








LAPORAN TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN
RSD K.R.M.T. WONGSONEGORO KOTA SEMARANG
BULAN DESEMBER 2023

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	06/12/2023	MY RSWN	Mohamad Sodik (081228311124)	harusnya bagian pendaftaran harusnya sudah tau klo pasien mau kontrol ato lainnya sudah terkoneksi sama pihak bpjs ato jasa raharja.. sudah nunggu antri lama dipanggil baru ditanyakan lagi ke bagian jasa raharja... mohon koreksihya... semoga lebih cepat pelayanannya.. thanks		Pendaftaran Rawat Jalan	Prosedur	Petuga PIPP berkoordinasi dengan unit rekam medis dan SIM RS untuk tindak lanjut. Petugas PIPP juga sudah menghubungi pelapor untuk klarifikasi mengenai hal tersebut. Untuk kedepannya permasalahan tersebut tidak terulang kemabali	Ka Instalasi Rekam Medis	Telah dibalas sebagai berikut : Selamat siang Bpk/ Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terima kasih atas kritik/ saran yang disampaikan kepada kami, akan menjadikan perbaikan pelayanan kami selanjutnya.	< 1 Hari
2	06/12/2023	MY RSWN	Dita (082220015437)	minta tolong ke depannya pasien dikasih informasi lebih jelas terkait kontrol, karena pengalaman dari saya mau kontrol aja mbulet gak jelas harus kesini dululah, ambil lab dululah. emang diinfor? mana kita tau runtutannya kalo gak ada info? blm lagi udah 2x ke rs ternyata dokternya libur (cuti) buang2 waktu, buang2 tenaga. tolong pasien lain jgn digituin jg apalagi yg udah lansia. kasian. itu aja makasih		Rawat Jalan	Prosedur	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Ka.ins Rajal untuk tindak lanjut. Bahwasanya dari nurse station sudah memberikan informasi kepada pasien mengenai prosedur kontrol selanjutnya. Jika ada lab untuk hasil bisa dikases melalui cintaku rswn jadi pasien tidak perlu mengambil hasil lab. Untuk informasi dokter cuti sudah kami informasikan melalui pesan WA.	Ka. Instalasi Rawat Jalan	Telah dibalas sebagai berikut : Selamat siang Bpk/Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terima kasih atas kritik/ saran yang disampaikan kepada kami, akan menjadikan perbaikan pelayanan kami selanjutnya.	< 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
3	06/12/2023	MY RSWN	Khalim (085640648056)	OB yg di R.Arjuna kurang ramah, adik saya sebagai pasien disitu numpahin teh dikit dimarahi, mungkin adik saya ngga sengaja, krn badannya emng lemes banget jd megangin gelas teh nya agak goyang/ kurang kuat, kalau bisa membantu dengan kritikan ini, telong pegawai bersih"nya disuruh ramah		Rawat Inap Arjuna	Perilaku Petugas	Petugas PIPP berkoordinasi dengan KaRu Arjuna guna tindak lanjut keluhan. Tanggal 07/12/2023 Dilakukan pemanggilan terhadap petugas OB yang saat itu sedang membersihkan ruangan pasien. petugas tersebut sudah diberikan arahan agar lebih baik lagi dalam melayani selanjutnya	Ka. Ruang Arjuna	Keluhan telah ditindaklanjuti dan diberikan penjelasan kepada pelapor. Petugas PIPP menghubungi pelapor dan sudah menyampaikan hasil tindak lanjut pelapor berterima kasih atas tindak lanjut keluhannya.	< 1 Hari
4	15/12/2023	MY RSWN	Dwi Nurul(085713345149)	selamat malam, saya ingin menyampaikan keluhan kenapa informasi kesediaan tempat tidur di mobile jkn dan saat pendaftaran rawat inap tidak sesuai? dikarenakan kejadian kemarin ibu saya msuk igd dan hrus rawat inap dengan menggunakan bpjs kelas 1 tp saat pendaftaran ternyata penuh dan hanya tersedia kelas 3, kenapa datanya tidak sesuai dengan update mobile jkn ya, mohon kejelasannya. terima kasih		IGD	Sarana dan Prasarana	Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor untuk klarifikasi mengenai keluhan yang disampaikan.	TPPRI	Petugas PIPP menghubungi pelapor dan menjelaskan sbb : Selamat pagi Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk informasi jumlah bed yang ditampilkan pada aplikasi JKN mobile adalah jumlah global keseluruhan ruangan rawat inap sesuai kelas. Pembagian kelas ruangan berdasarkan diagnosa, jenis kelamin, usia, jadi untuk informasi lebih jelasnya ditentukan di bagian TPPRI.	< 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
5	18/12/2023	MY RSWN	Zabidi ischak(0882 003663563)	lapor ; (1). Jam dinding di Kamar 1.2, mati. (2). Pintu masuk Kamar no. 1 Ruang Arimbi, bunyi keras sekali kalau dibuka atau ditutup.		Rawat Inap Arimbi	Sarana Prasarana	Petugas PIPP bersama Karu Arimbi langsung menindak lanjuti keluhan yang disampaikan.	Ka. Ruang Arimbi	Petugas PIPP menghubungi pelapor sbb: Selamat pagi Bapak, mohon maaf atas ketidaknyamanannya Untuk keluhan sudah kami tindak lanjuti. terima kasih atas keluhan yg disampaikan akan menjadaiakan perbaikan pelayanan kami selanjutnya.	< 1 Hari
6	18/12/2023	MY RSWN	Andri sujatmiko(08 95426692 020)	dari jam 8 nunggu untuk sidik jari menunggu untuk ke ruang poli yang jaga cuma 1 orang dari kemarin padahal yang antri lebih dari 50 orang ini membuat dokter poli jam sudah habis dan tidak bisa ketemu dokter		Rawat Jalan	Waktu Pelayanan	Petugas PIPP menghubungi unit terkait untuk konfirmasi permasalahan sidik jari di poli rawat jalan Amarta. Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor untuk klarifikasi dan permintaan maaf atas keluhan yang bdisampaikan.	Ka. Instalasi Rawat Jalan	Petugas PIPP menghubungi pelapor sbb: Selamat pagi Bapak, Mohon maaf atas ketidaknyamanannya .Terkait keluhan yang disampaikan sudah kami konfirmasi ke unit terkait. Bahwasanya hari ini sedang ada error sistem BPJS, dan petugas sudah menyampaikan kepada seluruh pasien yg menunggu mengenai informasi tersebut. Petugas admin juga sudah ditambah untuk mengurai kepadatan antrean, serta pasien juga tetap dilayani oleh dokter sampai selesai. terima kasih atas keluhan yang disampaikan guna	< 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
										perbaikan pelayanan kami selanjutnya.	
7	27/12/2023	MY RSWN	isma(085754 087757)	pelayanan untuk klinik saraf bagian pendaftaran sangat aneh, kita dapat pendaftaran nomor 4, memang harusnya pagi tapi saya datang siang karena ada urusan. masa panggilannya nunggu sampe mau habis saya baru dilayani. yang datang setelah saya sudah dilayani sampe lebih dari 10orang. sudah ditanyakan nunggu dpanggil. ini fungsinya buat apa pendaftaran. beda sama difisio disana kalau dapat antrian nomr 2 meskipun sudah lewat kalau kita baru datang kita psti tetep dipanggil maskpun setelah lewat 3 antrian.		Pendaftaran Rawat Jalan Amarta	Prosedur	Petugas PIPP menghubungi rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan untuk mengkonfirmasi keluhan terkait antrian. Untuk petugas yang bersangkutan sudah diberikan teguran dan arahan guna lebih baik lagi dalam melayani.	Ka. Instalasi Rekam Medik	Selamat pagi Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamannya Untuk keluhan sudah kami konfirmasi ke unit terkait, untuk petugas sudah diberikan arahan agar sesuai ketentuan pemanggilan. Kami berterima kasih atas kritik/saran yg disampaikan, akan menjadikan perbaikan pelayanan berikutnya.	< 1 Hari
8	12/12/2023	KUESIONER IKM	dicky hendar (085227929 970)	beberapa perawat kurang kooperatif , saat jam besuk kadang ada yg perawat cuman diam saja tidak membantu menjelaskan kondisi pasien ataupun perkembangan pasien. untuk penunggu NICU agar bisa lebih fleksibel karena kalau yg ibu msih dalam proses penyembuhan dan tidak bisa ke rs pihak ayah hanya boleh masuk di jam 12 , sedanngkan waktu pulang kerja sore sehingga kita tidak bisa		NICU	Kompetensi Petugas	Petugas PIPP berkoordinasi dengan kepala ruang NICU untuk langsung tindak lanjut. Bahwasanya saat Bapak pasien menjenguk berbarengan dengan kakek/nenek, karena aturan di NICU yang boleh masuk keruangan hanya orang tuanya. Jadi yang diperbolehkan masuk adalah ayah dari pasien. Untuk informasi kondisi	Ka Ruang NICU	Selamat pagi Bapak, mohon maaf atas ketidaknyamannya. Untuk keluhan yang disampaikan sudah kami tindak lanjuti. Terima kasih atas kritik/saran yang disampaikan akan menjadikan perbaikan pelayanan selanjutnya.	< 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
				masuk , mohon kedepannya bisa di tinjau ulang aturannya. utk perawat lebih ramah lagi , jgn cuman bagus di seragam saja , krna yg menggaji asn juga dri masyarakat. pasien an by nena ivon				pasien sudah kiinfokan melalui WA Si Rindu dan saat orang tua pasien datang juga sudah di infokan secara langsung mengenai perkembangan kondisi bayinya. Untuk petugas sudah diberikan arahan agar kedepannya lebih perhatian dan komunikatif terhadap keluarga pasien.			
9	13/12/2023	KUESIONER IKM	Jontara Samosir (081391334121)	Petugas bagian Rehabilitasi medik ogah ogahan jika ditanya mengenai prosedur fisioterapi apa yang paling tepat untuk percepatan kesembuhan pasien. Supaya pasien juga bisa melakukan fisioterapi sebagai tambahan fisioterapi di RS Wongsonegoro. Petugas dibagian fisioterapi saya lihat hanya menjalankan tugas administrasi dan pelayanan fisik saja. Sepertinya petugas di bagian Rehabilitasi medik semuanya alumni administrasi rumah sakit. Tidak ada yang alumni akademi atau sekolah tinggi Fisioterapi. Agar Petugas yang melayani pasien dibagian fisioterapi khususnya yang memasang peralatan fisioterapi dipilih Hany yang Alumni sekolah fisioterapi		Rehabiltasi Medik	Perilaku Petugas	Petugas PIPP mengkonfirmasi keluhan melalui WA. Kemudia berkoordinasi dengan KaRu Rehab medik untuk tindak lanjut Tanggal 15/12/23 Kami bertemu dengan pelapor untuk menyampaikan hasil tindak lanjut. Bahwasanya untuk semua petugas sudah diberikan arahan untuk bisa menjawab atau memberikan saran kepada pasien jika ada pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan. Pelapor sudah menerima dan berterima kasih atas klarifikasi dan tindak lanjut direspon dengan sangat baik. Berharap kedepannya lebih baik lagi dalam	Ka Instalasi Rehabilitasi Medik	Selamat pagi Bapak, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk keluhan yang disampaikan sudah kami tindak lanjuti. Terima kasih atas kritik/saran yang disampaikan akan menjadikan perbaikan pelayanan selanjutnya.	< 1 Hari

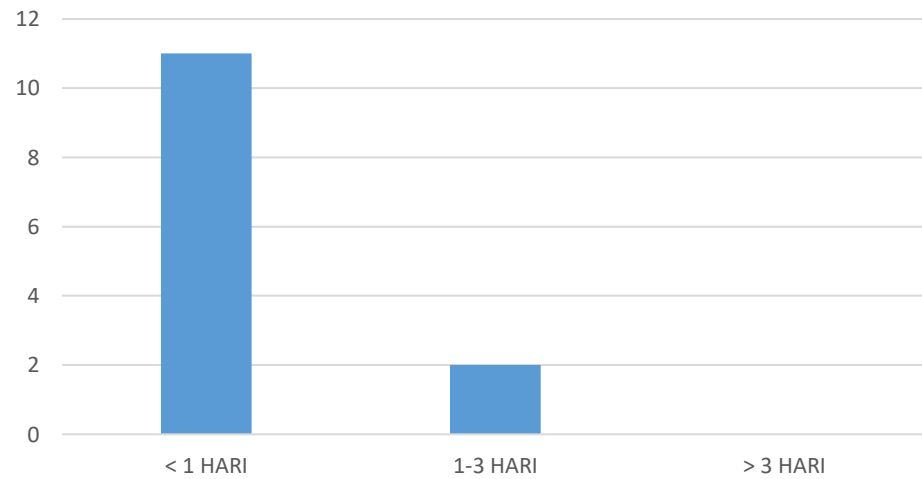
NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				atau yang berkaitan dengan rehabilitasi medik dan atau saraf				memberikan pelayanan dan informasi.			
10	15/12/2023	KUESIONER IKM	Intan Pradita Sari (081220567891)	Sarana & prasarana nya cukup baik, hanya pelayanan beberapa petugas nya kurang. Mulai dari ketika melahirkan dokternya marah2, bicaranya ketus. Sedangkan melahirkan kan butuh ketenangan bukan ketegangan. Di ruang bersalin berasa tegang kayak uji nyali, benar2 buat kapok lahiran di sini. Lalu ditambah petugas yg mengambil sampel darah sy yg baru belajar, sampai 2 Minggu masih lebam&sakit di bekas suntikan waktu pengambilan darah. Mohon lebih ramah & baik lagi petugas nya dalam memberikan pelayanan. Karena yg dihadapi orang sakit.		Brotojoyo 3	Perilaku Petugas	Petugas PIPP berkoordinasi dengan karu Brotojoyo 3. Dari hasil tindak lanjut bahwasanya petugas dan dokter tidak ada yang marah-marah atau ketus kepada pasien. Saat pengambilan sample darah juga sudah sesuai dengan prosedur. Pelapor sudah dihubungi melalui tlp dan wa tidak di respon.	Ka. Ruang Brotojoyo 3	Selamat pagi Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk keluhan yang disampaikan sudah kami tindak lanjuti. Terima kasih atas kritik/saran yang disampaikan akan menjadikan perbaikan pelayanan selanjutnya.	< 1 Hari
11	13/12/2023	KUESIONER IKM	WIDYA (085740988513)	Dokter spesialis jantung dan pembuluh darah atas nama Dokter Sulistiyati selalu molor saat hadir di jam kontrol pasien. Kemarin molor hingga 2 jam dan tidak hanya sekali. Kasihan pasien yang lansia. Sebaiknya pelayanan tepat waktu. Andaikan tidak tepat waktu maksimal 30 menit hingga 1 jam.		Rawat Jalan _Poli Jantung	Waktu Pelayanan	Petugas PIPP sudah berkoordinasi dengan Kainst rawat jalan untuk tindak lanjut keluhan. Bahwasanya dokter sudah diberikan teguran dan arahan agar on time saat di jam praktek.	Pelayanan / Ka. Instalasi Rawat Jalan	Selamat pagi Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk keluhan yang disampaikan sudah kami tindak lanjuti. Terima kasih atas kritik/saran yang disampaikan akan menjadikan perbaikan pelayanan selanjutnya.	<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
12	29/12/2023	MY RSWN	ayunda kunti arshinta (085641001818)	selama rawat inap di rswn, pelayanan nurse dan staff lainnya baik, hanya saja kurang nyaman selama rinap disana, karena 1 pasien yang nunggu 8 orang dan itu mulai kami masuk sampai kami pulang. kami sdh lapor keluhan ke nurse, tapi tidak ada tindakan, mengajukan pindah kamar juga tdk bisa karena penuh. diharapkan kedepannya utk memperhatikan kenyamanan pasien dan keluarga pasien yg menjaga pasien. karena walopun kamarnya besar, tapi dihuni 10 orang yg kondisinya sakit sangat tidak nyaman		Gatotkaca 3	Prosedur	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 Gatotkaca untuk menindaklanjuti keluhan yang disampaikan dengan mengkonfirmasi ke perawat jaga saat itu. Petugas jaga sudah menerima keluhan dan menyampaikan kepada security untuk segera ditindak lanjuti. Untuk penunggu pasien sudah diberikan teguran oleh security agar sesuai aturan bahwa yang menunggu 1 orang penunggu. Pelapor sudah dihubungi dan menyampaikan klarifikasi hal tersebut untuk kedepannya agar lebih baik lagi dalam melayani.	Ka. Ruang Gatotkaca	Selamat pagi Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk keluhan yang disampaikan sudah kami tindak lanjuti. Terima kasih atas kritik/saran yang disampaikan akan menjadikan perbaikan pelayanan selanjutnya.	1 hari

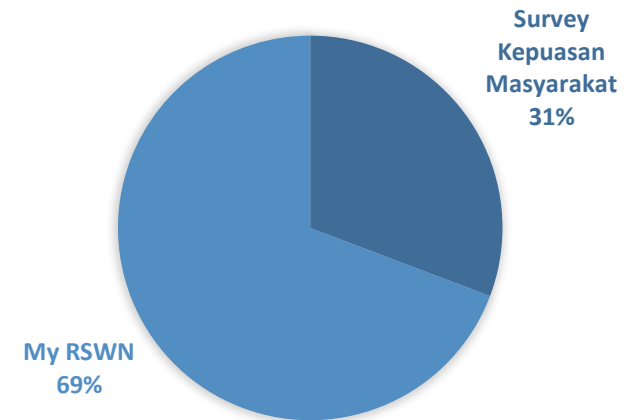
NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
13	29/12/2023	MY RSWN	Dhesy Rahayu (082248482662)	<p>Saya sangat tak berkesan dg satpam di RSWN kami sedang menunggu klg atau ortu kami yg sakit adalah sedikit peri kemanusiaan nya misal dr luarkota yg orang dewasa nya bekerja yg jaga entah ponakan entah anak entah cucu knp tdk diberi jeda ruang dlm arti ada kompensasi boleh menunggu toh kami jg tdk membuat keramaian kegaduhan kami sadar kok kami berada di RS kasihan sedang berduka dg klg ada yg sakit tp satpam2 itu mereka tak berperikemanusiaan.</p> <p>Dokter suster mahasiswa nya aja baik sopan berperikemanusiaan kok Lewat pintu samping RSWN dimarahi hrs lewat pintu dp kami lewat pintu samping krn biar cepet gantian sm adek yg pagi hr nya hrs kerja. Gak like sama satpam2 nya RSWN</p>		Sadewa 2 - Security	Perilaku Petugas	Petugas PIPP mengkonfirmasi keluhan melalui telepon. Bahwasanya pelapor mengeluhkan saudara yang berkunjung untuk menjenguk dari jebara ditegur oleh security. Dari pihak security sudah memberikan kelonggaran untuk bertemu menjenguk sebentar karena dari luar kota, tetapi karena sudah melebihi waktu yang ditentukan. Security yang menegur secara baik dan sopan, dan sudah dikordinasikan secara baik. Sesuai ketentuan pintu masuk pengunjung/keluarga yang menunggu melalui pintu utama gedung amarta lt. 1.	KaBag TURT	Kami sudah menyampaikan permintaan maaf dan terima kasih atas keluhan yang disampaikan, agar kedepannya lebih baik lagi dalam memberikan 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%				

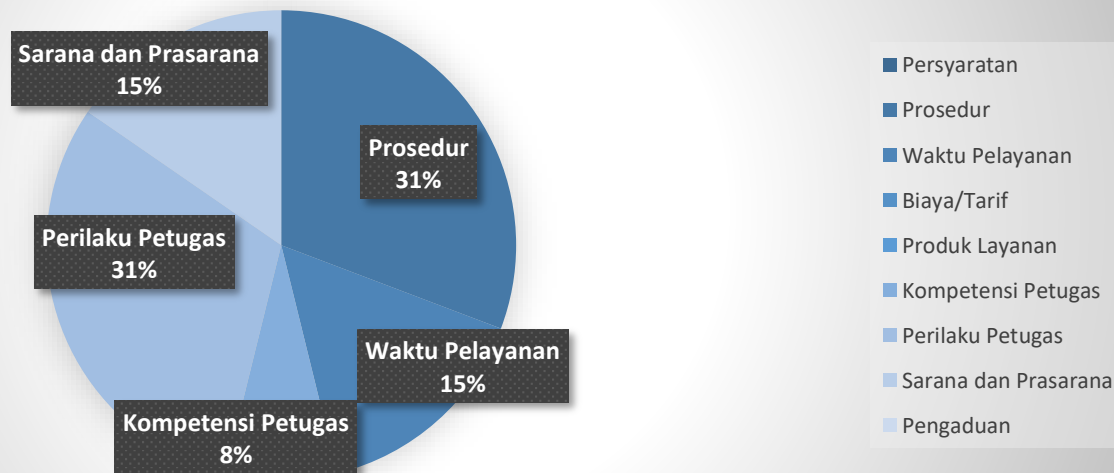
RESPON TIME PENGADUAN DESEMBER 2023





MEDIA PENGADUAN DESEMBER 2023



UNSUR YANG DIKOMPLAIN BULAN DESEMBER 2023



Lampiran Dokumentasi Tindak Lanjut Aduan Bulan Desember 2023

No	Ruang dan Waktu Aduan	Dokumentasi Tindak Lanjut Aduan
1.	Keluhan ruang Arjuna 06/12/2023	
2.	Keluhan ruang arimbi 18/12/2023	

3.	Keluhan ruang Nicu 12/12/2023		
4.	Keluhan Rehab medik 13/12/2023		
5.	Keluhan klinik Rajal Amarta 27/12/2023		