

**LAPORAN TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN
RSD K.R.M.T. WONGSONEGORO KOTA SEMARANG
BULAN FEBRUARI 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	12/02/2024	My RSWN	ismail(085754087757)	ini fungsi antrian buat apa ya. kalau memang antrian gk ada fungsinya mending gk usah ada daftar2 online lewat aplikasi dikasih pemberitahuan aja kalau lago error daftarnya lamsung di Rs, dr pada capek2 kita daftar apk tp sama aj sampai disini antrian kaya sesuai kedatangan, sudah 1 jam setengah sampai sekarang vblum panggilan		Rawat Jalan Amarta	Waktu Pelayanan	-	Ka Instalasi Rawat Jalan	Selamat siang Bapak, mohon maaf atas ketidaknyamannya Kami sedang berupaya maksimal dalam memperbaiki sistem pendaftaran online. Bagi pasien yang mau mendaftar bisa datang langsung ke bagian pendaftaran sesuai nurse station klinik yg dituju. Kami juga sudah memberitahukan kendala tsb melalui pengumuman media sosial instagram rswn pada tanggal 05 Februari 2024.	< 1 Hari
2	13/02/2024	My RSWN	Naomi Vionetta Fariaputri (085774413292)	tolong untuk suster cici yang di ruang yudhistira di tegur karna saat melayani anak saya Naomi tidak bisa alus/santai ini anak kecil umur setahun loh bukan orang dewasa		Yudhistira	Perilaku Petugas	Petugas PIPP sudah berkoordinasi dengan kepala ruang yudistira untuk langsung tindak lanjut. Petugas yg bersangkutan sudah dilakukan pemanggilan dan diberikan teguran	Ka Ru Yudistira	Selamat Pagi Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamannya Terima kasih atas keluhan yang disampaikan akan segera kami tindak lanjuti guna perbaikan pelayanan kami	< 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
								serta arahan guna lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan.		selanjutnya.	
3	19/02/2024	My RSWN	Amilia(0812 27771196)	tgl 19 feb 2024 dapat antrian 19PRI005 atas nama ibu endang legiarti 462740, saat cetak karcis nama yang tertera beda. diarahkan ke informasi dengan banyak yang komplain juga terkait antrian yang katanya ke reset error system. minta dijadwalkan ulang pagi katanya tidak bisa karena dokter mau ada tindakan, didaftarkan sore dan dapat nomor antrian 32. seharusnya handling complain tidak seperti itu, error system kesalahan dari RS seharusnya ada pemberitahuan awal melalui media informasi RS jika tdk ada data pasien yg tersisa karena ke reset semua. seharusnya kalau mau bertanggung jawab ya tidak membuat antrian membengkak. bad attitude buat petugas informasi perempuan berkaca mata pagi ini jam 8 pagian. sudah 2x dapat pelayanan buruk dari rs pemerintah RSWN		Rawat Jalan Amarta	Prosedur	Petugas PIPP menerima keluhan saat itu juga langsung menghubungi pelapor untuk konfirmasi dan memberikan solusi atas keluhan yg disampaikan. Tetapi pelapor menolak untuk kita bantu agar saat itu terlayani dan memilih hari berikutnya mendaftar ke klinik jantung eksekutif dikarenakan pasien tidak mau menunggu kelamaan. Tanggal 20/02/2024 petugas PIPP bertemu dengan pelapor untuk konfirmasi dan klarifikasi mengenai keluhan yang disampaikan. Kami menyampaikan perihal sistem error, pemberian informasi ke khalayak, dan solusi keluhan thdp pelayanan.	Ka. Instalasi Rawat Jalan, Ka. Instalasi Sim RS, PIPP	Pelapor sudah puas menerima penjelasan dari kami dan untuk keluhan sudah dinyatakan selesai.	< 1 Hari
4	12/02/2024	My RSWN	m Yunus (081938279 999)	terlalu ribet ini yg sakit makin sakit, apa gunanya system' antrian		Rawat Jalan Amarta	Waktu Pelayanan	-	Ka. Instalasi Rawat Jalan	Selamat pagi Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamannya Kami	< 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
				tp yg nrima berkas kerjanya lama sampai 2 3 jam hanya nunggu di nurse station, ini nanti blm LG antri di polinya						sedang berusaha untuk memperbaiki permasalahan di sistem kami agar berjalan normal kembali dalam memberikan pelayanan kepada pasien.	
5	27/02/2024	My RSWN	shinta(0813 25771177)	utk di klinik rehabilitasi medik terjadi antrian lama diatas 9 ke atas. kami dapat jadwal pelayanan jam 11.30 tp baru bisa masuk jam 12.30 dan ternyata saya dpt info hal ini disebabkan krn yg mendpt jadwal nomer lbh kecil dtgnya molor shg menyebabkan kami yg dtg duluan tp dpt nomer di blkgnya jd hrs mengantri lbh lama. Krn yg didahulukan yg nomer lbh kecil tapi datang terlambat..mohon utk kebijakannya. atau mgkn bisa ditambahkan jika pasien terlambat 30 ada konsekuensi. Shg bisa membuat disiplin utk jam kdtgan.		Rehabilitasi Medik	Prosedur	-	Ka. Instalasi Rehabilitasi Medik	Selamat pagi Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamanannya Untuk antrean sesuai dengan nomor kode booking. Jika ada nomor terkecil datang, menunggu dua nomor antrean yg sudah jalan setelah itu akan dipanggil untuk nomor kecil. Terima kasih atas saran yang disampaikan akan menjadikan perbaikan pelayanan kami selanjutnya.	< 1 Hari
6	16/02/2024	Kuesioner IKM	sunarto '0895354066 50	Ass wr Wb, mantri laki laki nama putra perdana tidak ramah tidak menjelaskan kurang kompeten dan terampil, pegang hp terus dipanggil tidak perhatian perawat gatokaca 3 lebih baik ramah nama galang dan cepat dan mau memberi informasi jelas		Rawat Inap – Gatotlaca 2	Perilaku Petugas	Petugas PIPP koordinasi dengan Ka. Ruang Gatokaca untuk melakukan investigasi, dengan hasil keterangan dari petugas jaga Gatokaca 2, tidak ada petugas perawat berjenggot seperti yang disampaikan pelapor.	Ka. Ruang Gatokaca	Kepala Ruang gatokaca menghubungi pelapor melalui Wa/ telp tapi tidak terhubung (tidak aktif). Laporan tersebut tidak dapat ditindaklanjuti.	< 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	
				dibandingkan mantri putra gatotkac 2 yang bingungan kaku tidak ramah sama pasien. Ass Wr Wb, terima kasih mantri galang yang lebih ramah dan jelas memberi informasinya semoga rswn memperbanyak perawat seperti perawat galang untuk perawat putra perdana tidak cocok dan tidak ramah dan berjenggot tidak rapi memberi informasi buruk sekali semoga kedepan diperbanyak perawat yg ramah seperti perawat galang gatotkaca 3 sekian dan terimakasih wasalamualikum								
7	21/02/2024	Kuesioner IKM	Zahroh 0812250996 56 - pasien an Churyatun	Bagian farmasi hanya menuliskan obat yg harus diberi di luar tanpa penjelasan apapun baik dosis maupun cara minum. Sangat menyulitkan kami saat di apotek utk membeli obatnya, ditanya berapa mili. Akhirnya apotek tidak bisa memberi pelayanan. Ini sangat merigikan sekaligus membahayakan. Kami sudah berusaha menghubungi perawat tapi dijawab tidak tahu. Mohon bagian farmasi menjelaskan dengan detail apabila ada obat yang harus dibeli di luar. Baik dosis maupun cara minumnya. Karena ini sangat penting dan		Rawat Jalan Amarta – Klinik Endokrin	Produk Layanan	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Ka. Instalasi Farmasi, hasilnya adalah bahwasanya petugas farmasi (sdri. Nuning) sudah menjelaskan perihal obat yang diberikan kepada pasien. Ketika farmasi ingin memberikan obat fonylin dan glimepirid, di aplikasi obat online muncul warning bahwa pasien tersebut sudah diberikan resep obat yang sama di apotek luar RS (glibenclamid). Kemudian petugas farmasi menyampaikan bahwa resep	Ka Instalasi Farmasi	Petugas farmasi menghubungi pelapor dan menjelaskan hasil investigasi dengan instalasi farmasi dan pelapor sudah menerima dengan baik.	< 1 Hari	

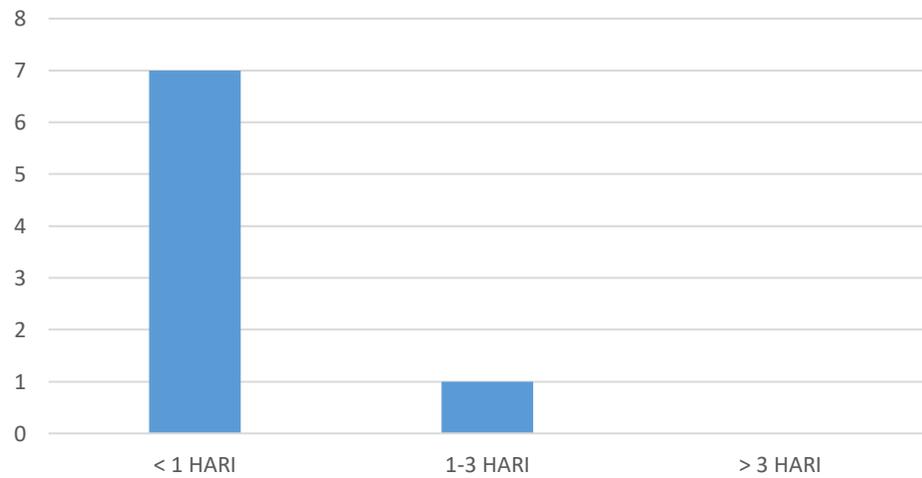
NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				sangat berbahaya jika terjadi kekeliruan.				obat tersebut boleh ditebus jika persediaan obat yang diperoleh dari apotek luar RS sudah habis. Ketentuan konsumsi dan dosis obat sudah dijelaskan oleh petugas kepada pasien.			
8	28/02/2024	Sapa Mba Ita	XXX	pelayanan terhadap pasien BPJS sangat kurang maksimal, kamar selalu penuh padahal masih banyak, dan pasien sudah tidak berdaya tetapi tidak bisa rawat inap, dokter fajar yg bertugas di igd sangat tidak baik dalam melayani pasien		IGD	Produk Layanan	<p>Tanggal 29 Februari 2024 telah dilaksanakan koordinasi aduan tersebut yang dihadiri oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wakil Direktur Pelayanan 2. Sub Koordinator Pelayanan Medis 3. Sub Koordinator Informasi dan pemasaran 4. Kepala Ruang IGD 5. Kepala Instalasi Rekam Medis 6. Tim PIPP 7. Dokter umum <p>Dari hasil rapat koordinasi dengan wadir pelayanan medis dan staff, pasien tersebut datang ke IGD RSWN pada tanggal 27 Februari 2024, pada pukul 21.00, pasien datang dengan keluhan demam 1 minggu, pusing, muntah 3 kali. Dokter IGD memeriksa tanda – tanda vital stabil tensi 126 / 72, nadi normal,</p>	Ka. IGD	<p>Hasil Investigasi telah disampaikan kepada pelapor dan sekaligus disampaikan permintaan maaf melalui aplikasi sapa mba ita sbb :</p> <p>Kami dari manajemen RSWN, memohon maaf atas ketidaknyamanya, untuk saat ini kondisi ruang / kamar rawat inap di RSWN memang sedang penuh, dikarenakan banyaknya kondisi pasien yang harus dirawat inap sehingga menimbulkan antrian pasien rawat inap, dan saat ini antrian kamar rawat inap sudah mencapai angka 40 pasien yang membutuhkan perawatan rawat inap, karena keterbatasan ruang kamar rawat inap di RSWN, namun kami juga terus mengupayakan agar pasien segera mendapatkan kamar</p>	2 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>dengan kondisi tsb pasien tidak memerlukan rawat inap, tetapi pasien tetap menginginkan rawat inap. Yang bersangkutan sudah diedukasi oleh dokter, kondisi pasien tidak termasuk indikasi rawat inap , dokter IGD menawarkan untuk dilakukan observasi di igd dengan Tindakan injeksi, infus dan pemeriksaan laborat tetapi keluarga pasien tidak berkenan di lakukan observasi dan meminta langsung rawat inap .</p> <p>Pada saat yang bersamaan kondisi ruang IGD penuh dengan pasien Emergensi, pasien tetap menghendaki rawat inap, dokter dan petugas pendaftaran rawat inap sudah menjelaskan kondisi antrian kamar rawat inap saat itu, dengan antrian kamar perawatan dewasa (perempuan) penyakit dalam yaitu untuk kelas II antrian 2, kelas III antrian 3 pasien.</p> <p>Pasien diedukasi untuk menunggu antrian kamar</p>		<p>untuk perawatan rawat inap pasien.</p> <p>Untuk informasi online di Mobile JKN ketersediaan bed / kamar pasien rawat inap di RSWN, saat ini belum ter – update sesuai dengan kondisi real di ruang rawat inap RSWN, karena terjadi gangguan sistem yang menyebabkan data tidak terintegrasi dengan data ketersediaan bed / kamar di RSWN.</p> <p>Informasi ketersediaan ruangan rawat inap yang ditampilkan pada layar informasi online di IGD bersifat secara real-time dan jumlah global ruangan sesuai kelas. Penentuan kebutuhan ruangan pasien ditentukan berdasarkan diagnosa, usia, dan jenis kelamin. Ketersediaan ruangan rawat inap pada saat itu memang kami informasikan sedang penuh.</p> <p>kami RSD Wongsonegoro memberikan pelayanan tanpa diskriminatif, tidak membedakan pelayanan bagi pasien dengan</p>	

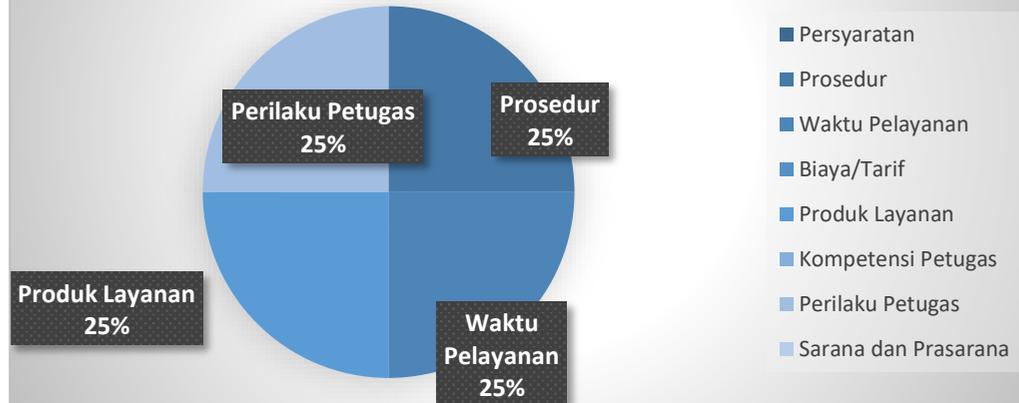
NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
								rawat inap, tetapi pasien tidak berkenan menunggu dan meminta kapan kepastian masuk ke kamar rawat inap, keluarga pasien tidak mau menunggu dan akhirnya pasien pulang.		administrasi umum ataupun asuransi (BPJS) Terkait laporan tentang dokter di IGD, manajemen RS telah kami memberi arahan dan teguran kepada dr. Fajar, agar kedepan lebih baik dan ramah lagi dengan seluruh pasien di RSWN. Kami memohon maaf atas ketidaknyamanya dari pelayanan kami di Instalasi Gawat Darurat RSWN, sebagai bahan evaluasi bahwa kami akan meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kami. Terima kasih.	

Pengaduan Kategori Merah	Pengaduan Kategori Kuning	Pengaduan Kategori Hijau	Jumlah Pengaduan	Respon Time Sesuai	Respon Time tidak sesuai
0	0	8	8	8	0
Score	100%				

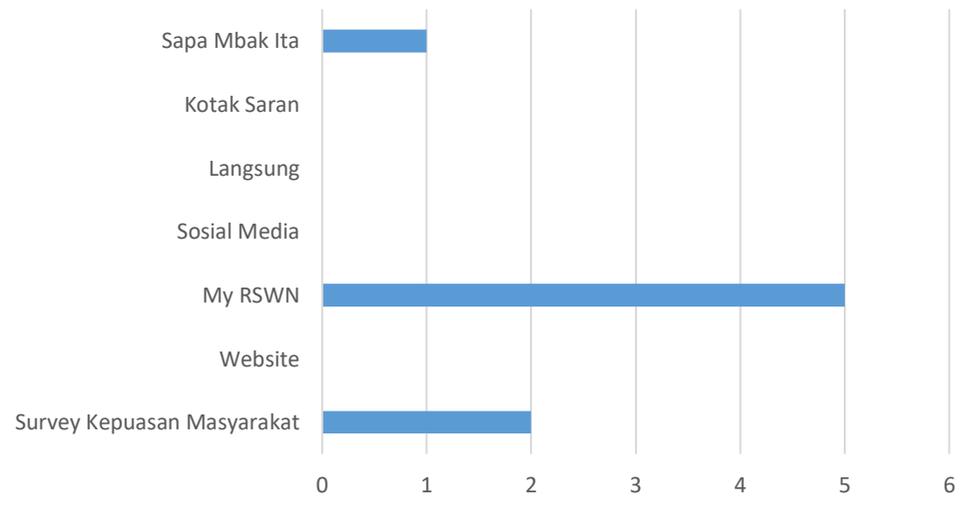
RESPON TIME PENGADUAN FEBRUARI 2024



UNSUR YANG DIKOMPLAIN BULAN FEBRUARI 2024



MEDIA PENGADUAN FEBRUARI 2024



Lampiran Dokumentasi Tindak Lanjut Aduan Bulan Februari 2024

No	Ruang dan Waktu Aduan	Dokumentasi Tindak Lanjut Aduan
1.	Yudistira 13-02-2024	
2.	Rawat jalan Amarta 19/02/2024	

3.

IGD RSWN /28/2/2024

