

LEMBAR TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN

Periode : 01 Mei 2023 S/d 31 Mei 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	03/05/2023 <1 Hari	Android	Uliel (0823622037 34)	Selamat sore, sore ini saya sholat ashar di mushola lantai 1 dekat dengan area kantin (cfc, istana mie dll) karna menunggu antrian farmasi. Mohon diberikan petunjuk arah kiblat-nya kak, memudahkan orang awam yang baru pertama kali untuk sholat. Saat sholat dzuhur, saya sholat di mushola lantai 2 (area praktek dr diana) ada petunjuk arah kiblat-nya. Terimakasih ??		Lain-lain	Sarana Prasarana	Saran	-	Bagian Perencanaa n dan Informasi	Selamat sore Ibu Terimakasih atas saran yang disampaikan kepada kami, segera kita tindaklanjuti untuk petunjuk arah kiblat.
2	04/05/2023 <1Hari	Android	Maria (0856406341 87)	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.		Operator	Prosedur	Kritik		Perencanaa n dan Informasi	Selamat pagi Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Kami sudah menghubungi ibu melalui WA dan Telepon untuk konfirmasi keluhan yang disampaikan. Kami sudah menyampaikan klarifikasi dan permintaan maaf kepada pelapor atas ketidaknyamannya. Terima kasih atas kritik/saran yang disampaikan kepada kami agar menjadi perbaikan selanjutnya dalam melayani.
3	05/05/2023 <1Hari	Android	Sti Chrisnani (08164250 91 9)	Sy sbg pasien rehabilitasi medik menyarankan agar diberi fasilitas fotocopy (dulu pernah ada),agar pasien yg sdh sepuh atau kesulitan jln,tdk hrs fotocopy setiap mau daftar hrs keluar komplek RSWN,pake nyebrang lg kan bahaya ...kalaupun hrs bayar sdkt lbh mahalpun pasti tdk akan keberatan, smg mendpt respon positif...trimakasih.		Rehabilitasi Medik	Sarana Prasarana	Saran	-	Ka Instalasi Rehabilitasi Medik	Selamat Pagi Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamannya, untuk pasien Rehabilitasi medik sudah diberikan informasi bahwa sebelum berkunjung ke rs untuk lembar terapi harus di foto copy terlebih dahulu. Bagi pasien lansia dan difable biasanya kita bantu untuk fotocopy. Terima kasih atas saran yang disampaikan akan kita koordinasikan ke unit terkait agar dipertimbangkan.

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
4	05/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Nur Kholis - 0819010314 40	Saat Antri di Apotek sangat lama sekali. Mohon di perbaiki untuk pelayanan apoteknya. Hampir 1.5 jam di antre Obat. Perlu perbaikan dan pembaharuan di Bagian Pelayanan Apotek agar semua lebih cepat. Mungkin bisa di beri Target pelayanan di Apotek Maks 15 menit atau 30 menit. Tentunya dengan dilakukan tryout dulu. Jangan sampai jalan tapi komplain semakin banyak.	<div></div>	Farmasi	Waktu pelayanan	Kritik	-	Ka instalasi Farmasi	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya bapak, kami sudah menyampaikan konfirmasi mengenai keluhan yang disampaikan agar kedepannya lebih baik lagi dalam melayani. Terimakasih Bapak atas masukannya, akan kami sampaikan ke pihak manajemen untuk evaluasi pelayanan di bagian farmasi.
5	05/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Umayah - 0822264714 29	Kelamaan menunggu dokternya datang. Kalau jam praktek jam 10-12,mohon doktere jangan terlambat,kasian pasiennya.	<div></div>	Rawat Jalan Amarta Klinik Dalam	Waktu Pelayanan	Kritik	-	Ka Instalasi Rawat Jalan Amarta	Mohon maaf atas ketidaknyamanan Ibu, kami sudah berkoordinasi dengan unit pelayanan agar jadwal praktek dokter harus sesuai dengan jam praktek.
6	05/05/2023 <1Hari	Survei IKM	Indra - 0896805005 02	Untuk pengambilan obat rawat jalan BPJS lama polll dari jam 12 sampai jam 5 nunggu lama poll kecewa nunggu yg umu sekitar 100+ baru d panggil yg BPJS itupun 3 x aja trs nunggu lagi. Lebih d liat lagi BPJS kita emg d tanggung BPJS tp kan kalau yg luka parah hanya untuk nunggu obat aja selama itu percuma mending pulang.	<div></div>	Farmasi	Waktu Pelayanan	Kritik	Koordinasi dengan Ka instalasi farmasi	Ka Instalasi Farmasi	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, kami sudah mengkonfirmasi keluhan melalui telepon untuk berupaya memperbaiki pelayanan kami yang masih kurang. Kami berterima kasih, Kritik dari Bapak akan kami jadikan evaluasi perbaikan pelayanan.
7	11/05/2023 1 Hari	Survei IKM	Rizki Ftrn - 0858768908 76	Mohon pelayanan lebih ditingkatkan lagi, waktu itu saya mendaftarkan bapak saya menggunakan BPJS, saya sangat benar-benar tidak puas sekali terhadap pelayanan yg diberikan. Ntah prosedurnya seperti itu atau bagaimana, bapak saya masuk sekitar Maghrib, itu cuma dapat suntikan 1 kali, kemudian disuruh menunggu hingga rasa nyeri yg dialami bapak saya reda, pada pukul 20.30 Bapak saya mengeluh sakit lagi dibagian perut. SAYA BERUSAHA SABAR, SAMPAI PUKUL 21.30 TIDAK ADA TINDAK LANJUT LAGI, KEMUDIAN SAYA TANYA KE PETUGAS YG JAGA, DAN MBAKNYA YG JAGA BILANG BAHWA MAU DISAMPAIKAN KE DOKTERNYA DULU. EH TIBA2 MBAKNYA	<div></div>	IGD	Prosedur	Kritik	Koordinasi dengan Ka IGD dan diinvestigasi bahwa pasien datang terdaftar jam 17 .49. dengan diagnosa colik renal . Sudah diberi suntikan ketorolac 30 mg dan ranitidin 50	Ka IGD	Mohon maaf Bapak atas ketidaknyamanannya. Kami berkoordinasi dengan Pihak IGD, bahwasanya petugas medis sudah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan diagnosa dari arahan dokter penanggungjawab. Petugas jugas sudah memberikan penjelasan/edukasi terkait informasi keluhan sakit yang dirasakan pasien. Kami mohon maaf dan berterima kasih atas keluhan yang disampaikan. Kami akan memperbaiki dan meningkatkan

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
				DATANG LAGI, DAN KATA DOKTERNYA, BAPAK SAYA DISURUH PULANG. WHAT??? PULANG??? DENGAN KONDISI PERUT BAPAK SAYA KEADAANNYA MASIH SAKIT. HERAN SIH KOG BEGITU YA PELAYANANNYA. ALHAMDULILLAH SEKARANG BAPAK SAYA SUDAH SEHAT. LEBIH TINGKATKAN LAGI PELAYANANNYA, BAIK ITU PASIEN BPJS MAUPUN PASIEN UMUM. UTAMAKAN PASIEN YG DARURAT, CEPAT TINDAKAN, TIDAK USAH MENUNGGU PENDAFTARAN DULU. SEKALI LAGI, UTAMAKAN PASIEN YG DARURAT.					mg (di campur) dan di nyatakan boleh pulang oleh dr mahesti		pelayanan yang lebih baik ke depannya. Terimakasih.
8	12/05/2023 <1 Hari	Android	alfiana zia(0895389 655203)	saran kami untuk ruang rawat inap mohon kiranya setiap kamar mandi diberi standing infus/cantolan untuk memudahkan pasien/pendamping menggantung baju/infus jika ingin mandi/bak/bab semoga ke depannya ada fasilitas air galon di setiap lantai ruang rawat inap agar sewaktu-waktu pasien membutuhkan air panas untuk minum khususnya di malam hari yang udaranya dingin..karena tidak semua pasien ada penunggunya jadi kebingungan pas kedinginan tidak membawa termos untuk air panas terimakasih semoga rswn semakin maju ?		Rawat Inap	Sarana Prasarana	Saran	-	Ka Instalasi Rawat Inap	Selamat pagi Ibu Terima kasih atas saran yang disampaikan kepada kami, akan segera kami sampaikan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti. Kami mohon maaf jika dalam sarana prasarana masih ada yang kurang, akan segera kita perbaiki. Untuk standing infus dapat menggunakan yang dari ruangan, sedangkan untuk gantungan baju tidak dipasang karena dapat menimbulkan sarang nyamuk jika dipergunakan menggantung handuk/baju.
9	16/05/2023 <1 Hari	Android	Dliya UI Muharram (082123530 008)	setiap medical check up selalu di klinik mata E3, lampu selalu mati		Klinik Mata- Amarta	Sarana Prasarana	kritik	-	Ka Instalasi Rawat Jalan	Selamat siang Ibu, Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah langsung kita koordinasikan ke unit terkait dan di tindaklanjuti. Terima kasih atas saran/kritik yang disampaikan kepada kami agar lebih baik dalam melayani.

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
10	17/05/2023 1 Hari	Android	Dev (089542346 7663)	datang lebih awal karna kontrol jam 9-12 siang supaya pulang nda kesiangan antrian online juga diangka sedikit ehh dengan santainya dokternya datang jam set 11 hadehh... pelayanan lama zekali ditambah dokter datang tidak tepat waktu jadi memperlambat & jauh dr waktu estimasinya		Rawat Jalan Klinik	Waktu Pelayanan	Kritik	-	Pelayanan	Selamat pagi Ibu, Mohon maaf atas ketidaknyamannya, untuk laporan sudah kami terima dan tindak lanjuti. Tanggal 19/05/2023 kami berkoordinasi dengan unit rawat jalan dan bidang pelayanan melakukan rapat internal. Dokter yang bersangkutan hadir dalam rapat tersebut untuk klarifikasi. Dari keterangan beliau bahwa dokter saat itu standby diruangan dan sedang melayani pasien. Di setiap konsultasi dengan pasien memang prosesnya kurang lebih 10-15 menit. Karena proses edukasi membutuhkan pemahaman ke pasien yang sangat ekstra mengenai program yang akan diberikan. Kami sudah menghubungi pelapor untuk klarifikasi terhadap keluhan yang disampaikan, dan pelapor sudah memahami penjelasan dari kami, untuk keluhan selesai.
11	17/05/2023 1 Hari	Android	karina hanum (081228066 200)	Saya telah mendaftar online dengan nomor booking 17SNI001 dan melakukan check in sekitar pukul 15:15 ke pendaftaran dan kasir untuk membayar. Sampai di nurse station, dokter THT an. dr. Nila Santia D, Sp. THTKL ternyata melakukan tindakan dan kami ditolak. Uang telah dikembalikan, akan tetapi kami dirugikan dengan kejadian tersebut. Terlebih kami masih masuk ke jam periksa 15:00-16:00 WIB.		Klinik THT Reguler	Produk Layanan	Kritik	-	Bidang Pelayanan	Selamat pagi Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamannya, untuk keluhan sudah kita terima dan tindak lanjuti. Tanggal 19/05/2023 dokter yang bersangkutan sudah dilakukan pemanggilan oleh bidang pelayanan untuk dikonfirmasi, diberikan teguran serta arahan agar kedepannya menyampaikan informasi ke perawat jika sedang ada tindakan. Kami sudah menyampaikan permohonan maaf langsung ke pasien atas ketidaknyamanannya, pelapor berharap tidak terulang kembali. Kami berterima kasih atas keluhan yang

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
											disampaikan agar kedepannya pelayanan kami lebih baik lagi.
12	17/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Andhini Prastiwi Putri - 0813253102 27	Mohon untuk loket pendaftaran (nurse station) petugas ditambah, karna kemaren itu pas kesana petugas kurang informatif hanya 1 yang memanggil pasien 1 tensi dan kurang kondusif. Ditambah kursi untuk menunggu kurang banyak tidak sesuai dg jumlah pasien yang ada.		Rawat Jalan Amarta – Klinik Kulit dan Kelamin	Prosedur	Kritik	-	Ka Instalasi Rawat jalan	Mohon maaf atas ketidaknyamannya, untuk keluhan sudah kami sampaikan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti. Terimakasih atas masukannya agar kedepannya pelayanan kami lebih baik lagi.
13	17/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Robertus Suharto - 0 8122816933	Khususnya di bagian perawat yang sudah usia tua rata rata kurang sopan dan menghargai pasien. Karyawan di berikan pendidikan untuk menghargai pasien.		Rawat Jalan Amarta – Klinik Jantung dan Pembuluh Darah	Perilaku Petugas	Kritik	-	Ka Instalasi Rawat Jalan Amarta	Mohon maaf atas ketidaknyamannya, untuk keluhan sudah kami sampaikan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti. Terimakasih atas masukannya agar kedepannya pelayanan kami lebih baik lagi.
14	17/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Djoko Agus Suparno - 0851009136 85	PELAYANAN OBAT SANGAT LAMBAT. DAN PENDAFTARAN DI POLI REHABILITASI MEDIK LAMBAT SEKALI. PELAYANAN OBAT DIAJUKAN JAM NYA ATAU DITAMBAH TENAGA KRN LAMBAT SEKALI JADI JENUH NUNGGUNYA . DAN TEMPAT PENDAFTARAN DI POLI REHABILITASI MEDIK PERLU DITAMBAH TENAGA DAN DIKASIH PENGERAS SUARA SEBAB KALAU PASIEN PENUH DIDALAM MAKA NUNGGU DILUAR RUANGAN KADANG DIPANGGIL TIDAK DENGAR LASIHAN PETUGAS PENDAFTARAN YG BERULANGKALI MEMANGGIL JUGA MEMPERLAMBAT PENDAFTARAN. MKSH		Rehabilitasi Medik	Waktu Pelayanan, Sarana Prasarana	Kritik	-	Ka Intalasi Rehabilitasi Medik	Koordinasi dengan Ka Inst Rehabilitasi Medik bahwa saat itu kondisi pasien terapi melebihi jumlah rata-rata harian, maka terjadi antrian yang panjang. Namun 1 orang terapis sudah diperbantukan di bagian administrasi pendaftaran. Pengeras suara sudah digunakan untuk pemanggilan tindakan terapi, sehingga jika ditambah pengeras suara pemanggilan pendaftaran tidak akan efektif karena membingungkan pasien.
15	17/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Gunawan Dwiyanto - 0857429700 83	Penumpukan pasien di Klinik Metabolik Endokrin setiap periksa. Rumah sakit menambah dokter khusus klinik metabolik endokrin agar pasien yg begitu banyak tidak lama mengantri untuk mendapatkan pelayanan dokter.		Rawat Jalan Amarta – Klinik Endokrin Metabolik	Waktu Pelayanan, Prosedur	Kritik	-	Ka Bidang Pelayanan	Mohon maaf atas ketidaknyamannya, terima kasih atas saran yang disampaikan akan kami terima dan pertimbangkan demi pelayanan yang lebih baik.


NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
16	17/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Devina - 0878385850 76	Dari 5 loket hanya 1 yang berfungsi untuk pasien umum sedangkan antrian sampa 200-300, dalam 15 menit hanya 2 nomor antrian terpanggil masih ada petugas apotek tetapi tidak mau melayani no antrian terlewat, harus ganti hari.		Farmasi	Waktu Pelayanan	Kritik	Koordinasi dengan Ka. Instalasi Farmasi, Bahwasanya untuk antrian obat klinik rawat jalan sore dilayani oleh petugas yang berbeda dengan pelayanan farmasi IGD. Untuk solusi mengenai permasalahan tersebut sudah ditambahkan petugas pada saat klinik rawat jalan sore.	Ka Instalasi Farmasi	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah kami sampaikan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti. Terimakasih atas masukannya agar kedepannya pelayanan kami lebih baik lagi.
17	17/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Devina 0878385850 76	saya pikir prosedur tunggu pasien sangat mempersulit dimana hanya diperbolehkan untuk ditunggu 1 orang, dimana tidak semua pasien memiliki kondisi yang sama, perilaku yang sama, dan cara nge treat nya juga beda beda. betul bahwa ada perawat tapi apakah bisa memberika treat yang sama dengan keluarganya? 1 atau 2 perawat tidak ramah dalam artian ketus ketika jawab pertanyaan dan memberikan pelayanan dan penanganan, yaaa pihak keluarga juga membutuhkan edukasi, dan tidak semua keluarga punya background pendidikan yg baik, kita tanya kan biar bisa tau tapi malah ketus jawabnya, kalo kita tau harus gimana yaa kita rawat diruma sendiri ga perlu bantuan 1 atau 2		Rawat Inap _ Prabu Kresna	Perilaku Petugas	Kritik	Petugas menghubungi pelapor dan koordinasi dengan Karu Prabu Kresna	Karu Prabu Kresna	Kami sudah menghubungi pelapor melalui telepon untuk menyampaikan permintaan maaf kepada keluarga pasien. Untuk petugas sudah dipanggil untuk diberikan teguran serta arahan agar lebih baik dalam melayani. Pelapor menyatakan memaklumi dan memberi saran untuk evaluasi dan perbaikan pelayanan semua perawat rawat inap, serta prosedur pemberian kartu jaga untuk penjaga pasien. Karu Prabu Kresna menerima masukan tersebut dan akan dilakukan

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
				oerawat itu, tapi secara keseluruhan baik, hanya 1 ata 2 aja. perbaharui ketentuan jumlah keluarga jaga, tingkatkan keramahan perawat, percepat prosedur pulang (kita tunggu dari sore sampai malam cuma nunggu obat padahal obat sudah di meja perawat, diberika ketika keluarga pasien nanya karena terlalu lama nunggu).							evaluasi serta perbaiki pelayanan di rawat inap Prabu Kresna.
18	19/05/2023 <1 Hari	Aplikasi MY RSWN	Meytasari - 812150459019	pelayanan yg mengecewakan „DTG utk fisioterapi hidro,,tetapi PD hari jmt ini sy dtg TDK ada jdwl hidro tsb,pdhl sy belain tdk Masuk krj utk bisa terapi,,knp TDK ada info yg jelas sebelumy „Rasay udh ngempet skit dkcewakan pula „?? mnt tlg utk pegawai d bagian pndftran rehabilitasi medik,,tlg lah pasien baru itu d info yg jelas dan detail,,biar TDK kecelek SPT sya		Rehabilitasi Medik	Prosedur	Kritik	Koordinasi dengan Ka. Instalasi Rehabilitasi Medik	Ka. Instalasi Rehabilitasi Medik	Mengenai prosedur Hidroterapi bahwa setiap pasien yg telah diperiksa dokter sudah diberikan jadwal tindakan yang tertulis dalam lembar form asesment pasien. Sehingga pasien datang sesuai dengan jadwal yang telah tertulis.
19	19/05/2023 <1 Hari	Survey IKM	Rizky putra arditya-081326293962	Untuk perawat di mohon untuk lebih gesit dan menjawab pertanyaan pasien dengan jelas, di tanya buka an berapa jawab nya di tunggu saja tanpa d cek lagi sudah bukaan berapa. untuk fasilitas bayi di mohon d sediakan berbayar tidak papa asal ada tinggal persetujuan pasien.		Rawat Inap _Dewi Kunthi	Perilaku Petugas dan Sarana Prasarana	Kritik	Koordinasi dengan Ka. Ruang dewi Kunthi dan menghubungi pelapor untuk kejelasan kronologi kejadian	Ka. Ru Dewi Kunthi / Ka Instalasi Rawat Inap	Kami sudah menghubungi pelapor untuk permintaan maaf atas ketidaknyamannya. Keterangan dari Karu Dewi Kunthi bahwa Pasien datang ke ruang dewi kunthi jam 00.30 pembukaan 9 dan jam 00.55 pembukaan lengkap lahir jam.01.00 termasuk proses lahiran yang cukup cepat. Untuk perlengkapan bayi dijual di Koperasi/ kantin RSWN namun saat itu adalah libur hari raya sehingga tutup. Pelapor telah memaklumi hal tersebut dan cukup puas serta mengapresiasi layanan RSWN.
20	19/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Malya Shofiana - 081215014601	Proses untuk daftar pasien rawat jalan baru lamaaa ada beberapa pindah antrian. Tdk sekaligus ringkes. Lebih baik dibedakan untuk pelayanan bpjs dan umum. Unt ketersediaan obt selain generik juga sering tdk ada. Harus beli di apotek luar menurut saya kurang efektif.		Pendaftaran Rawat Jalan - Farmasi	Prosedur	Kritik	-	Ka Instalasi Rawat Jalan dan Farmasi	Mohon maaf atas ketidaknyamannya, untuk keluhan sudah kami sampaikan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti. Terimakasih atas masukannya agar kedepannya pelayanan kami lebih baik lagi. Untukpelayanan kami tidak

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
											membedakan anatara pasien BPJS maupun umum.
21	19/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Nina Francoise Bawuoh - 0817196177	Dokter kurang cepat kita selalu menunggu Berjam jam, office boy kurang cekatan. Saran saya lebih ditingkatkan pelayanan dokter karena kami selalu menunggu dokter Berjam jam lebih dari 3 jam		Rawat Jalan; Klinik TB	Waktu Pelayanan	Kritik dan Saran	-	Pelayanan	Mohon maaf atas ketidaknyamannya, untuk keluhan sudah kami sampaikan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti. Terimakasih atas masukannya agar kedepannya pelayanan kami lebih baik lagi.
22	19/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Sukarno - 0857865806 62	Awalnya setelah Opname, terus rawat jalan ditangani di Geriatri, Bulan berikutnya, tiba tiba dipindah ke Klinik Dalam, shg Dokter berbeda, ?????? Bikin bingung pasien saja. Kapan RSUD akan menjadi bermutu, Pasien menjadi Sangat Puas...????? Masih jauhlah..		Rawat jalan Amarta Klinik Dalam	Prosedur	Kritik	-	Ka Instalasi Rawat Jalan	Sudah dihubungi petugas untuk konfirmasi keluhan tapi tidak ada respon
23	19/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Rahayu - 0853420250 70	Untuk pelayanan hidroterapi, sebaiknya dijadwal hingga dua - tiga bulanan, sesuai kebutuhan, selama ini hanya di jadwal buat tiga pekan, shg sebulan sekali harus minta rujukan lagi dari dr ortopedi. Sebaiknya untuk hidroterapi, kalo bisa dijadwalkan sesuai berlaku nya surat rujukan kami.		Rehabilitasi Medik	Prosedur	Kritik	Koordinasi dengan Ka. Instalasi rehabilitasi medik dan dokter Sp.RM terkait prosedur hydroterapi	Ka Instalasi Rehabilitasi Medik	Mohon maaf atas ketidaknyamannya Ibu. Atas pertimbangan medis karena memang harus dievaluasi oleh dokter rehab dan dokter DPJP utama (yg mengkonsulkan) untuk dipertimbangkan apakah ada perbaikan dari sakitnya, ataukah malah lebih berat kondisinya dengan hidroterapi, apakah perlu dilanjutkan atau dihentikan atau diganti terapi yang lain. Informasi sudah disampaikan petugas ke pasien dan pasien menerima dengan baik.
24	19/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Sugeng Susilo - 0852253614 95	Khusus unt dr penyakit dalam mestinta setiap pasien diperiksa sesuai prosedur kesehatan sayangnya dr cuma tanya sakit apa mestunya diperiksa dg alat stetoskop pdhl ada tapi tdk digunakan... sebaiknya para dr bertugas secara propesional..di cek dg alat ditanyai dsb		Rawat Jalan Amarta _ Klinik Dalam	Prosedur	Kritik	-	Ka Bid. Pelayanan	Mohon maaf atas ketidaknyamannya, Terimakasih atas masukan Saudara akan kami sampaikan kepada pihak tenaga medis agar memperbaiki pelayanan kepada pasien. terimakasih

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
25	21/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Hernowo D- 0811280608	Bagi dokter praktek di klinik ternyata harus melakukan tindakan sehingga para pasien harus menunggu, mohon untuk info tentang penundaan segera diumumkan agar para pasien dapat mengatur waktu untuk penundaan tersebut. Bila ada kejadian penundaan dari dokter yang praktek, para pasien segera diberi tahu dan bisa menunggu di posisi yang lain.		Rawat Jalan Amarta – Jantung dan Pembuluh Darah	Waktu Pelayanan	Kritik	-	Ka. Instalasi Rawat Jalan	Mohon maaf atas ketidaknyamannya, Terimakasih atas masukannya, telah kami sampaikan kepada unit yang bertalian sebagai evaluasi dan peningkatan layanan kepada pasien.
26	22/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Lilik Iskandar - 0813253745 95	Kurang sinkron data obat. Perlu adanya perbaikan data obat terutama bagi pengguna BPJS sehingga jangan terjadi ada obat dalam resep dokter yang tidak diberikan oleh petugas Apotek dengan alasan tidak tercover BPJS.		Farmasi	ProdukLayan an	Kritik	Koordinasi dengan Ka Instalasi Farmasi bahwa : Adanya retriksi/ pembatasan yaitu Obat yang diberikan harus ada diagnosa dan pemeriksaan penunjang, dan jumlah maksimal obat per periode. Pembatasan tersebut harus dikaji oleh farmasi sehingga ada beberapa obat yang tidak dapat diberikan kepada pasien sesuai peraturan dari BPJS Kesehatan.	Ka Instalasi Farmasi	Pelapor diberi pengertian sesuai dengan hasil koordinasi dengan Ka. Instalasi Farmasi dan sudah memahami mengenai pemberian obat.

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
27	22/05/2023 <1 hari	Survei IKM	NN	Terlalu lambat, sering kehilangan berkas. Petugas administrasi yg baru bagian stempel lambat nunggu lama tapi ternyata berkas gak di masuk2kan. Saran benahi SDM bagian administrasi. Mungkin diganti lagi sesuai dgn kemampuannya agar pasien tidak terlalu menunggu lama. Bedakan antara pendaftaran anak2 dan dewasa.		Rehabilitasi Medik- Anak	Kompetensi Petugas	Kritik	-	Ka Instalasi rehabilitasi Medik	Pasien tidak mencantumkan nomor handphone yang dapat dihubungi, Kritik dan saran disampaikan kepada Ka Inst Rehab Medik untuk dijadikan evaluasi dalam pelayanan.
28	22/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Anastasia Karsini - 8572775217 6	Masih ada satu dua perawat yg ketus dan blm pas dalam pelayanan, terutama perawat lama. Semua sarpras sudah sesuai standar, lebih ditingkatkan lagi unt tetap bisamelayani rakyat kecil,tidak hanya menjadi RS yg baik tapi disegani.		Rawat jalan Amarta - klinik mata	Perilaku Petugas	Kritik	-	Ka Instalasi Rawat Jalan	Mohon maaf atas ketidaknyamannya, Terimakasih atas masukan Saudara akan kami sampaikan kepada pihak tenaga medis agar memperbaiki pelayanan kepada pasien. terimakasih
29	22/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Atifah - 8954149371 56	Ada 1 perawat yang bicaranya ceplas-ceplos, mungkin berniat baik untuk memberi saran tapi terkesan sedikit menyalahkan orang tua atas sakit yang d derita anak, padahal setiap orang tua berusaha merawat anaknya dengan baik, mohon perawat kalo memberi saran seperti dokter dg bahasa baik & ilmiah sehingga mudah d mengerti dan tidak terkesan menyalahkan orang tua atas sakit yang d derita anaknya.		Rawat Anak PICU	Perilaku Petugas	Kritik	-	Ka Instalasi ICU	Mohon maaf atas ketidaknyamannya, Keluhan sudah kami terima akan dan kami tindaklanjuti untuk memperbaiki pelayanan kepada pasien. terimakasih
30	23/05/2023 <1 Hari	Android	Diah(082194 8587648)	Untuk Pelayanan priksa anak anak dikelas VIP GATOTKACA pelayanan lama jam 11.00 namun belum ada tindakan dari dokter padahal bawa anak 2 posisi lagi sakit semua tolong lah untuk pelayanan anak anak jangan Leda lede		Klinik Anak Gatotkaca	Waktu Pelayanan	Kritik	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Kepala ruang dan case manager Gatotkaca	Ka Ruang/ Case Manager Gatotkaca	Selamat Siang Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamannnya, Kami sudah menerima keluhan dan menindaklanjutinya. Tanggal 23/5/2023 Pasien datang ke klinik anak gatotkaca pukul 10.03, lebih awal satu jam sebelum praktek dokter dimulai dan Kemudian pasien

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
											di periksa tekanan darah dan nadi terlebih dahulu. Pukul 11.00 perawat sudah mengingatkan dokter jika ada pasien dan sudah terkonfirmasi akan menuju ke klinik Gatotkaca. Dari hasil konfirmasi dan klarifikasi case manager terhadap dokter ybs, bahwa saat menuju ke klinik beliau mendapatkan panggilan emergency dari ruang PICU sehingga harus segera menuju ke unit tersebut. Kami sudah menghubungi keluarga pasien untuk menyampaikan klarifikasi dan permintaan maaf terkait informasi yang belum tersampaikan ke keluarga pasien. Kami berterima kasih atas keluhan yang disampaikan, agar kedepannya tidak terlunag hal yang sama dan lebih baik lagi dalam melayani dan berkomunikasi dengan pasien.
31	25/05/2023 < 1Hari	My RSWN	Ayu - 8517221165 8	mbak terapis di TW hari ini (25/5) sangat saya sayangkan. Tangan anak saya terkilir. anak plg dr RS menangis meraung-raung kesakitan. sampe tangan gak bs bergerak. tidak menyalahkan satu oknum, hanya saja jika anak tidak patuh perintah jgn di paksa dg menarik-narik tangan anak balita sampe kyk gini keadaan nya. saran sy jangan paksa anak ya mba sampe tangannya cedera gini.		Rehabilitasi Medik	Kompetensi Petugas	Kritik	Koordinasi dengan Ka. Instalasi Rehabilitasi medik bahwa Untuk mendapatkan hasil maksimal tindakan terapi wicara, si pasien sebisa mgkn hrs tenang/ kooperatif . Apabila pasien tdk tenang	Ka. Instalasi Rehabilitasi medik	Kami mohon maaf sebesar-besarnya atas kekecewaan ibu terhadap pelayanan kami.. Untuk mendapatkan hasil maksimal tindakan terapi wicara, si pasien sebisa mgkn hrs tenang/ kooperatif . Apabila pasien tdk tenang maka salah satu cara menenangkannya adalah dgn memegang pasien. Terkadang terjadi reaksi / refleks berlebihan dr pasien sehingga tjd cedera ringan. Hal itu bukan Krn kesengajaan dan petugas jg tdk menginginkan hal itu tjd.

NO .	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
									maka salah satu cara menenangkan nya adalah dgn memegang pasien. Terkadang terjadi reaksi / refleks berlebihan dr pasien sehingga tjd cidera ringan. Hal itu bukan Krn kesengajaan dan petugas jg tdk menginginkan hal itu tjd.		Kami berharap semoga anak Ibu sehat selalu dan keluhan ibu akan kami jadikan evaluasi bagi peningkatan pelayanan kami kepada pasien. terimakasih 🙏

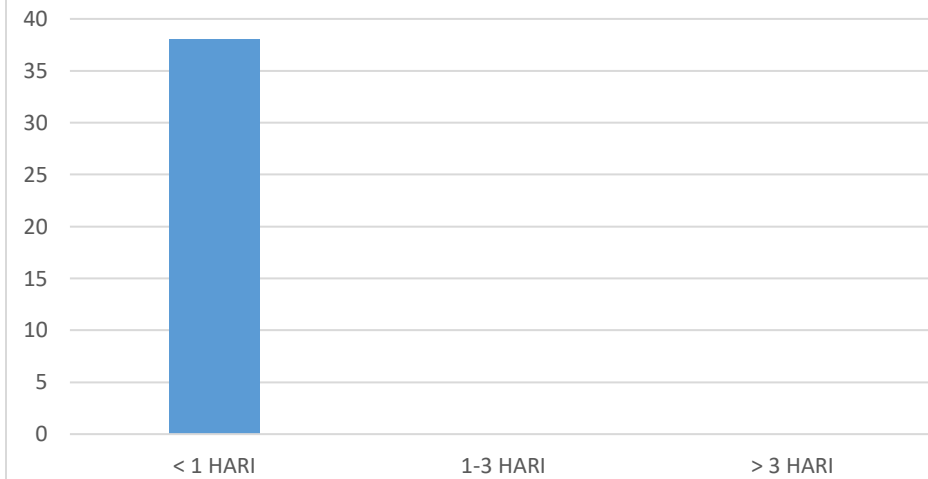
NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
32	27/05/2023 1 hari	Survei IKM	Ira Nurvidha- 0813262033 80	Ketika kami menanyakan perkembangan kondisi ibu, kami berharap didudukkan diberi waktu untuk konsultasi, tp dokter hanya menjawab singkat malah seolah olah menyalahkan kami anak" nya yg tdk merawat ibu kami sehingga masuk RS kembali. Kami sendiri menyadari ibu kami sbg pasien geriatri (80 thn) yg kompleks dan selalu berupaya menjaga kesehatan ibu dirumah (DM sejak tahun 2002). Beri kesempatan keluarga pasien utk berkonsultasi(setiap visit tanyakan ke keluarga ada yg mau ditanyakan) Dr. Dessy Pasien an. Djuanedah		Gatotkaca 2	Perilaku Petugas	Kritik	-	Ka Ruang/ Case Manager Gatotkaca	Mohon maaf atas ketidaknyamannya Ibu, Untuk keluhan sudah kami terima dan tindaklanjuti. Mengenai visite dokter sudah menyampaikan dengan jelas mengenai kondisi pasien dan tanya jawab kepada keluarga. Kami berharap kepada keluarga pasien membantu dalam memberikan semangat dan mengedukasi terhadap melayani pasien. Terima kasih atas keluhan yang disamapikan, akan menjadikan perbaikan kami dalam melayani selanjutnya.
33	29/05/2023 <1 Hari	Android	Rifa(083838 919000)	Petugas loket farmasi tidak mengecek kembali jumlah obat yang akan di serahkan kpd pasien. Shg jumlah obat yang diserahkan seharusnya 60 bh, hanya diterima pasien sejumlah 30 bh. Disini pasien merasa dirugikan, karena pada resep dan kemasan obat jelas tertulis 60 bh		Farmasi	Produk Pelayanan	Kritik	-	Ka Instalasi Farmasi	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Keluhan sudah kami terima dan tindak lanjuti, petugas farmasi sudah menghubungi Ibu untuk dikirimkan kekurangan obatnya. Terima kasih atas keluhan yang disampikan akan menjadi perbaikan kami untuk layanan selanjutnya.
34	29/05/2023 <1 Hari	Survey IKM	Rawuh - 0851002755 23	Ada petugas perawat yg kurang enak dalam pelayanan. Mohon untuk tenaga keperawatan perlu di bina dalam malayani pasien (pasien an. Cipto)		Arjuna 2	Perilaku Petugas	Kritik	Petugas sudah menghubungi Pelapor dan dikonformasi bahwa perawat yang dimaksud berjenis kelamin pria	Ka. Ruang Arjuna 2 / Ka Instalasi Rawat Inap	Keluhan sudah disampaikan kepada Kepala Ruang Arjuna 2 untuk ditindaklanjuti sebagai evaluasi dalam pelayanan para perawat di ruang Arjuna 2 secara keseluruhan. Pelapor sudah memaklumi dan menerima permintaan maaf dari Rumah Sakit.

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
									namun tidak ingat namanya.		
35	26/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	M Rosad - 081325358 658	Masalah obat kalau kosong harus beli sendiri tdk diganti yg sejenis .		Farmasi	ProdukLayanan	Kritik	-	Ka. Instalasi Farmasi	Ketersediaan obat memang saat itu sedang kosong, sehingga petugas farmasi sudah menginformasikan kepada pasien untuk menunggu dan akan di informasikan kemabli jika sudah tersedia.
36	29/05/2023 <1 Hari	Survei IKM	Yani Yuniati - 0858660502 81	Perawat yang bertugas di ICU 3 pada saat malam hari sangat ketus dan sulit diajak kerjasama. Perbaiki perilaku dan sikap kepada pasien dan keluarga pasien (pasien an. Patonah masuk 21/05/23)		ICU	Perilaku Petugas	Kritik	Petugas PIPP sudah berkoordinasi dengan Ka Ru ICU	Ka Instalasi ICU	Ka Ru ICU 3 telah menghubungi pelapor dan diterima dengan baik penjelasannya. Selanjutnya akan dijadikan bahan evaluasi dalam pelayanan ICU 3.
37	31/05/2023 < 1Hari	Android	Nur Mas'adah(08 12253371 20)	Tanggal 31 Mei 2023 Pelayanan di poli endokrin sangat lamaaa sekali.		Klinik Endokrin Rawat Jalan Amarta	Waktu Pelayanan	Kritik	-	Ka instalasi rawat Jalan	Selamat siang Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah di tindaklanjuti . Menjadikan kami perbaiki pelayanan selanjutnya di klinik endokrin metabolik.
38	31/05/2023 < 1hari	MY RSWN	mohammad amri widyangga - 8564149379 3	Pelayanan ribet, tidak 1 pintu, dari pendaftaran rehab medik, lalu ke perawat, disuruh fotocopy berkas dulu lah di depan, terus ambil obat untuk nebulizer lagi jg ke apotek depan yg ramenya gak ketulungan. Seharusnya semua bisa 1 pintu pelayanan, pasien tidak di ping pong ke sana kemari, obat untuk fisioterapi nebulizer jg harusnya ya di rehab medik saja, gak perlu ke apotel depan yg antrinya dicampur lagi dgn yg umum.		Rehabilitasi Medik	Kritik	Prosedur	Koordinasi dengan Ka. Instalasi Rehabilitasi Medik : Untuk tata kelola obat menjadi kewenangan manajemen, bahwa semua	Rehabilitasi Medik	Selamat pagi bapak... kami dari RSD KRMT Wongsonegoro. kami telah membaca keluhan yang Bapak tuliskan pada penilaian kepuasan masyarakat melalui aplikasi MY RSWN terkait prosedur pelayanan pada instalasi Rehabilitasi Medik. Mohon maaf atas ketidaknyamanan Bapak atas pelayanan kami, untuk

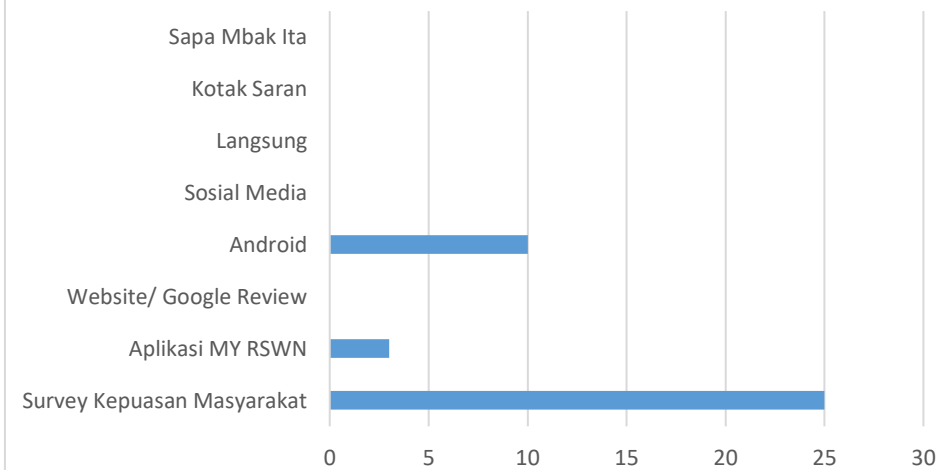
NO .	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
									obat harus melalui bagian farmasi/apotek.		prosedur pelayanan pada Rehabilitasi Medik saat ini memang obat harus melalui apotek. Namun keluhan dan masukan Bapak akan kami sampaikan kepada pihak manajemen untuk dijadikan evaluasi peningkatan pelayanan di Rehabilitasi Medik. terimakasih, semoga Bapak dan keluarga selalu diberi kesehatan 🙏

Pengaduan Kategori Merah	Pengaduan Kategori Kuning	Pengaduan Kategori Hijau	Jumlah Pengaduan	Respon Time Sesuai	Respon Time tidak sesuai
0	0	35	38	38	0
Score	100%				

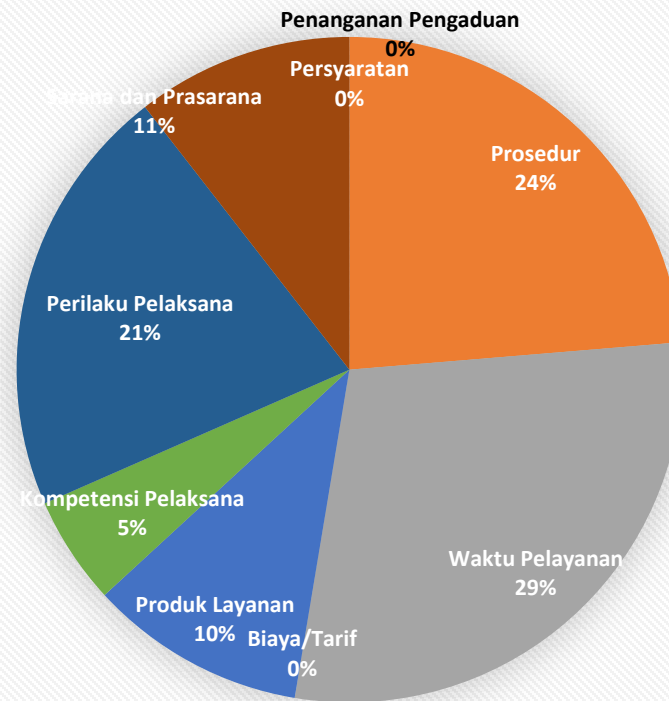
RESPON TIME PENGADUAN MEI 2023



MEDIA PENGADUAN MEI 2023



UNSUR YANG DIKRITIK DALAM PENGADUAN BULAN MEI 2023



Lampiran foto tindak lanjut

Keluhan Klinik THTSore Reguler 17/05/2023



Keluhan klinik Ginjal reguler

