

**LEMBAR TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN**

Periode : 01 Maret 2023 S/d 31 Maret 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	01/03/2023 <1hari	Android	tri(08223159 4251)	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.		-	Perilaku Petugas	Kritik	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, karena data yang diberikan tidak lengkap.
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		Dewi Kunthi	Perilaku Petugas	Kritik	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang Dewi Kunthi	Ka Instalasi Rawawt Inap / Ka Ruang Dewi Kunthi	Selamat pagi Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamannya, 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 diberikan tergunan dan arahan agar kedepannya lebih baik lagi dalam melayani pasien.  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.  Pasien sudah memahami dan menerima hasil klarifikasi tindak lanjut yang kami sampaikan, serta berharap agar diperbaiki kedepannya. Kami

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
											berterima kasih atas keluhan yang disampaikan agar kedepannya lebih baik dalam melayani.
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 ??		Farmasi Rawat jalan Amarta	Waktu Pelayanan	Kritik	Tim PIPP sudah Menghubungi pelapor melalui telepon.	Ka. Instalasi Farmasi	<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>
4	07/03/2023 <1hari	Android	Novy (083866575965)	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 pekerjaan 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		Rawat Jalan Gatotkaca	Perilaku Petugas	Kritik	Tim PIPP sudah Menghubungi kepala ruang Gatotkaca untuk investigasi.	Ka. Instalasi rawat inap/ Ka. Ru Nakula 1	<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</p>

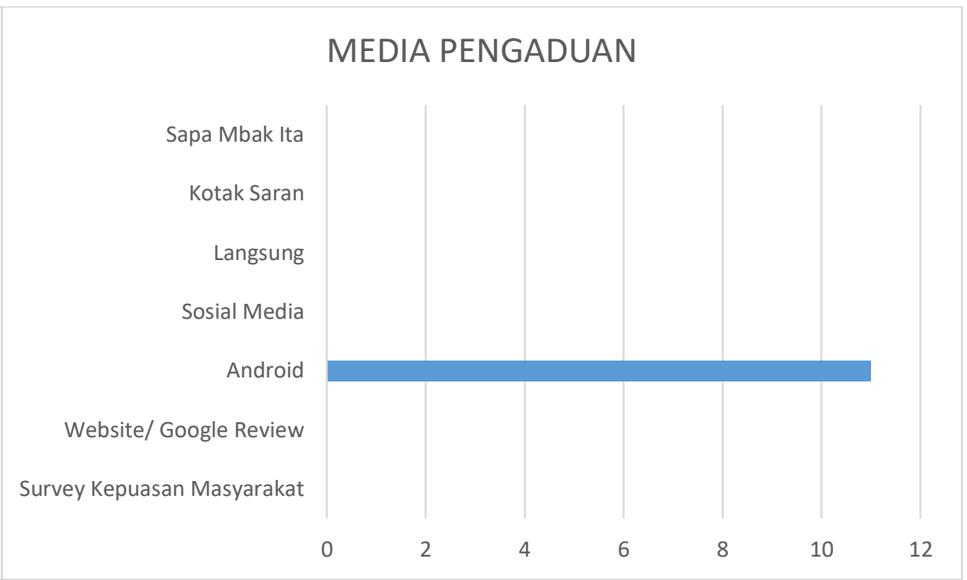
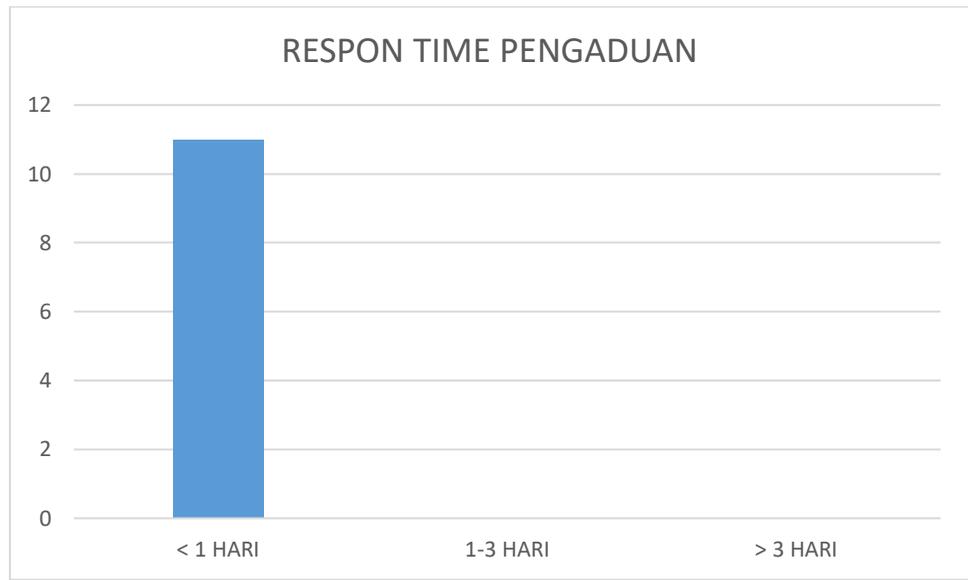
NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	
				<p>pasien umum jadi harus bayar ke kasir, kasirnya kan ya di gatokaca,....pas saya mau bayar kasir lagi antri 3-4orang, jadi saya duduk2 dulu sama anak saya minum2 dan makan snack di gatokacs, 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 gelasnya....kenapa pegawai dan suster gatokaca sok eksklusif berlaku tidak sopan thd pasien, saya bayar lho saya umum!!! kalo mmg gatokaca tdk terbuka utk selain pasien gatokaca, pintu belakang ditutup donkk....tapi gak mungkin kan krn kasir satu satunya yg ada di situ kan di gatokaca!!! Saya sangat tersinggung atas perlakuan satpam dan suster gatokaca yg tidak sopan</p>								<p>terapi ke Rehabilitasi medik dapat langsung turun di depan gedung rehab tanpa harus melalui gedung Gatokaca. Paviliun Gatokaca 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 gatokaca. 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.</p>
5	10/03/2023 1hari	Android	Novita (08112910865)	<p>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 dizoom di layar PC.. sbnrnya dr Tanto juga ingin melihat bagaimana hasil foto rontgent nya selain beliau membaca hasil analisa radiologinya.. 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</p>		Klinik Orthopedi	Produk Pelayanan	Kritik	Tim PIPP sudah Berkoordinasi dengan Karu Radiologi central untuk dicetakan cd hasil rontgen yang baru.	Ka.Bid Pelayanan / Ka Ruang Radiologi	<p>Selamat pagi Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, 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.</p> <p>Tanggal 11/3/2023 Kami sudah menghubungi ibu, untuk hasil sudah dapat diambil di unit radiologi central. Keluhan sudah di tindaklanjuti dan sudah terselesaikan.</p>	

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
6.	10/03/2023 1hari	Android	Farid (088200588 4297)	pasien klinik TB anak menunggu terlalu lama,datang dari pagi jam 8 ,jam 10 lebih belum ada penanganan yang berlanjut,alasan petugas dokter di klinik 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		Klinik TB Anak	Waktu Pelayanan	Kritik	Tim PIPP sudah Berkoordinasi dengan Karu Rawat jalan Amarta untuk investigasi.	Ka.Bid Pelayanan	<p>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.</p> <p>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.</p>
7.	10/03/2023 1hari	Android	Annisa Meidina Nirmala Putri (082133706 854)	<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</p>		Gatokkaca lt.4	Prosedur Pelayanan	Kritik	Tim PIPP sudah Menghubungi pelapor.	Ka Instalasi Rawat Inap	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.

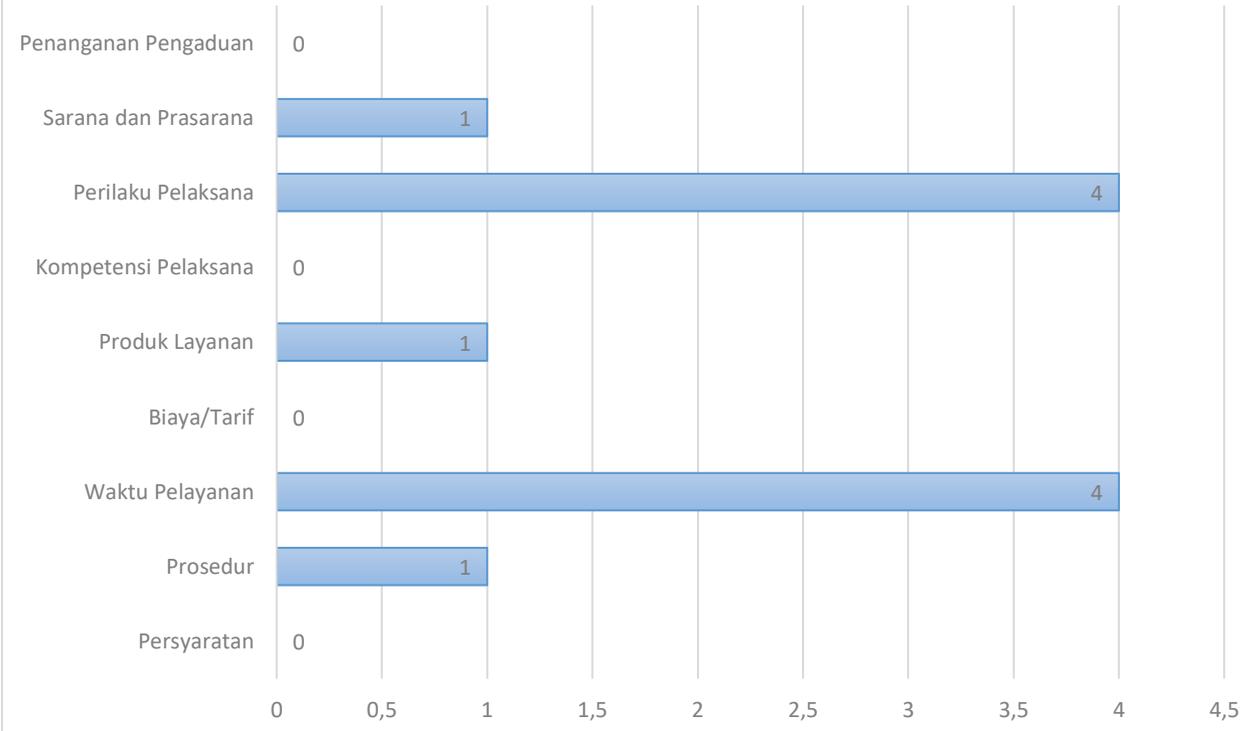
NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
				tidak kondusif..mengganggu istirahat pasien.. terima kasih..							
8.	20/03/2023 <1hari	Android	Hesti (088806605 406)	ngurus mau keluar rumah sakit setelah rawat 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 izinin pulang ya itu segera biar gak merugikan yang nungguin dan jemput		Administrasi Rawat Inap	Waktu Pelayanan	Kritik	Tim PIPP sudah Menghubungi pelapor.	Ka Instalasi Rawat Inap	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.
9.	20/03/2023 <1hari	Android	Putri (082211585 212)	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		Rehabilitasi Medik	Waktu Pelayanan	Kritik	Tim PIPP sudah Menghubungi pelapor.	Ka.Instalasi Rehabilitasi Medik	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.
10.	24/03/2023 <1hari	Android	Agus Prayitno, (081267106 888)	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 penyampaian dari dokter poli mata, sepertinya nama dokternya irastri. Seharusnya		Klinik Mata Amarta	Perilaku Petugas	kritik	Tim PIPP menerima laporan kemudian berkoordinasi dengan unit pelayanan untuk	Ka.Bid Pelayanan	Selamat pagi Bapak Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah kita terima dan tindaklanjuti. Dokter yang bersangkutan sudah dipanggil oleh Kabid Pelayanan untuk diberikan teguran dan arahan guna lebih baik lagi dalam

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
				disampaikan dengan ramah agar saya bisa menerima penjelasan diagnosa yang disampaikan dokter.					investigasi dan tindak lanjut.		melayani pasien. Kami menghubungi pelapor untuk menyampaikan hasil tindak lanjut tetapi nomor tidak aktif. Kami berterima kasih atas keluhan yang disampaikan kepada kami agar menjadi bahan perbaikan kami dalam pelayanan selanjutnya.
11.	29/03/2023 <1hari	Android	aris(087721944478)	selamat siang sy hendak menyampaikan sebuah kiritik yg dmn kritik ini guna memperbaiki kinerja amat disayangkan jika banyak pasien yg mengantri di ruang terapi akan tetapi ac untuk pasien dinyalakan sedangkan untuk pasien dimatikan mohon untuk tidak mendiskriminasi pasien terima kasih		Rehabilitasi Medik	Sarana Prasarana	kritik	Tim PIPP menerima laporan kemudian berkoordinasi dengan unit rehab medik untuk investigasi.	Ka. Instalasi Rehabilitasi Medik	<p>Selamat pagi Bapak Mohonmaaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah kami konfirmasi ke unit terkait bahwasanya kita tidak melakukan diskriminasi.</p> <p>AC yang berada diruang tunggu rehab medik semuanya menyala dan dapat digunakan. Kami juga sudah berkoordinasi dengan pihak maintanace AC agar di periksa ulang mengenai kondisi AC di ruang tunggu tersebut.</p> <p>Kami sudah menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhannya dan sudah diterima. Terima kasih atas keluhan yang disampaikan agar lebih baik lagi dalam memerikan sarana dan prasarana kepada pasien.</p>

Pengaduan Kategori Merah	Pengaduan Kategori Kuning	Pengaduan Kategori Hijau	Jumlah Pengaduan	Respon Time Sesuai	Respon Time tidak sesuai
0	0	11	11	11	0
Score	100%				

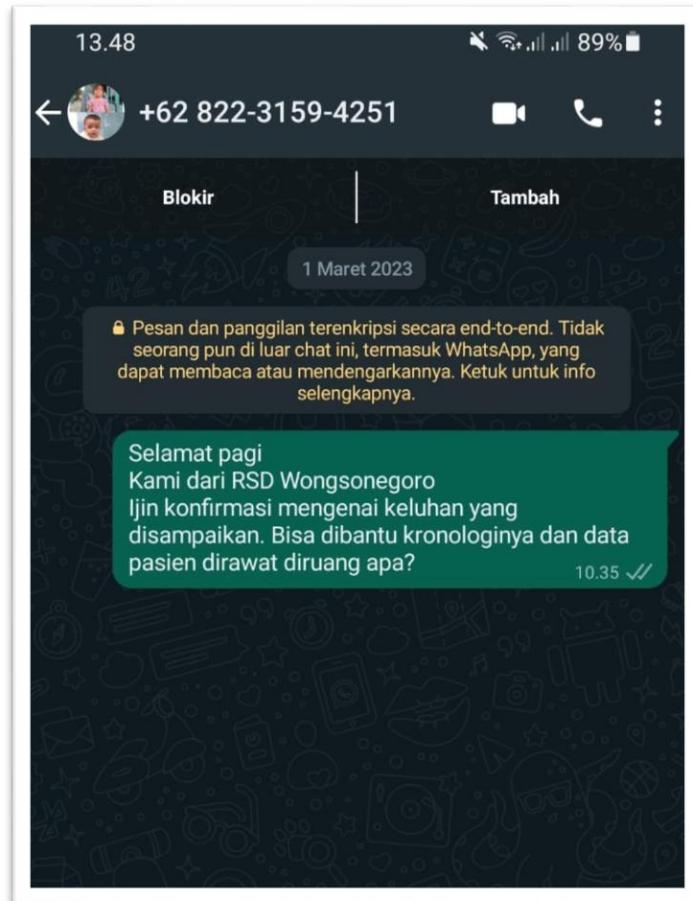


### UNSUR PENGADUAN



## **LAMPIRAN FOTO TINDAK LANJUT KELUHAN**

1. Keluhan melalui My Rswn (01/03/2023)



2. Keluhan melalui My Rswn (03/03/2023 Dewi Kunthi)



## **LAMPIRAN FOTO TINDAK LANJUT KELUHAN**

2. Keluhan melalui My Rswn (10/03/2023 Poli TB)

