


**LAPORAN TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN
RSD K.R.M.T. WONGSONEGORO KOTA SEMARANG
BULAN JANUARI 2024**


NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	01/01/2024	Kuesioner IKM	ayunda kunti arshinta - 085641001818	selama rawat inap di rswn, pelayanan nurse dan staff lainnya baik, hanya saja kurang nyaman selama menginap disana, karena 1 pasien yang menunggu 8 orang dan itu mulai kami masuk sampai kami pulang. kami sudah lapor keluhan ke nurse, tapi tidak ada tindakan, mengajukan pindah kamar juga tidak bisa karena penuh. diharapkan kedepannya untuk memperhatikan kenyamanan pasien dan keluarga pasien yang menjaga pasien. karena walaupun kamarnya besar, tapi dihuni 10 orang yang kondisinya sakit sangat tidak nyaman	 	Gatokaca 3	Penanganan Pengaduan	Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhan yang disampaikan melalui sambungan telepon whatsapp. Untuk laporan sesuai yang ditulis/disampaikan pada kanal aplikasi My rswn. Petugas PIPP kemudian berkoordinasi dengan KaRu Gatokaca untuk menindaklanjuti keluhan yang disampaikan dengan mengkonfirmasi ke perawat jaga saat itu. Petugas jaga sudah menerima keluhan dan menyampaikan kepada security untuk segera ditindaklanjuti. Kemudian petugas security langsung menuju keruangan untuk memberikan teguran kepada keluarga pasien agar mematuhi aturan penunggu pasien satu orang saja.	Ka. Ruang Gatokaca	Petugas menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanannya, akan menjadikan perbaikan pelayanan khususnya mengenai kenyamanan pasien.	< 1 Hari

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
2	01/01/2024	Kuesioner IKM	085642198016 - Pingky novitasari	Mohon tingkatkan lagi pelayanannya, saya MCU di Paviliun Amarta petugasnya kurang sigap, tidak ramah dan ketus, terutama bagian yang memanggil saat MCU, efisien waktu juga sangat kurang, padahal banyak petugas yang berjaga seharusnya dikasih tugas masing masing bukannya malah berjubel jadi satu. Penunjuk arah juga tidak ada jadi bagi yang awam dan yang belum pernah kesana pasti bingung. Mohon ditingkatkan lagi dalam pelayanannya, terutama dalam keramah tamahan petugas.		Poli MCU Amarta	Perilaku Petugas	-	Ka. Instalasi Rawat Jalan	Petugas PIPP telah menghubungi pelapor melalui WA sbb : Terima kasih atas masukan yang disampaikan, sudah kami tindak lanjuti dan menjadi perbaikan pelayanan kami selanjutnya. Untuk alur pelayanan pasien MCU sudah kami infokan saat pasien berada di klinik MCU. Sudah tersedia papan penunjuk arah menuju ke ruangan pemeriksaan penunjang dan petugas security yang mengarahkan sesuai tujuan pemeriksaan.	< 1 Hari
3	03/01/2024	Kuesioner IKM	081807913500 - Pouliza Titis P	-Jika masih ada pasien yg menunggu periksa. Sebaiknya petugas RS jk ada kepentingan dgn DR. Konfirmasi dgn petugas/perawat. -Jgn asal langs masuk dan menyelesaikan urusanny. (Kami pasien jg antri menunggu)		Poli THT Gatotkaca	Prosedur	Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk mengkonfirmasi dan klarifikasi mengenai kejadian yang disampaikan. Bahwasanya petugas karyawan saat itu sudah meminta izin dan meminta maaf kepada pasien yang sedang menunggu. Bahwasanya petugas farmasi sedang membutuhkan tanda tangan dokter untuk keperluan yang urgent.	Ka. Ruang Gatotkaca	Petugas PIPP telah menghubungi pelapor melalui WA dan menjelaskan klarifikasi dari petugas farmasi dan menyampaikan permohonan maaf kepada pelapor atas ketidaksiannya, agar kedepan lebih baik lagi dalam bersikap.	< 1 Hari
4	06/01/2024	Kuesioner IKM	Lutfiya Rahmawati	Untuk staf wanita bagian loket 1 pembayaran pada hari Kamis siang(4-1-24) dalam menangani		Poli MCU – kasir Amarta	Perilaku Petugas	Petugas PIPP berkoordinasi dengan unit keuangan, bahwasanya yang	Kasir	Petugas PIPP telah menghubungi pelapor melalui WA dan menjelaskan	< 1 Hari



NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
			089525675350	pembayaran cash tidak ramah terhadap pasien. Tolong ditingkatkan keramahan dan kesopanan dalam melayani pasien.				dimaksudkan adalah petugas dari Bank BPD. Kemudian sudah disampaikan ke unit terkait dan petugas sudah mendapatkan arahan agar lebih ramah dalam melayani.		klarifikasi dan permintaan maaf kepada pelapor.	
5	10/01/2024	Kuesioner IKM	hindy '085600377118	Susternya kalau ada masalah jangan dibawa bawa ke kerjaan ngelayani judes.		Gatotkaca 3	Perilaku Petugas	Kepala ruang Gatotkaca sudah menghubungi pelapor untuk konfirmasi tetapi tidak di respon. Kami sudah menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamannya melalui pesan singkat Whatsapp.	Ka. Ruang Gatotkaca	-	< 1 Hari
6	11/01/2024	Kuesioner IKM	Dian Febriyanti 085640811279	untuk petugas mohon lebih teliti dalam entry no rujukan jd tdk mengecewakan krn sdh nunggu lama tdk dpanggil krn pndftrn online tdk sesuai dg no rujukan, tlg petugas lebih komunikatif dg pasien sehingga tdk tjed kejadian spt sy kmrn antri sjk jam 8 dpanggil jam 1		Poli Bedah Anak	Perilaku Petugas	Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhan. Bahwasanya pasien sudah mendaftar melalui online, dan datang cek in ke rs jam 09.40. Kemudian pasien menuju ke pendaftaran rawat jalan untuk registrasi karena pasien baru. Setelah itu saat sesampainay di klinik bedah anak sudah disampaikan bahwa dokter sedang ada tindakan operasi jadi menunggu terlebih dahulu. Keluarga pasien sudah menerima penjelasan dan memahami penjelasan yang	Ka. Rawat Jalan	Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor untuk permintaan maaf dan klarifikasi, keluhan sudah selesai.	< 1 Hari

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
								sudah disampaikan oleh petugas.			
7	12/01/2024	Kuesioner IKM	Anita nur cahyani - 0815856800 80	Saya sakit tp tdk sm sekali saya dipriksa hny diagnosis dan cek tensi. Jika pasien sudah ditindak tapi setlh 1 jam tetap masih sakit .tolong dokter jaga igd jangan ngeyel untuk pasien disuruh rawat jalan. Plis pasien yg meraskan sakit ny. Dan dokter kekeh suruh rawat jalan. Kluar rmh sakit jarak 1m aj saya sakitnya mnt ampun. dr igd Dr igd lupa namany cirinya pake penutup kepala warna biru dengan bnyk gambar Mau balik lagi rasanya males takut dianggurin lagi.		IGD	Perilaku Petugas	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Karu IGD untuk investigasi dan tindak lanjut. Dari hasil tindak lanjut bahwasanya pasien sudah mendapatkan pelayanan kegawatdaruratan di IGD. Pasien setelah mendapatkan pelayanan, dokter menyampaikan edukasi jika bisa berobat jalan, keesokan hari bisa periksa ke faskes agar diberikan rujukan ke klinik spesialis. Pasien sudah memahami dan sudah menandatangani form edukasi.	Ka. IGD	Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor untuk permintaan maaf dan klarifikasi.	< 1 Hari
8	18/01/2024	Kuesioner IKM	0815750618 32- Slamet k	Masih ada nepotisme dalam pendaftaran yang kenal.dengan orang dalam cepet.di panggil smentara saya nomer anteriam 10 dari jam 08.00 jam 10.05 menit baru di panggil.sedang kondisi.pasien belum.bisa duduk sempurna pasca operasi. Agar orang dalam tidak ikut ikutan proses percepatan pendaftaran kasihan yg dari pagi dapat antrian nomer kecil tapi pelayanannya 2 jam lebih.		Poli Bedah Umum Amarta	Prerilaku Petugas	Petugas PIPP mengkonfirmasi keluhan yang disampaikan melalui telepon. Bahwasanya untuk laporan tidak detil serta hanya persepsi dari pelapor saja. Kami berkoordinasi dengan unit terkait bahwasanya tidak ada karyawan RSWN yang saat itu kontrol ke klinik bedah untuk didahulukan. Semua	Ka. Instalasi rawat Jalan	Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor untuk permintaan maaf dan klarifikasi.	< 1 Hari

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
								dipanggil berdasarkan urutan kode booking.			
9	22/01/2024	Kuesioner IKM	Diah - 0896541472 26	Sedikit kecewa dengan pelayanan igd kmren, karna suami dengan keluhan sesak nafas dan nyeri dada sebelah kanan saat ambil nafas hanya diberi suntikan saja. Dan untuk diberi suntikan pun harus menunggu 1jam lamanya, dgn kondisi suami dadany terasa sesak. Tidak ada tindakan lain semacam pemberian oksigen ato yg lain untuk meringankan sesaknya. Setelah dpat suntikan menunggu 1jam untuk reaksi obat, dan trnyta hanya meredakan nyeri saja. Untuk sesaknya masih, tapi ttep disuruh pulang. Selang 4jam sesak nafas suami kambuh lgi. Minum obat yg diberikan dokternya pun jga tidak ada efeknya, masih sama sesak dan nyeri. Jumat malam suami saya masukin igd, sabtu pagi kambuh lagi sampe yg bener2 parah sabtu malam kambuh lagi sampe saat ini pun masih sesak nafas dan sakit di tulang rusuk sebelah kanan. Dan skrg saya trauma bawa suami ke igd lgi, krna penanganan yg kurang mnurut saya. Dan dokter igd nya lama sekali penanganan dalam memberi		IGD	Produk Layanan	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Karu IGD untuk investigasi keluhan. Bahwasanya pasien sudah diberikan pelayanan kegawatan. Pasien datang keluhan .nyeri dada kanan saat tarik nafas . Ttv .Tensi : 110/76 mmHg , nadi 84 x/mnt , Pernafasan: 23 x/mnt SPO2 : 98 % . Diigd diberi suntikan analgetik ,.klo dari pemeriksaan tanda vital belum membutuhkan oksigen . Pasien sudah di edukasi bahwasanya bisa berobat jalan. Untuk proses edukasi sudah disampaikan ke keluarga pasien dan sudah memahami.	Ka. Ruang IGD	Petugas PIPP menghubungi melalui Telp dan Whatsapp untuk konfirmasi keluahn tetapi tidak terhubung.	< 1 Hari

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP	
				<p>obat. Saya sudah sampe farmasi untuk ambil obat ternyata obatnya pun belum di entry sama dokternya.</p> <p>Suami sdh kesakitan, tpi pemberian obatny sangat lama dan tidak ada pertolongan pertama untuk meredakan sesak. Dokternya jga kurang ramah. Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan dari dokternya. Walaupun tidak semua dokter igd sama, tpi kalo ada 1 dokter yg bersikap seperti itu bisa merusak nilai pelayanan semua dokter (pasien Yonang rezal pratunggal)</p>								
10	03/01/2024	My RSWN	Tri Deni (088214862 821)	<p>Di IGD pegawai dan dokter kurang ramah dan kompeten, pasien tidak ditangani secara langsung, hanya karena pasien datang sendiri tanpa di dampingi keluarga, selanjutnya pasien ditanya keluhan, dan menunjukan hasil Rontgen, akan tetapi dokter yang bertugas malah berkata, ini harusnya ke poli saraf bukan ke IGD anda salah, kemudian pasien minta di rawat inap karena sakit yang tidak tertahankan, akan tetapi dokter malah meminta untuk pulang saja, dan menyarankan untuk priksa ke poli lewat jalur mandiri tidak BPJS,</p>		IGD	Perilaku Petugas	<p>Petugas PIPP berkoordinasi dengan unit IGD, bahwasanya pasien saat itu sudah dilayani sesuai prosedur. Untuk keluhan sudah diberikan penanganan, dan dokter memberikan edukasi kepada pasien dan keluarga bahwasanya bisa periksa ke klinik spesialis saraf di rawat jalan, agar keluhan tersebut dapat terlayani.</p>	Ka. Ruang IGD	<p>Petugas PIPP menghubungi melalui Whattsapp sbb : Selamat pagi Bapak, Mohon maaf atas ketidaknyamannya Keluhan sudah kami terima dan tindaklanjuti. Terima kasih atas keluhan yang disampaikan, akan menjadi perbaikan pelayanan selanjutnya.</p>	<1 hari	

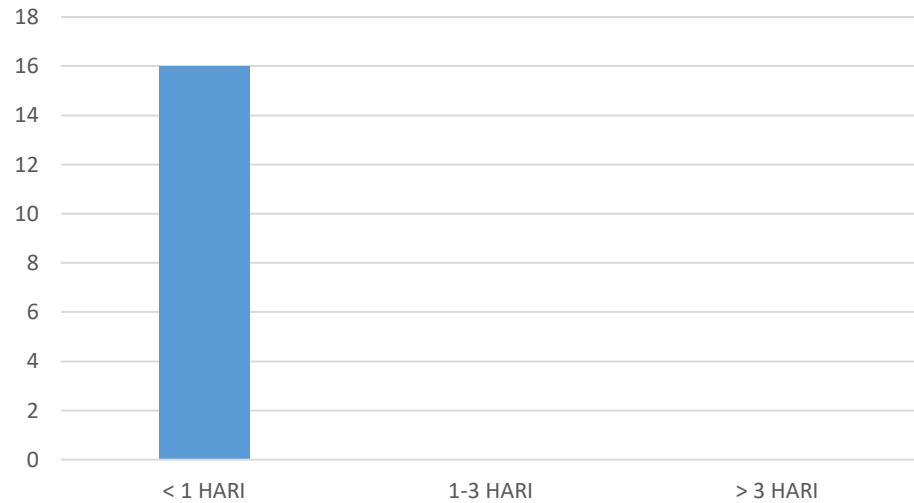
NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				lantas apa guna luran BPJS yang setiap bulan Dibayarkan.							
11	09/01/2024	My RSWN	Vivi (081390169 597)	<p>Mohon maafjika dokter tdk praktek mohon di kabari sebelumnya, bukannya pasien sdh dibawa ke RS baru di kabarikasihan sdh jauh2 di bawa periksa tdk jadi kontrol dialihkan kehari lain, apalagi pasiennya sdh sepuh ... jadwal kontrol ke poli urologi ditunda karena dokternya lagi rapat.</p> <p>Mohon maaf hanya masukkan saja untuk pelayanan lebih baik dan tidak banyak yg kecewatrimakasih</p>		Rawat Jalan	Prosedur	-	Ka. Instalasi Rawat Jalan	<p>Petugas PIPP menghubungi melalui Whatsapp sbb : Selamat pagi Ibu, Mohon maaf atas ketidaknyamannya Keluhan sudah kami terima dan kami tindak lanjuti. Akan menjadikan perbaikan kami dalam memberikan pelayanan selanjutnya.</p>	<1 hari
12	15/01/2024	Dm instagr am	Rahayu Sekarwati dan Novia Indah Wulansari	<p>Selamat pagi, saya mau melapor atas ketidaknyamannya dan kurang ajaran security ruang ICU, pagi ini didepan istri saya dia sudah menunjukkan alat kelaminnya.</p> <p>Mohon untuk segera ditindaklanjuti</p>		ICU	Perilaku Petugas	<p>Dilakukan investigasi oleh manajemen RS dengan pihak terlapor dan pelapor bahwa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor merasa trauma atas kejadian tersebut dan merasa tidak aman dan nyaman ketika menunggu keluarga yang sakit dirawat di Ruang ICU 2 2. Terlapor tidak mengakui melakukan hal yang dituduhkan pelapor 3. Tidak ada bukti CCTV atau saksi yang dapat membuktikan kejadian 	Ka. Instalasi Rawat Jalan	<p>Hasil tindak lanjut investigasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terlapor mendandatangani surat pernyataan yang menyatakan jika ada kejadian serupa terulang kembali maka terlapor mendapat punishment dari manajemen. 2. Terlapor sudah dinonaktifkan sementara dari dinas di RSWN, untuk selanjutnya dievaluasi 	<1 hari

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
								Pelapor berharap agar tidak terulanh kejadian yang sama dan terlapor dipindah ke RS lain, untuk ruang tunggu ICU segera dipasang CCTV yang menyeluruh, dan pelapor mendapat keamnaan dan kenyamanan dari pihak RSWN.		dan dipindahtugaskan ke unit lain. 3. Pihak manajemen menjamin keamanan dan kenyamanan pasien dan keluarga pasien di ruang ICU dengan memasang CCTV di ruang tunggu ICU 2 (proses) Terlapor, pelapor dan manajemen RS sudah menandatangani laporan tindak lanjut aduan yang bertalian.	
13	16/01/2024	My RSWN	Rista(08953 64679774)	Daftar online di poli TB ternyata harus nunggu dokter jantung, sudah datang jam 07.30 padahal dijadwal dokter mulai jam 08.30 ternyata dokter rawuh sekitar pukul 13.00 .. pasien terlalu lama menunggu dokternya ..		Rawat Jalan	Waktu Pelayanan	-	Ka. Instalasi Rawat Jalan	Selamat pagi Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamannya. Kami sudah menerima keluhan dan sudah kami tindakalanjuti. Terima kasih atas kritik/saran yg disampaiakan, akan menjadi perbaikan kami selanjutnya.	<1 hari
14	20/01/2024	My RSWN	Gloria(08222 1585702)	Sudah mendaftar klinik gatokkaca hari sabtu dengan dr.bahrudin kemudian H-1 dikirimkan wa kalau diganti ke dr.Rinaldi , pasien sudah datang di klinik Hari H jam 10.30 karna jadwal mulai jam 11.00 namun jam 10.40 baru		Rawat Jalan Gatokkaca	Prosedur	-	Ka. Ruang Gatokkaca	Selamat Pagi Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamannya, untuk keluhan sudah kami terima dan segera tindak lanjuti. Terima kasih atas kritik yang	<1 hari

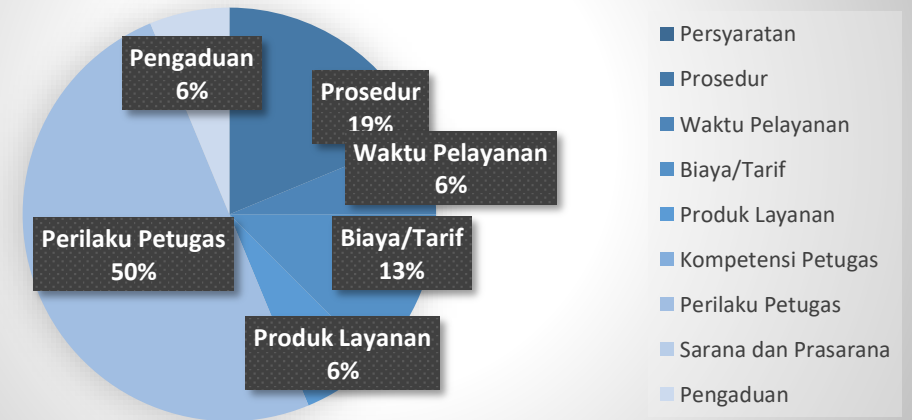
NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				diberikan kabar lewat WA bila poli off.						disampaikan, akan menjadi perbaikan untuk pelayanan selanjutnya agar lebih baik	
15	22/01/2024	My RSWN	Gatot Suhendro (08156653332)	kenaikan biaya pemeriksaan di eksekutif Gatotkaca/ geriatri terlalu tinggi mohon ditinjau kembali terutama unt pensiunan pns dirasa terlalu berat		Rawat Jalan Gatotkaca	Biaya / Tarif	-	Ka. Ruang Gatotkaca	Selamat pagi Bapak, terima kasih atas saran/kritik yang disampaikan. Bahwasanya tarif tersebut mengikuti Perda kota semarang no.10 tahun 2023	<1 hari
16	24/01/2024	My RSWN	Zabidi Ischak (0882003663563)	Saya tertimpa motor, ada beberapa rasa sakit yg luar biasa dan ada llecet lecet dibeberapa titik, saya diangkut pakai tempat tidur roda ke IGD. Aku pikir dapat pertolongan pertama gratis, karena saya peserta ASKES .Eh diluar dugaan saya terjeba biaya Rp500ribu buset, tombok gue deh.		IGD	Biaya / Tarif	sudah dilakukan pemeriksaan pelayanan kegawatdaruratan bahwasanya dari hasil pemeriksaan penunjang (rontgen) hasilnya normal sehingga tidak masuk kriteria ditanggung BPJS. Keluarga pasien sudah di edukasi dan tanda tangan di lembar edukasi bahwasanya sudah paham dan bersedia umum.	Ka. IGD	Selamat Pagi Bapak, untuk ketentuan pelayanan dan administrasi sudah dijelaskan oleh petugas IGD dan disetujui oleh pasien/keluarga. Terima kasih atas kritik/saran yang disampaikan.	<1 hari

Pengaduan Kategori Merah	Pengaduan Kategori Kuning	Pengaduan Kategori Hijau	Jumlah Pengaduan	Respon Time Sesuai	Respon Time tidak sesuai
0	0	16	16	16	0
Score	100%				

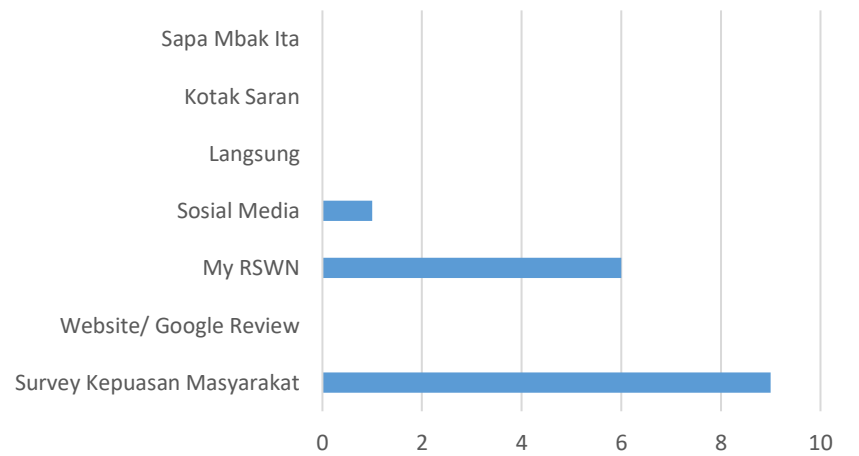
RESPON TIME PENGADUAN JANUARI 2024



UNSUR YANG DIKOMPLAIN BULAN JANUARI 2024



MEDIA PENGADUAN JANUARI 2024



Lampiran Dokumentasi Tindak Lanjut Aduan Bulan Januari 2024

No	Ruang dan Waktu Aduan	Dokumentasi Tindak Lanjut Aduan