006)	Selamat siang mau melaporkan keluhan penunggu pasien , langsung saja sya cerita ya. Kakek sya di opname di Abimanyu dan yg menunggu adik dan ibu saya. Saat adik sasa mau keluar beli makan tau keluar kemana ada gangguan dari petugas kebersihan. Seperti memanggil" dengan candaan atau gurauan seperti menggoda. Begitujga dengan saya. Untuk itu tolong di sampaikan untuk tidak bersikap seperti itu kepada pengunjung		Cleaning Service	Saran	Kritik	Tim PIPP sudah Menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhan kemudian berkoordinasi dengan kepala ruang Abimanyu dan Kabid Tata Usaha.	Ka.Bid Tata Usaha	Selamat Pagi Mohon maaf atas ketidaknyamannya Ibu, Kami sudah menerima keluhan dan langsung menindaklanjutinya. Untuk petugas yang bersangkutan sudah kita diberikan teguran dan arahan agar tidak terulang kembali. Kami juga sudah menghubungi Ibu untuk konfirmasi atas tindak lanjut keluhan. Kami berterima kasih atas keluhan yg disampaikan, akan menjadi perbaikan kami dalam melayani kedepannya.

Pengaduan Kategori Merah	Pengaduan Kategori Kuning	Pengaduan Kategori Hijau	Jumlah Pengaduan	Respon Time Sesuai	Respon Time tidak sesuai
0	0	7	7	7	0
Score	100%				

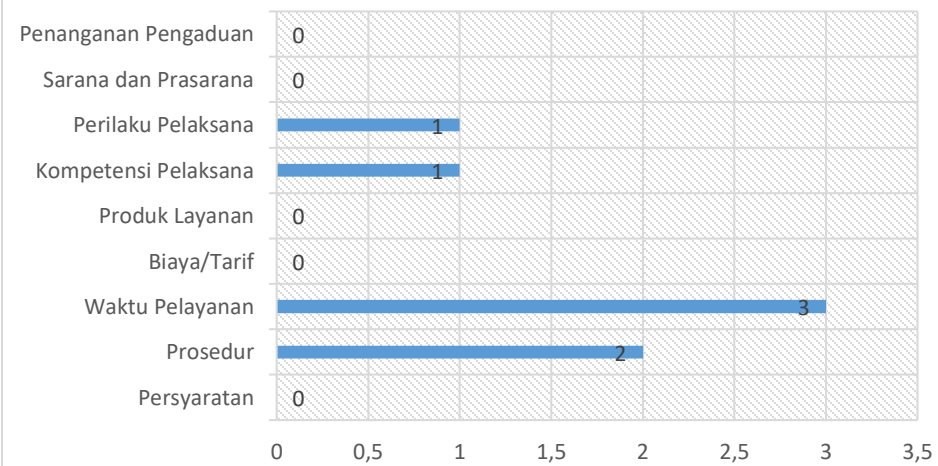
RESPON TIME PENGADUAN



MEDIA PENGADUAN



UNSUR PENGADUAN



LAMPIRAN FOTO TINDAK LANJUT KELUHAN

1. Keluhan klinik gatotkaca (06/04/2023)

