

**LEMBAR TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN**

**Periode : 01 Januari 2023 S/d 31 Januari 2023**

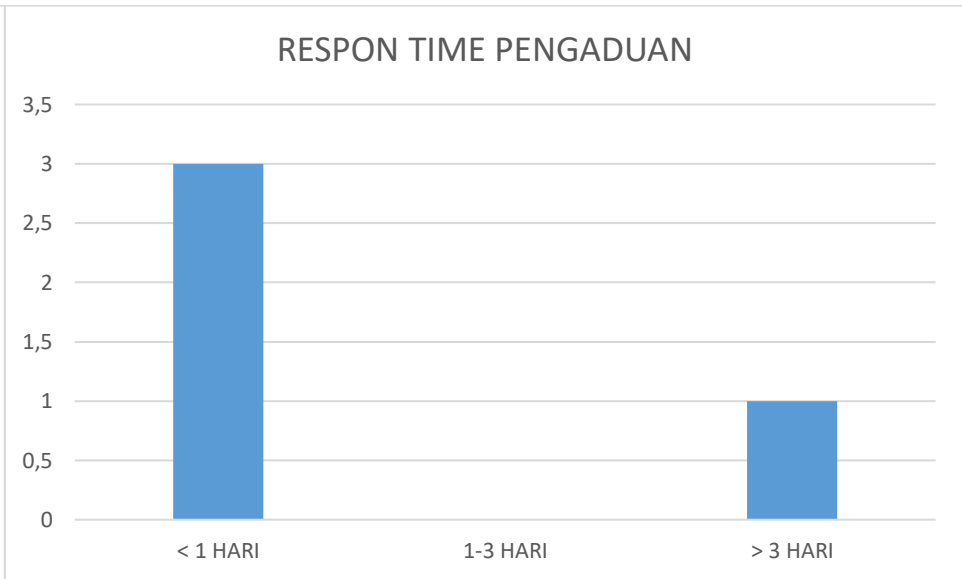
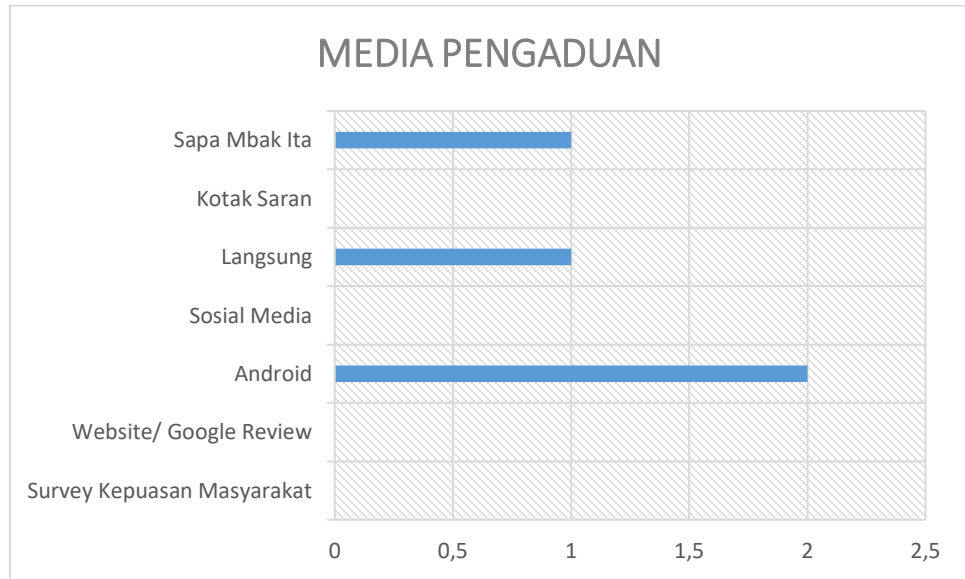
NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	04/01/2023 1hari	Sapa Mbak Ita/WA	indah(085727003834)	Malam Bu Ita. kmrn mlm tgl 3 januari 2023, kami sdh sesuai prosedur disuruh rawat 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.		IGD	Perilaku Petugas	Kritik	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang IGD, Kabid Pelayanan dan humas.	Ka.Bid Pelayanan / Ka. IGD	<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. 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 & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
2	11/01/2023 1hari	Android	Maria (085640634187)	untuk bagian customer care terutama bagian telepon kalau bisa setiap ada yg telpon diberikan sapaan dan perkenalan diri singkat. raut wajah menentukan suara juga, kelihatan kok ramah atau ga, next bisa diperbaiki lagi agar pelanggan bisa lebih nyaman dan respect. Kalau dijawab sudah tidak menyenangkan jadi enggan untuk bertanya, tahu jika setiap divisi ada tugas banyak, tapi melayani dengan baik juga penting.		Prabu Kresna	Waktu Pelayanan	Kritik	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang Prabu Kresna.	Ka.Instalasi Rawat Inap / Ka. Ruang Prabu Kresna	<p>Selamat siang Bpk/Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, kami telah menindaklanjuti keluhan yang disampaikan. Dari hasil koordinasi denganUnit ruang Prabukresna :</p> <p>Tanggal 11 januari 2023 Pukul 8.53 dokter selesai visit pasien dansuda diperbolehkan pulang tapi nunggu hasil laborat darah rutin, untuk hasil laborat jadi pukul 09.53. selanjutnya tinggal menunggu obat pulang dan resume.</p> <p>Pukul 12.20 apoteker menemui pasien 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.</p> <p>Pukul 15.00 saat perawat operan jaga mengunjungi pasien, dengan poisisi masihsendirian. Kemudian perawat memberikaninformasi kembali kalau sudah boleh pulang, pasien hanya mengangguk.</p> <p>Pukul 17.00 suami pasien dan pasien kenurse station, untuk berkas administrasisudah disiapkan lengkap.</p> <p>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</p>

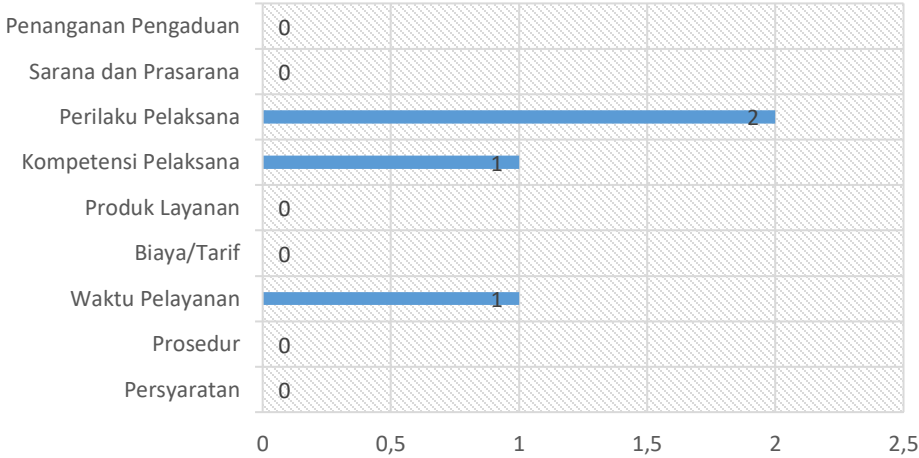
NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
											keluarga pasien saatitu tidak ada yang menunggu. Kami sudah menghubungi pihak keluarga untuk klarifikasi dan menyampaikan permintaan maaf agar kedepannya lebih baik lagi dalam melayani.
3	24/01/2023 1hari	WA/BP JS	Prima Christian (081130137 3)	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.		IGD	Kompetensi Petugas	Kritik	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang IGD, Humas, dan Kabid ruang pelayanan.	Ka Instalasi Rehabilitasi Medik	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. Selanjutnya tim Humas RSWN bersilaturahmi dan konfirmasi ke rumah pasien untuk menyampaikan hasil tindak lanjut keluhan. Dari penjelasan yang kami sampaikan mengenai hasil tindak lanjut diterima dengan baik oleh pasien dan

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
											keluarga, untuk keluhan sudah terselesaikan. Kami berterima kasih atas kritik yang disampaikan agar kedepan lebih baik dalam melayani pasien
4	25/01/2023 1hari	Android	Riyan rizqi (087704486 476)	<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 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 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.</p> <p>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>		Sadewa 4	Perilaku Petugas	Kritik	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang Sadewa 4 untuk tindak lanjut keluhan.	Ka.Subbag Tata Usaha	<p>Selamat Siang Mohon maaf atas ketidaknyamannya Petugas PIPP sudah berkoordinasi dengan kepala ruang Sadewa 4 untuk menindaklanjuti keluhan yang disampaikan. Saat itu juga dilakukan konfirmasi keluhan kepada petugas kebersihan ybs. Untuk petugas sudah diberikan teguran dan 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>

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



### UNSUR PENGADUAN





### 3. Keluhan Melalui Google Review



### 4. Keluhan melalui Laporan Hendi

