

**LEMBAR TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN
BULAN AGUSTUS 2023**

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	01/08/2023	Android	dina kristinatalia (081239770 442)	selamat siang rswn hari ini saya ada rujukan dari dokter gigi konservasi menuju dok bedah gigi tepatnya dokter Astrid saya kog kurang suka yaa respon nya sebagai dokter sumpah ini pertama dan terakhir kalinya ketemu dokter itu. respon sebagai dokter buruk sekali kasar dengan hanya saya blm siap di cabut giginya. bukankah kita pasien berhak dapat penjelasan dan respon yg baik dari dokter??? dan terus menyarankan di bius tidur dengan penyampaian yg hadeeh gak bagus sekali.. malu dok sama perawatnya yg baik responnya. tolong lebih bijak sedikit sebagai dokter Terima kasih		Rawat Jalan	Perilaku Petugas	Kritik	Tanggal 2/8/2023 Petugas PIPP melakukan konfirmasi keluhan kepada pelapor melalui sambungan telepon. Kemudian keluhan yang disampaikan sudah dikonfirmasi kami sampaikan ke Subkorordinator Informasi dan Pemasaran serta Ka.Bid Pelayanan. Tanggal 3/8/2023 dilakukan rapat guna membahas permasalahan dengan dihadiri Humas, Wadir pelayanan, Kabid, Ka.Ru rawat jalan Amarta serta dokter Astrid Sp. BM.	Bagian Pelayanan	Telah dibalas sebagai berikut : Selamat Siang Ibu Terima kasih atas kritik/saran yang disampaikan kepada kami, untuk keluhan sudah kami tindaklanjuti dan akan menjadikan perbaikan untuk perbaikan pelayanan selanjutnya. Dokter ybs diberikan teguran dan arahan agar dalam melayani pasien lebih baik dan lebih ramah.	<1 hari
2	04/08/2023	Kuesioner IKM	Agus Pramono (085226355 176)	sy pasien BPJS Non PBI (kelas 1). Pada saat saya ranap dg diagnosa Trombositopeni Obs. Febris, tiba2 oleh perawat ruangan sy diberikan obat jantung yaitu NITROKAF (sy tahu krn ibu saya penderita jantung). saya sangat kaget dan heran krn sy tidak ada dikonsulkan ke dr. jantung terlebih dahulu. saya saat itu sudah info ke perawatnya tetapi bilang bahwa itu obat memang dari dr. Desi yg sudah dikonsulkan ke dr. Jantung. pdhl sy sudab bilang bahwa pd saat masuj di IGD tidak pemeriksaan EKG, hanya lab & xray saja itupun hasil xray normal. saya tidak percaya &		Rawat Inap – Nakula 3	Kompetensi Petugas	Kritik	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Kepala ruang Nakula 3 untuk tindak lanjut keluhan yang disampikan. Saat itu juga petugas yang bersangkutan dilakukan pemanggilan untuk diberikan teguran, arahan dan pendampingan agar lebih baik dan teliti dalam melayani pasien. Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor untuk menyampaikan permintaan maaf dan hasil dari tindak		Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor untuk menyampaikan permintaan maaf dan hasil dari tindak lanjut. Pelapor sudah menerima dan berteriam kasih atas tindak lanjut keluhan yang cepat. Berharap lebih teliti dan konfirmasi terhadap pemberian obat kepada pasien. Kami berterima kasih atas keluhan yang disampaikan untuk menjadikan perbaikan kami dalam melayani pasien,	<1 hari

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP	
				tidak mengkonsumsinya. Kemudian saat berganti shift sore sy komplain lagi ke perawat, kemudian perawat cek ulang di sistem ternyata salah satu perawat salah klik order obat di sistem.. Sungguh sangat ceroboh, yg saya sayangkan adalah saat pertama kali sy komplain terkait obat, perawwt tidak segera cek ulang ttp langsu menjawab demikian, sungguh tindakan kelalaian yg bisa berakibat fatal thd saya. semoga management RSWN membaca dan melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan tanpa memandang status pasien tersebut. Lebih teliti & hati2 dalam melakukan pemberian/order obat di sistem. segera lakukan kroscek pada rekam medis jika ada komplain/pertanyaan terkait obat yg diberika. thd dokter spesialis lainnya tanpa ada konsul lebih dulu.						lanjut. Pelapor sudah menerima dan berteriak kasih atas tindak lanjut keluhan yang cepat. Berharap lebih teliti dan konfirmasi terhadap pemberian obat kepada pasien.			
3	09/08/2023	Android	wanda(082379040840)	Kenapa di area laborat geriatri tdk d prioritas kan?		Laboratorium	Prosedur	Kritik	Petugas PIPP sudah berkoordinasi dengan Ka.Ins Laborat untuk dilakukan tindak lanjut. Bahwasanya sudah dilakukan pemilahan antara pasien lansia/difable dengan pasien umum serta menambah petugas pengambilan sampling untuk mengurai antrean.	Bagian Pelayanan – Ka. Instalasi Laboratorium	Telah dibalas sebagai berikut : Selamat siang Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamannya, untuk keluhan sudah kita terima dan kita tindaklanjuti. Terima kasih atas kritik/saran yang disampaikan akan menjadi perbaikan pelayanan selanjutnya.	<1 hari	
4	14/08/2023	Kuesioner IKM	Yuli Cahyaningrum (082113575237)	Kebanyakan nakes di sini ga sopan, omongan ketus, kita bayar loh di sini pake umum. Saya sebagai pasien aja walaupun perut sakit kalo ada nakes masuk berusaha duduk dan selalu		Brotojoyo 3	Perilaku Petugas	Kritik	Petugas PIPP berkoordinasi dengan kepala ruang Brotojoyo 3 untuk tindak lanjut.		Selamat pagi Ibu, Kami sudah menerima keluhan dan menindaklanjutinya, kami sudah bertemu dengan pelapor untuk	<1 hari	

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				<p>mengucapkan tolong maaf dan terimakasih.</p> <p>Nakes di sini pada saat jam istirahat pernah sekali saya dengar mereka tertawa keras bersama2 sampai mengganggu.</p> <p>Saya di rawat inap di ruangan IGD brotojoyo 3 merasa terganggu. Istirahat terganggu, karna di sebelah saya penjaga pasien ada 2 orang. Apakah nakes tidak punya kode etik untuk selalu bersikap sopan dengan pasien ? Minimal bilang permisi, mengucapkan maaf tolong dan terimakasih. Masuk tanpa permisi, saya lagi tidur lampu di hidupkan, padahal ruangan terang banget dan bidan baju hijau cuma menyampaikan penundaan operasi. Astaga di mana kenyamanan saya sebagai pasien kalo mereka gak bisa menghargai pasien. Omongan ketus muka judes. Terutama bidan2 yang pake baju ijo. Lebih sopan anak koas dan mahasiswa magang, dari pada yang sudah senior.</p> <p>Kode etik nakesnya mana? Kami pasien juga butuh nyaman, aman dan tenang.</p> <p>Kalo di sini peraturan yang menjaga pasien cuma 1, kenapa sebelah saya yang jaga pasien 2 orang tapi tidak di tegur ?</p> <p>Mengganggu jam istirahat.</p>					<p>Saat itu juga langsung menemui pasien yang sedang dirawat untuk konfirmasi keluhan yang disampaikan dan melakukan tindak lanjut.</p> <p>Untuk petugas yang saat itu bertugas sudah dilakukan pemanggilan, lalu diberikan teguran dan arahan untuk lebih baik , sopan, ramah dalam melayani ke pasien. Untuk sikap saat bertugas agar lebih fokus kepada pekerjaan.</p> <p>Untuk penunggu pasien sudah disampaiakan bahwa yang menunggu 1 orang penunggu.</p>		bersilaturahmi dan menyampaikan permintaan maaf dan melakukan evaluasi agar lebih baik lagi dalam melayani. Pelapor sudah menerima dan memaafkan dan berharap pelayanannya selanjutnya lebih ditingkatkan.	
5	15/08/2023	Kuesioner IKM	A (088228807478)	Tolong di inspect perawat jaga pagi ini , dengan ciri" tinggi, kulit sawo matang, rambut pendek. Dan perawat jaga malam hari ini dengan ciri" tidak berjilbab sinis terhadap anggota keluarga pasien tidak ramah serta		Nakula 1	Perilaku Petugas	Kritik	Petugas PIPP menerima laporan dan berkoordinasi dengan kepala ruang Nakula 1 untuk tindak lanjut. Saat itu kami langsung menemui keluarga pasien		Petugas PIPP bersama kepala ruang Nakula 1 menemui keluarga pasien untuk menindaklanjuti keluhan. Kami menyampaikan permintaan	<1 Hari

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				lambat respon bell. Perlu segera ditindak! Jangan sampai saya follow up ke pusat, Bagi perawat yang tidak tulus dalam melayani pasien, pecat. Rugi gaji tinggi namun tidak tulus melayani pasien memandang sebelah mata pasien bpjs kelas bawah. Sudah ke 4x anggota keluarga saya direndahkan perawat RSWN. Sampai saya follow up ke Direktur RSWN, Walikota Semarang dan Gubernur Jateng. Jangan sampai ke 5x ini saya follow up ke mereka lagi.					pelapor untuk konfirmasi mengenai keluhan yang disampaikan. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya mengenai perilaku petugas yang kurang ramah dan ada sedikit error mengenai bell ruangan. Untuk petugas sudah dilakukan pemanggilan untuk diberikan teguran, arahan agar lebih baik lagi dan ramah dalam melayani pasien. Untuk bell ruangan sudah diperbaiki oleh ipsrs agar tidak terjadi kendala lagi.		maaf atas ketidaknyamanannya dan keluhan sudah langsung ditindaklanjuti agar tidak terulang kembali. Keluarga pasien sudah menerima permintaan maaf dan penjelasan dari kami, berharap tidak terulang kembali. Kami berterima kasih atas keluhan yang disampaikan sehingga akan menjadi evaluasi dan perbaikan pelayanan selanjutnya.	
6	17/08/2023	My RSWN	muhammad alwi muttaqin (085600645 806)	buat mbaknya terapis kalo masuk ke ruang terapis jangan pegang hp ya..kemaren anakku di OT pas tak lihat berkali2 mbaknya mainan hp sedangkan anakku mainan sendiri..beda kalo d TW benar2 d ajak belajar..rumah saya desa mbak perjalan satu jam .mengecewakan		Rehabilitasi Medik	Perilaku Petugas	Kritik	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Ka.ru Rehab medik untuk menindaklanjuti keluhan. Petugas yang bersangkutan sudah dilakukan pemanggilan dan diberikan teguran agar lebih baik lagi dalam melayani pasien. Untuk semua petugas diberikan arahan agar tidak menggunakan HP saat sedang bekerja agar pelayanan lebih maksimal.	Ka. Ruang Rehab Medik	Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhan dan menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanannya. Kami juga menyampaikan hasil tindak lanjut agar kedepannya lebih baik lagi. Pelapor sudah menerima dan berterima kasih atas keluhan yang langsung ditindaklanjuti dan berharap tidak terjadi kembali. Kami berterima kasih atas keluhan yang disampaikan guna menjadikan perbaikan pelayanan bagi unit terkait sehingga pelayanan bisa maksimal.	<1 Hari
7	18/08/2023	Android	Nina (08222111 0923)	Tolong donk sediakan QRIS untuk pembayaran, atau fasilitas EDC berbagai bank.. Sy mau pembayaran		Kasir	Persyaratan	Kritik	-		Selamat siang Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Ibu,	<1 Hari

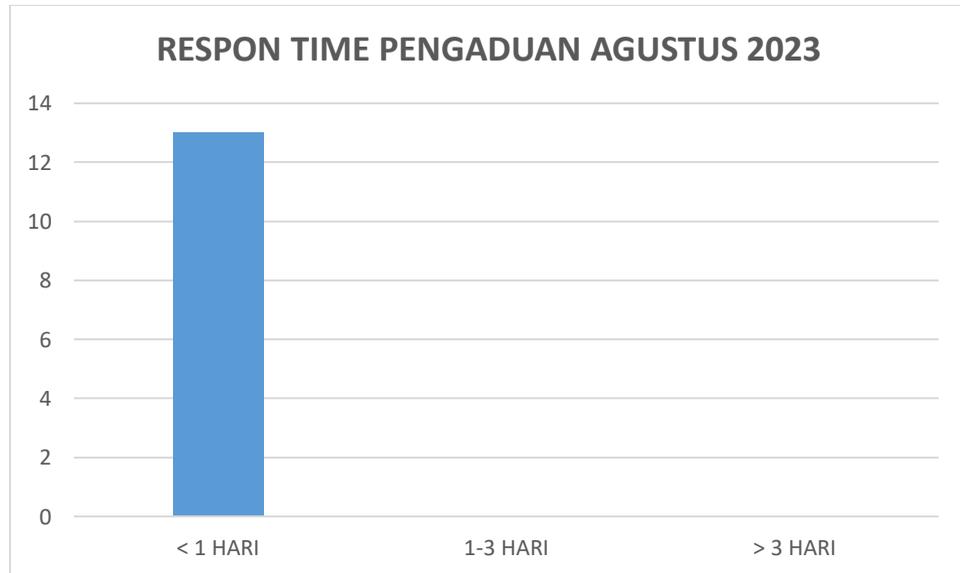
NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				pasien umum di IGD, masa gak bisa pake QRIS, dan kalo gesek pake BCA harus kena biaya 2% ??????							terima kasih atas saran yang disampaikan akan kita pertimbangkan masukan tersebut.	
8	24/08/2023	Android	ayux(085700334425)	ada salah satu satpam di IGD (sy blm catat namanya) perlakuannya menurut saya tidak menyenangkan. bapak saya sdh sepuh mau jemput ibu yg lagi kemo tp di suruh muter lewat amarta. padahal satpam yg satunya menyarankan lewat IGD saja krn cm mau jemput dan sdh terlanjur parkir di depan IGD. SOP nya gimana ya, yg satu mengizinkan (mungkin krn kasian liat bapak sy dan mmg cm jemput saja) tapi yg satu nya gak ramah. apakah utk kasus2 tertentu spt yg diatas bener2 tdk ada pengecualian?		Security	Perilaku Petugas	Kritik	Petugas PIPP sudah menghubungi keluarga pasien untuk menyamapaikan permintaan maaf dan klarifikasi. Bahwasanya terjadi miss komunikasi antara keluarga pasien dan security mengenai prosedur penjemputan pasien pulang. Keluarga pasien sudah menerima penjelasan dari kami, dan berharap tidak terulang dan menjadikan perbaikan mengenai pelayanan selanjutnya.	Ka Bagian Umum – Koordinator Security	Telah dibalas sebagai berikut : Selamat siang Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamannya, untuk keluhan sudah kita terima dan tindaklanjuti. Terima kasih atas saran/kritik yang disampaikan akan menjadi perbaikan kami selanjutnya	<1 Hari
9	24/08/2023	Kuesioner IKM	monica (088216715200)	Tolong para perawat jaga lebih dijaga supaya lebih sopan kalau diajak bicara . Diajak ngomong belum selesai malah jawab seadanya sambil jalan . Pernah dijawab "wah saya gak tau itu bukan tanggung jawab saya" . Itu saja ketus lho ngomongnya . Tidak ada ramah-ramahnya sama sekali , perawat jaga terbaik adalah Ibu Indah , sangat amat layak sekali menjadi panutan bagi semua perawat yg lain-lain. Karena cara bicaranya yg ramah dan "ngajeni" keluarga pasien setiap ditanya , maka dari keramahan beliau langsung saya lihat siapa namanya di bet seragam.. dan maaf untuk perawat yg lain MINUS utk keramahatamahannya . Alangkah baiknya jika bisa menggunakan		Rawat Inap – Sadewa 4	Perilaku Petugas	Kritik	Petugas PIPP berkoordinasi dengan kepala ruang sadewa 4. Dari hasil konfirmasi bahwasanya tidak ada pasien tsb dirawat di ruang sadewa 4 dan nama” petugas yang disebutkan tidak ada dalam tim nakes sadewa 4.		Petugas PIPP mengkonfirmasi pasien melalui Whatssap dan telepon tetapi tidak ada respon. Sehingga tidak dapat dikonfirmasi untuk tindak lanjut.	<1 Hari

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				<p>pemilihan kata utk cara penyampaian lebih baik tutur katanya . Mungkin karena BPJS gratisan jadi pelayanan begitu. Jangan hanya karena 1-2 manusia , pelayanan di cap Jelek . Semua orang itu tentu ada kesibukan , tapi jika diajak bicara harus baik . Terutama perawat jaga selain Ibu Indah</p>								
10	30/08/2023	Android	Desy Wulanjari (082223321512)	<p>Akhir Juni lalu, saya habis mengurus perpanjangan surat rujukan utk terapi anak saya di rehab medik, dr faskes pertama dan lanjutan (RS Primaya).. Esok paginya saya lanjut ke rehab medik RSWN utk terapi wicara anak saya seperti biasa.. Tak ada kendala apapun..</p> <p>Lusanya saat terapi lg, mbanya bagian admin rehab medik, menyampaikan ke saya bahwa surat rujukan saya salah.. Harusnya tertujunya ke "dokter anak", bukan "rehab medik".. Dan saya disuruh benerin ke CSO di depan, di gedung Amarta..</p> <p>Saya ke sana menceritakan masalah saya dan dibantu CSO.. Beliau bantu telpon ke RS Primaya utk koreksi surat rujukan, namun menurut pihak RS Primaya, karena surat rujukan sudah terlanjur dipakai terapi 1x, jd tidak bisa dikoreksi by phone.. Harus mengulang utk ketemu dokter terkait utk menggantinya.. CSO RSWN menyuruh saya utk kembali ke faskes pertama dan RS lanjutan.. Pulanglah saya dan anak saya karena tidak bisa terapi..</p>		Rehabilitasi Medik dan Informasi	Perilaku Petugas	Kritik	<p>Petugas PIPP menghubungi dan bertemu keluarga pasien dan sudah memberikan penjelasan terkait prosedur rujukan BPJS. Keluarga pasien sudah memahami dan menerima penjelasan dari petugas PIPP, diharapkan tidak terjadi miss komunikasi terhadap pasien rujukan BPJS. Keluhan sudah terlayani dan selesai.</p>	Bagian Informasi	<p>Telah dibalas sebagai berikut : Selamat pagi Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah kami tindak lanjuti dan kami berterima kasih atas keluhan yang disampaikan kepada kami agar lebih baik lagi dalam melayani.</p>	<1 Hari

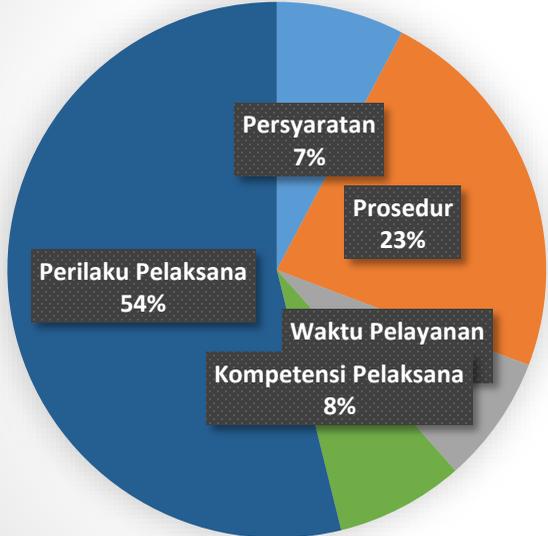
NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				tenaga dan waktu karena saya wanita bekerja, anak saya jg masih usia 2 tahun 4 bulan, ngga tega aja jd harus ke sana sini karena kesalahan orang dewasa..								
11	30/08/2023	Kotak Saran	081228252009 (FEBRI RAMATIKA)	lebih teliti lagi untuk nomer antrian di radiologi, sudah 2 kali antri selalu didahulukan pasien lain, hari ini menunggu 3 jam untuk USG. saya pasien umum apakah ada beda antrian umum dan pasien lain?		Radiologi Sentral	Prosedur	Kritik	Petugas PIPP menerima keluhan dan langsung mengonfirmasi ke unit terkait untuk tindak lanjut. Tanggal 31/8/2023 petugas pipp bersama kepala ruang Radiologi sudah bertemu pelapor untuk meminta maaf atas kejadian yang terjadi. Kami berusaha agar menjadikan perbaiki pelayanannya untuk selanjutnya di unit radiologi.	Ka. Ruang Radiologi	Telah dibalas ke pelapor sebagai berikut : Selamat pagi Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah kita tindak lanjuti. Terima kasih atas keluhan yang disampaikan kepada kami, untuk keluhan sudah kita tindak lanjuti.	<1 Hari
12	31/08/2023	Android	uswatun khasanah(081229516887)	ibu saya rawat inap pake bpjs mandiri kelas 2 di prabu kresna yg isinya sekamar 4 orang knp malah lbh bagus di kelas 3, mau naik kelas 1 katanya prosesnya lama, minta pindah di kelas 2 yg sebelah dan lbh nyaman katanya itu khusus yg bedah, mohon penjelasannya.		Rawat Inap – Prabu Kresna	Prosedur	Kritik	Petugas PIPP menemui keluarga pelapor dan memberikan penjelasan.	Ka. Instalasi Rawat Inap	Telah dibalas ke pelapor sebagai berikut : Selamat pagi Ibu Untuk penjelasan mengenai hal tersebut sudah disampaikan kepada keluarga (Muksimin) dan sudah memahami informasi tersebut. Kami juga sudah menghubungi melalui telepon untuk menyampaikan penjelasan tersebut. Terima kasih atas kritik/saran yang disampaikan kepada kami untuk perbaikan pelayanannya selanjutnya	<1 Hari

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
13	31/08/2023	Android	nuri(085700352436)	mohon u tenaga terapi di klinik rehab medik ruang c untuk ditambah personilnya, dikarenakan saya rasa jumlah pasien yg bertambah. Hal ini saya rasakan karena daftar tunggu u terapi semakin lama setiap kali saya mengantar Bulik u fisioterapi, saya juga kasian dengan personil terapisnya yg cuma 2 orang wanita apalagi yg 1 sedang hamil.		Rehabilitasi Medik	Waktu Pelayanan	Kritik	Kritik disampaikan kepada Ka. Instalasi Rehabilitasi Medik untuk evaluasi pelayanan	Ka. Instalasi Rehabilitasi Medik	Telah dibalas ke pelapor sebagai berikut : Selamat pagi Ibu terima kasih atas saran yang disampaikan kepada kami, sudah kita terima dan akan kami pertimbangkan untuk peningkatan pelayanan.	<1 Hari

Pengaduan Kategori Merah	Pengaduan Kategori Kuning	Pengaduan Kategori Hijau	Jumlah Pengaduan	Respon Time Sesuai	Respon Time tidak sesuai
0	0	13	13	13	0
Score			100%		



UNSUR YANG DIKRITIK AGUSTUS 2023



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

Foto Bukti tindak lanjut keluhan

Keluhan 01/08/2023 klinik bedah mulut



Keluhan ruang Brotojoyo (3) 14-08-2023



Keluhan Rawat jalan rehab medik 30/8/2023

