

LEMBAR TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN

Periode : 01 Juni 2023 S/d 30 Juni 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	02/06/2023 <1 Hari	Android	Fajar Tri M (081325945050)	tempat parkir mobil. sangat minim sekali sehingga kami setiap kali mau parkir sangat kesulitan krn tempat parkir sudah penuh		Lain-lain	Sarana Prasarana	Kritik	Petugas PIPP sudah berkoordinasi dengan Kasubag TU untuk tindak lanjut	Bagian Umum	Dibalas sbb : Selamat pagi Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk lahan parkir masih tersedia di samping gedung gatotkaca, dan parkir bagian belakang.
2	06/06/2023 <1 Hari	Android	Triasih Sundramurti (085640118844)	Selamat siang, untuk bagian admin pendaftaran di rehabilitasi medik itu sangaat lama sekali, kami memang pasien baru disini, baru 4x menjalani terapi disini, namun setiap kali datang kami selalu pagi, dan selalu mendaftar online dapat nomor nomor awal, awalnya kami kira pendaftaran hanya cukup di online saja namun pas disana harus seperti mendaftar ulang yg antriannya banyak sekali (lalu apa gunanya mendaftar online? dapat nomor awal saat mendaftar online berarti tidak ada pengaruhnya sama sekali ya?)dan hanya dilayani satu orang saja, dan pelayanannya menurut kami yg membawa batita itu sangat lama, belum lg jika batita rewel. setelah checkin kami harus mengumpulkan berkas, lalu selang waktu yg lama baru dipanggil dan hanya untuk mengembalikan berkas copyan surat rujukan, kami harus menunggu lama lagi untuk dipanggil lagi untuk menerima berkas form terapi yg sebenarnya hanya perlu dibubuhkan stempel tanggal saja. jadi tolong sebaiknya ditambah tenaga administrasinya atau diubah prosedurnya atau bisa diplot per jenis layanan yg disediakan jadi biar tidak selalu menunggu lama. terimakasih banyak sebelumnya.		Rehabilitasi Medik	Prosedur	Kritik	Petugas PIPP berkoordinasi dengan KaRu Rehab Medik untuk konfirmasi dan tindak lanjut keluhan.	Ka. Instalasi rehabilitasi Medik/ Bagian Pelayanan	Selamat siang Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk nomor antrean adalah yang didapat dari kode booking saat mendaftar online. Saat registrasi ulang akan dipanggil berdasarkan nomor antrean untuk proses finger dan tinggal menunggu dipanggil ke ruangan terapi. Terima kasih atas keluhan yang disampaikan kepada kami sebagai bahan perbaikan atas kekurangan kami dalam melayani di unit rehabilitasi medik.

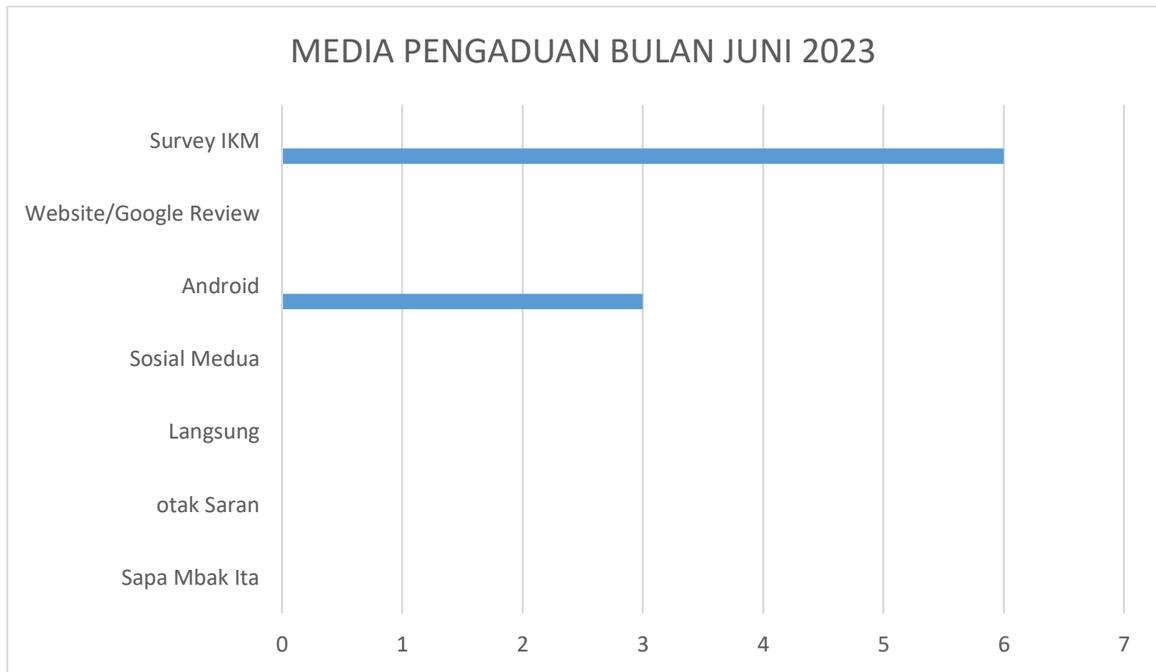
NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
3	11/06/2023 >1 Hari	Android	Muhammad Fatoni (088215485720)	<p>Assalamu'alaikum, mohon maaf sebelumnya, mohon dokter perempuan yg ada di pintu IGD kalau melayani yang ramah jangan bentak2 dengan nada keras. perawat yg hamil di IGD kok tidak ramah dan judes. mohon kalau sama pasien dan keluarga pasien cara bicaranya bisa sopan jangan kasar. tapi dokter tua yg menangani Alhamdulillah kalem dan sopan. dan perawat atau suster yg muda di Nakula lantai 2 sikapnya kurang ramah, beda dengan perawat yg agak tua pelayanan ramah dan enak.</p> <p>maaf saya juga ASN , juga bekerja di pelayanan . saya juga selalu di evaluasi kinerja dan lain sebagainya.</p> <p>Mohon dengan sangat, pelayanan yg sopan dan ramah. kalau memang itu adalah suatu aturan atau kewajiban atau perintah di RWSN ini, bisa dijelaskan dengan ramah tidak dengan bentak atau dengan nada yg tinggi.</p> <p>maaf kita2 sama2 bekerja di instansi pemerintah kota Semarang. jangan dengan ulah satu atau dua oknum nama baik RSNW jadi jelek di masyarakat kota Semarang dan sekitarnya. apalagi RSWN adalah RS daerah kota Semarang. Terimakasih</p>		IGD	Perilaku Pegawai	Kritik	<p>Tanggal 11/06/2023 petugas PIPP menerima keluhan dan langsung berkoordinasi dengan kepala ruang IGD beserta Nakula 2, yang kemudian sudah dilakukan konfirmasi ke petugas yang bersangkutan.</p>	Ka IGD	<p>Selamat Pagi Bapak Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah kami terima dan tindak lanjuti.</p> <p>Tanggal 12/06/2023 petugas PIPP menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhan yang disampaikan, kemudian berkoordinasi dengan Ka.ruang IGD dan Nakula 2. Ka.ruang Nakula saat itu juga langsung menemui keluarga pasien untuk mengkonfirmasi petugas yang di maksudkan.</p> <p>Tanggal 14/06/2023 Petugas PIPP, Ka.ruang IGD/Nakula 2, case manager dan PJ dokter umum IGD bertemu dengan keluarga pasien untuk konfirmasi dan klarifikasi keluhan yang disampaikan. Kami menyampaikan untuk dokter dan perawat yang bertugas sudah diberikan teguran dan arahan serta pengawasan agar kedepannya dalam melayani pasien lebih baik dan ramah. Kami menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanannya dan berterima kasih atas keluhan yang disampaikan membantu kami dalam memperbaiki pelayanan yang masih kurang. Untuk tindak lanjut sudah diteriam dengan baik oleh keluarga pasien, keluhan sudah selesai.</p>

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
4	14/06/2023 >1 Hari	Kuesioner	Sholeh Chalun (085865694599)	Ada oknum petugas yang mengambil antrian pasien dg bayaran, mohon untuk cek CCTV . Karena saya ambil antrian pukul 05.30 koq sudah nomor di atas 30. Perbaiki sistim yang didesk front, yang masuk di ruang tunggu hanya pasien dan 1 pengantar, kecuali kasuistik. Karena suasana gaduh, banyak anak kecil berlarian dan ada yang mengganggu pasien.		Rehabilitasi Medik	prosedur	Kritik	Petugas PIPP beserta humas berkoordinasi dengan Kabid pelayanan, Kasubag TU, dan Ka ins/karu Rehab medik untuk menindaklanjuti keluhan.	Kepala Instalasi Rehabilitasi Medik	Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhan yang disampaikan. Kemudian berkoordinasi dengan unit Humas, Kabid Pelayanan, Kabid Bagian Umum, Wakil Direktur, Koordinator Cleaning servis membahas keluhan tersebut. Tanggal 16/06/2023 diadakan rapat koordinasi untuk menindaklanjuti keluhan yang disampaikan. Dari hasil rapat tersebut bahwasanya unit rehabilitasi medik akan dibuka untuk pelayanan dan mulai proses cetak barcode booking online dimulai pukul 07.00, petugas security mengawasi untuk pengambailan nomor antrian/booking dilakukan satu pasien dengan satu nomor antrian. Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor untuk konfirmasi dan menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanannya terkait pelayanan administrasi di unit Rehab medik dan akan segera memperbaiki pelayanan agar lebih baik lagi kedepannya.
5	15/06/2023 1 Hari	Kuesioner	Novi (08574024799)	Dari dulu pakai umum memilih digatatkaca biar tidak perlu antri terlalu lama dg harga yg lumayan setiap. datang diatas 1,2 juta , tetapi semakin kesini perawatnya semakin tidak ramah kurang edukasi ke pasien , cenderung galak dari perawat biasa dan perawat cenderung cuek kepada pasien. Tidak ada nilai lebih untuk harga membayar harga yg mahal. Perawat coba lebih aware atau peduli kepada pengunjung terutama.pasien sakit. Lebih ramah kalau ditanya urutan berapa menjawab dg nada ketus apalagi perawat atau dr usg sangat sangat		Rawat jalan Gatotkaca – Klinik Endokrin Metabolik Diabetes	Perilaku Petugas	Kritik	Petugas Pipp berkoordinasi dengan Ka. Ruang Gatotkaca.	Kepala Ruang Gatotkaca	Telah diadakan rapat evaluasi terkait keluhan tersebut di Ruang Gatotkaca dan akan dilakukan perbaikan layanan terutama perilaku petugas terhadap pasien. Petugas sudah diberikan arahan agar lebih ramah dan care terhadap pasien. Petugas sudah menghubungi pelapor untuk menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan atas pelayanan RS.

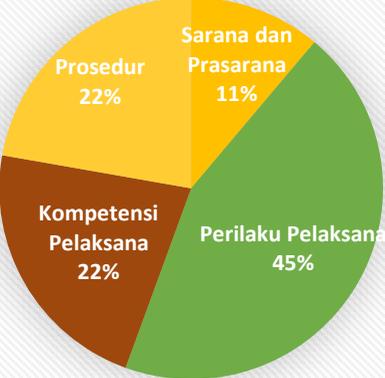
NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
				cuek dan acuh kepada pasien dan keluarga pasien.							
6	15/06/2023 <1 Hari	Kuesioner	Oktanastia (081225571330)	Ada dokter coas yg kurang ramah terhadap pasien walaupun bukan ke pada saya tapi saya kurang enak ngeliatnya ada dokter residensi atau dokter coas yg sedikit nyolot pada pasien yg Sudah berumur padahal Dari dokter spesialisnya, perawat Dan administrasinya Sudah sangat helpfull Dan ramah. Mungkin untuk dokter yg sedang residensi atau coas bisa diberi standar pelayanan keramahan kepada pasien soalnya itu juga termasuk wajah dari RSWN.		Rawat jalan Amarta – Klinik Endokrin Metabolik Diabetes	Perilaku Petugas	Kritik	Petugas PIPP berkoordinasi dengan unit Diklat untuk menindaklanjuti	Unit Diklat	Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor untuk konfirmasi kronologi kejadian, bahwasannya beliau melihat pasien lansia saat dipanggil oleh co-as perempuan untuk ditanyai berkas dan buku obat disampaikan dengan nada yang kurang sopan. Petugas pipp berkoordinasi dengan unit Diklat untuk tindak lanjut keluhan. Selanjutnya seluruh co-as yang sedang praktek di RSWN dipanggil untuk diberikan arahan agar lebih baik dalam berkomunikasi serta ramah. Petugas PIPP sudah mengkonfirmasi terkait tindak lanjut keluhan kepada pelapor, dan berterima kasih atas keluhan yang disampaikan agar tidak terulang kembali serta lebih baik dalam melayani pasien.
7	15/06/2023 <1 Hari	Kuesioner	Supriyono (081904382220)	Pelayanan sangat lambat. Pasien hanya beberapa, tidak mau menangani. Alasannya nunggu sift siang. Masak see tidak ada orang sama sekali. Khusus perawat HD terutama yang Putri, cara penyampaian kepada pasien, atau keluarga pasien..sangat menyakitkan. Apa kalau suda pns, gaji besar, begitu ya, tingkah dan ucapannya. Tolong bisa di sosialisasikan lagi kepada Karyawan ² yang terhormat supaya bisa Lebih hormat.		Hemodialisa	Perilaku Petugas	Kritik	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Karu HD untuk tindak lanjut keluhan.		Petugas humas menerima laporan dan langsung berkoordinasi dengan kepala ruang Hemodialisa untuk tindak lanjut. Kemudian dilakukan konfirmasi terhadap pasien dan keluarga pasien tetapi tidak merasa adanya pelayanan yang dirasa kurang, malah sebaliknya pasien merasa terlayani dengan baik selama HD di RSWN. Untuk nomor HP pelapor sudah dihubungi tetapi tidak direspon

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
8	15/06/2023 <1 Hari	Kuesio ner	Mahli Sahari (097724598 557)	Saya diberikan informasi yg salah dari rehab medis untuk kembali k poli saraf setelah teraphy ke-6,tanpa diberi tahu kl tidak bisa saat itu juga utk kembali ke poli,,sampai di poli,,saya dianggap tidak paham aturan,,padahal yg saya lakukan persis sesuai instruksi dari admin rehab medis,sampai di poli saraf saya dipermalukan baik oleh dr Hening maupun adminnya,,seolah saya orang bodoh yg tdk paham aturan,padahal sebelum kemvali ke poli saya SDH make sure berulang2,ketika admin poli saraf telpbalik ke admin rehab medik,,dengan santainya admin rehab medik mengatakan tdk menginstruksikan seperti itu,,haloo???? Tdk ada saran,,terserah,,intinya saya kecewa dan sakit ati		Rehabilitasi Medik	Kompetensi Petugas	Kritik	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Karu rehab medik untuk tindak lanjut.		Sudah dihubungi oleh petugas untuk konfirmasi keluhan tetapi tidak direpson, sehingga kami tidak bisa menindaklanjuti keluhan yg disampaikan.
9	15/06/2023 <1 Hari	Kuesio ner	Priscilla oktaviani kristianto (085524611 537)	Mohon untuk perawat apabila ditanya mengenai apakah sudah ditanggung BPJS diberikan jawaban yang pasti bukan lempar sana sini. Agar ketika pasien tidak ditanggung BPJS mempersiapkan biaya. Untuk detail hasil lah dan diagnosa penyakit juga harus dijelaskan bukan ketika ditanya baru dijelaskan. Kesopanan dan keramahan ditinggkatkan jangan karena pasien BPJS disepelekan.		Dewi Kunthi	Kompetensi Petugas	kritik	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Karu Dewi kunthi untuk tindak lanjut keluhan.		Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhan yang disampaikan. Ketentuan administrasi memang seharusnya yang menginformasikan adalah petugas Admin ruangan. Untuk petugas nakes sudah diberikan arahan oleh kepala ruang, Kedepannya agar dapat berkomunikasi dengan baik. Kami berterima kasih atas keluhan yang disampaikan agar kedepannya lebih baik.

Pengaduan Kategori Merah	Pengaduan Kategori Kuning	Pengaduan Kategori Hijau	Jumlah Pengaduan	Respon Time Sesuai	Respon Time tidak sesuai
0	0	9	9	7	2
Score	100%				



UNSUR PENGADUAN BULAN JUNI 2023



- Penanganan Pengaduan
- Sarana dan Prasarana
- Perilaku Pelaksana
- Kompetensi Pelaksana
- Produk Layanan
- Biaya/Tarif
- Waktu Pelayanan
- Prosedur
- Persyaratan

Dokumentasi tindak lanjut pengaduan

Keluhan IGD dan Nakula 2 (11/06/2023)



Keluhan ruang rehab Medik 14/06/2023

