

**LAPORAN TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN  
RSD K.R.M.T. WONGSONEGORO KOTA SEMARANG  
BULAN NOVEMBER 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	13/11/2023	Android	novia putri(089999 61619)	saya sudah sering menginap di rswn,tapi sudah 2x ini saya dititipkan dikelas 3,dengan alasan kelas 2 penuh, info waktu di igd, besok pagi kamar kelas 2 tersedia,karena pasiennya mau plg,tapi sampai sore, belum ada tindakan pemindahan apapun,sudah tanya dan minta pindah tapi tidak direspon,saya merasa kurang nyaman dan tidak bisa beristirahat jika tidak sesuai dengan tempat dan fasilitas yang harusnya didapatkan.		Abimanyu	Prosedur	Petugas PIPP sudah mengkonrmasi ke unit terkait, bahwasanya pasien tsb adalah pasien dengan keluhan kejiwaan. Sehingga hanya satu ruangan tersebut yang bisa untuk dilakukan pelayanan pasien dg gangguan jiwa.	Ka Ruang Abimanyu	Dibalas melalui pesan whatsapp sebagai berikut : Selamat pagi Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamannya Untuk ketersediaannya ruangan rawat inap saat ini memang sedang penuh dan masih diantrikan ke kelas yang sesuai dengan haknya. Terima kasih atas keluhan yang disampaikan kepada kami agar menjadikan perbaikan pelayanan berikutnya.	< 1 Hari
2	14/11/2023	Android	nn(08122891 518)	untuk pembuatan surat control kelamaan nunggu karena tidak ada bagiannya sendiri (antara dipanggil dokter dg menunggu surat control lebih lama nunggu surat control) mohon diperbaiki agar pasien tidak terlalu menunggu lama		Rawat jalan – Klinik Dalam	Prosedur	Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor untuk menyampaikan permintaan maaf dan terima kasih atas keluhan yang disampaikan. Kemudian sudah dikoordinasikan dgn Ka Ins rawat ajalan untuk diperbaiki.	Ka Instalasi Rawat Jalan	Dibalas melalui pesan whatsapp sebagai berikut : Selamat pagi Bapak, mohon maaf atas ketidaknyamannya Terima kasih atas kritik yang disampaikan kepada kami, akan segera kami korrodinasikan untuk ditindaklanjuti agar pelayanan selanjutnya lebih baik.	< 1 Hari
3	16/11/2023	Android	dzaky(08653 51388610 )	Tolong Dong Itu Keamanan/Security nya yang di bagian ICU Yang dalam bapak gemuk agak item di ajarin sopan santun, Masa sekelas rumah sakit yang paling di favoritkan		ICU - Security	Perilaku Petugas	Petugas PIPP melakukan konfirmasi ke nomor pelapor, tetapi tidak dapat dihubungi melalui tlp/wa sehingga laporan tidak dapat ditindaklanjuti.	Ka.Subbag TURT	Dibalas melalui pesan whatsapp sebagai berikut : Selamat pagi Bapak, mohon maaf atas ketidaknyamannya Terima kasih atas kritik yang disampaikan kepada 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
				sama Bu walikota pelayanan Security nya kayak gini, cuman tanya jalan kok dibentak-bentak kita juga tanya nya sopan, udah mental anjlok keluarga sakit, malah di bentak-bentak tambah anjlok,				Untuk selanjutnya dari unit security sudah dibrefing ulang mengenai cara melayani pasien agar lebih baik lagi kedeopannya, teruta akeramahan.		akan segera kami tindak lanjuti dan akan menjadikan perbaikan pelayanan selanjutnya.	
4	17/11/2023	Android	fitri(087767137975)	apakah tissue di toilet kita harus beli sendiri? padahal selama bbrp kali di ranap di rswn di brotojoyo 5 atau nakula sadewa selalu di sediakan tissue untuk toilet.. ini di brotojoy 4 tdk sediakan harus beli sendiri		Brotojoyo 4 (PIE)	Sarana dan Prasarana	Petugas PIPP langsung berkoordinasi dengan Karu Ruang Brotojoyo 4 untuk segera tindak lanjut.	KA. Ruang Brotojoyo 4 (PIE)	Dibalas melalui pesan whatsapp sebagai berikut : Selamat siang Ibu, terima kasih atas masukan yang disampaikan kepada kami, sudah kami tindak lanjuti dengan tersedianya tissue di masing-masing toilet di ruang brotojoyo 4.	< 1 Hari
5	27/11/2023	Kuesioner IKM	NB(089515907107)	antrian di radiologi selalu lama. kali ini mau USG. waktu dtg masih ada dokter yg sedang USG. selang setengahjam dokter keluar dan sampai 1jam tidak ada tanda dokter USG. pdhl ada pasien dr rawat inap juga. kasihan menunggu lama. setelah komplain 2x baru dokter masuk. tlg diperbaiki utk layanan USG rotgent dll yg di radiologi.. selama ini selalu menunggu lama, bahkan pernah terlewatkan tidak dipanggil.		Radiologi	Waktu Pelayanan	Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk konfirmasi dan menanyakan mengenai kronologi kejadian. Tanggal 01/12/23 Petugas pipi dan Karu Ins Radiologi bertemu dengan pelapor untuk klarifikasi mengenai keluhan. Bahwasanya dokter melakukan rehat sejenak karena penanganan pasien dari pagi samapai siang terus menerus. Untuk kedepannya akan disamapaikan kepada pasien yang belum terlayani agar tidak terjadi miss persepsi. Setelah itu pelapor	Ka Ruang Radiologi	Dibalas melalui pesan whatsapp sebagai berikut : Selamat Pagi Bpk/Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, terima kasih atas kritik yang disampaikan akan segera kita tindak lanjuti guna 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
								memahami dan menerima penjelasan dari kami, untuk keluhan sudah selesai.			
6	23/11/2023	Kuesioner IKM	Fitri (085640202311)	Ada part yg saya kurang sreg, yaitu ketika pasien sudah di Ranap sekitar 3 hari sejak keluar dr ICU yaitu luka diabet yg biasanya di ICU dibersihkan setiap hari. Tapi ketika di Sadewa, setiap ditanyakan minta dibersihkan dijawabnya "nanti shift berikutnya". Dan begitu sampai hari ke 3 Ranap sampai dg mau pulang (dinyatakan oleh dokter sudah bisa pulang). Dalam hal ini saat pulang memang masih ada perawatan luka. Lebih diperhatikan keluhan/permintaan pasien. Dan jangan lempar <sup>2</sup> ke shift berikutnya. Bila memang bukan menjadi tanggungjawab perawat (harus dibersihkan oleh pihak keluarga) setidaknya bisa diinfokan baik <sup>2</sup> , supaya keluarga tidak meminta layanan yg sama terus menerus sedangkan tidak ada tindak lanjut, Krn taunya memang masih bagian dr pelayanan medis di RS.		Sadewa 3	Perilaku Petugas	Petugas PIPP menerima keluhan dan berkoordinasi dengan Karu Sadewa 3 untuk tindak lanjut. Kemudian PIPP menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhan yang disampaikan melalui telepon. Dari hasil konfirmasi ke ruangan sadewa 3 bahwa pasien mulai dari mulai dirawat dilakukan tindakan ganti balut setiap dua hari sekali. Untuk anak dari pasien(pelapor) tidak menunggu pasien jadi tidak mengetahui proses perawatan.	Ka. Ruang Sadewa 3	Tim PIPP sudah menghubungi pelapor untuk klarifikasi atas keluhan yang disampaikan. Kami juga menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanannya atas pelayanan di sadewa 3. Serta berterima kasih atas keluhan yang disampaikan guna perbaikan pelayanan kami selanjutnya.	< 1 Hari
7	02/11/2023	Kuesioner IKM	Nastain (088983831200)	kamar rawat inap di Prabu Kresna banyak nyamuknya.. BPJS kelas 2.. 1 ruangan di isi 4 pasien AC nya kurang dingin mungkin karna banyak pasien juga terhalang korden2.. kamar mandinya juga disatukan sama		Prabu Kresna	Sarana dan prasarana		Ka. Ruang prabu Kresna	Petugas PIPP menghubungi pelapor via WA sbb : Selamat pagi Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah kami koordinasikan dengan unit terkait. Untuk gorden sudah	< 1 Hari

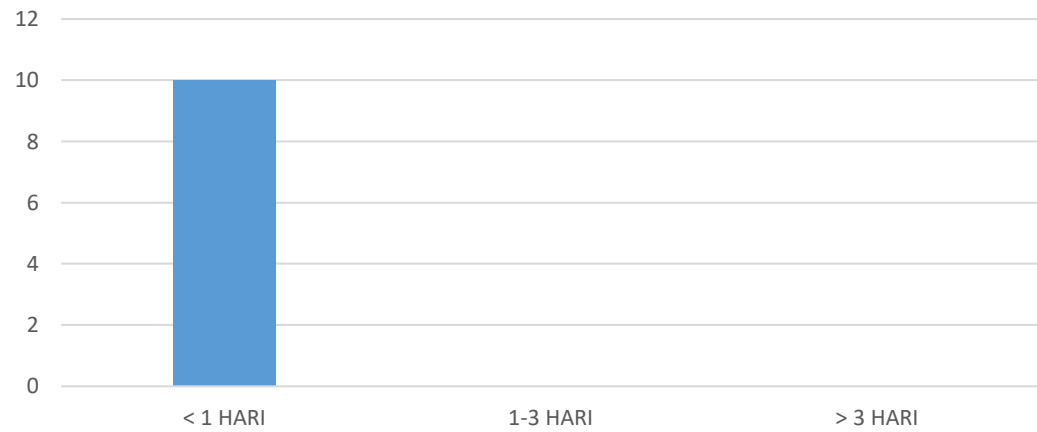
NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP	
				ruangan sebelah , harusnya 1 ruang itu memiliki 1 kamar mandi tidak digabungkan dg ruang sebelah.. untuk diruang Abimanyu BPJS kelas 2 , 1 ruangan 2 orang terbilang nyaman. tp untuk remot AC dipegang perawatnya jd kita sbg pasien keadaan sdg menggigil tdk boleh dimatikan ACnya.. dan harus bolak balik untuk blg ke perawatnya. itupun tidak dimatikan cm di turunkan suhunya.. setidaknya sehari 2 x pagi sama menjelang magrib ruangan pasien disemprot kan pembasmi nyamuk . karna diruangan rawat inap banyak bngt nyamuknya.. meskipun sudah pakai lotion anti nyamuk masih banyak nyamuknya							tidak menghalangi ac, sehingga suhu bisa menyebar keseluruh ruangan. Kemudian sudah dibuatkan akses ke kamar mandi dalam untuk pasien. Untuk penanganan nyamuk juga sudah dikoordinasikan dengan K3 untuk dilakukan kontrol ke ruangan ranap.	
8	08/11/2023		Shafwam (085803648 396)	PERAWATNYA BERISIK DAN BERKUMPUL DISATU TEMPAT, SEPERTI ANAK SMA SEDANG NONGKRONG. tolong LEBIH PROFESIONAL JIKA INGIN BERCANDA DAN BERGURAU		ICU	Perilaku Petugas	Sudah dikonfirmasi langsung melalui WA tetapi tidak merespon.	Ka. Ruang ICU	Aduan tidak dapat dikonfirmasi sehingga tidak dapat ditindaklanjuti.	< 1 Hari	
9	07/11/2023		anas mabrur '0896753395 55	mohon jgn kasar klo menangani pasien yg terlalu aktif dan menyalahkan ortunya ,namanya ank yg aktif tdk mudah d peggah .buat perilaku petugas mohon jangan kasar klo menangani pasien ank yg infusnya lepas krn ank yg trlalu aktif		Yudistira	Perilaku petugas	Petugas PIPP berkoordinasi dengan KaRu Yudistira untuk segera menindaklanjuti keluhan. Tanggal 9/11/23 dilakukan konfirmasi kepada petugas yang saat itu jaga.	Ka. Ruang Yudistira	KaRu Yudistira sudah memberikan teguran dan arahan kepada masing-masing petugas agar dalam melayani pasien anak-anak. KaRu juga sudah bertemu dengan keluarga pasien untuk menyampaikan permintaan maaf dan berterima kasih telah	< 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
										membantu kami untuk perbaikan pelayanan agar lebih baik lagi kedepannya.	
10	02/11/2023		Tya Susatyo (081375636116)	Dokter nya (dr. Atria Abirama) agak sombong, kurang komunikatif, ketika ditanya jawabannya kurang memuaskan, dan agak ketus, ketika saya melihat hasil foto ronsennya dan saya tanya ke dokter nya tentang keadaan tulang nya dari hasil foto ronsennya malah ditanya balik fotonya yang mana Bu.. padahal saya juga seorang dokter bisa juga utk membaca foto ronsen nya. Kurang menjelaskan tentang pilihan terapi yang bisa dilakukan, hanya memberikan alternatif 1).kaki istirahat selama 6 Minggu tanpa tindakan apa2 atau alternatif 2). operasi, tidak menganjurkan untuk dipasang gips selama dalam masa pemulihan, malah pasiennya anak saya yang minta ke dokter nya utk dipasang gips. Secara keseluruhan pelayanan dari segi waktu, biaya, kualitas sarana dan sarana, perilaku petugas sudah sangat baik. Cuma dokter nya saja yang irit bicara, penjelasan nya kurang bisa menjawab kekhawatiran pasien . Mungkin krna dokternya masih muda ya, justru dokter <sup>2</sup> yang lebih senior lebih ramah, menjelaskan dengan baik ketika ditanya pasien dengan jawaban		Orthopedi Rawat jalan	Perilaku petugas	Petugas PIPP menerima keluhan dan langsung menghubungi pelapor untuk konfirmasi data pasien. Kemudian berkoordinasi dengan Ka Instalasi Rawat Jalan dan Bagian Pelayanan guna menindaklanjuti keluhan yg disampaikan.	Ka. Instalasi Rawat Jalan dan Bagian Pelayanan	Tanggal 13/11/2023 dokter yang bersangkutan sudah dilakukan pemanggilan untuk konfirmasi dan klarifikasi atas laporan yang terima. Kemudian dari bidang pelayanan sudah memberikan arahan agar pelayanan kepada pasien selanjutnya lebih ramah dan informatif. Tanggal 15/11/23 petugas PIPP dan Ka Instalasi Rawat Jalan bertemu dengan pelapor untuk menyampaikan klarifikasi dan hasil tindak lanjut keluhan. Keluarga pasien sudah menerima penjelasan dari PIPP dan berharap kedepannya pelayanannya lebih baik.	< 1 Hari

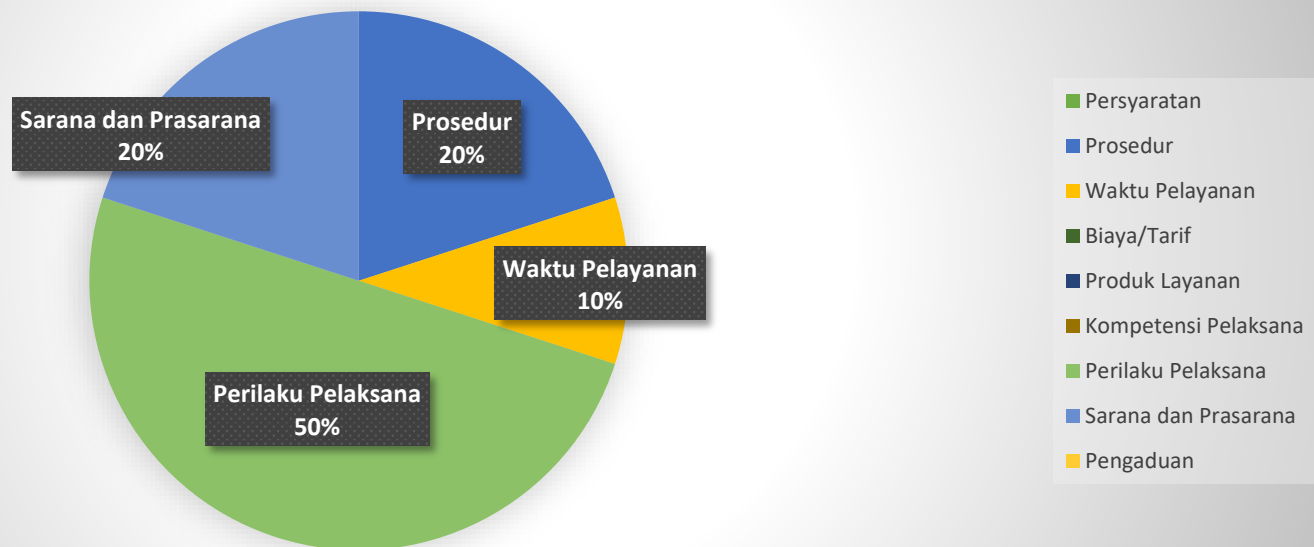
NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				yang memuaskan. Saran saya kepada dokter supaya bisa lebih baik kepada pasien, krna pasien butuh penjelasan dari dokter tentang diagnosis penyakit nya, terapinya, prognosa dari penyakit nya, dan lain sebagainya. Sehingga pasien merasa puas, jelas, paham akan penyakit nya, tidak ada keraguan tentang terapi yang akan dilakukan terhadap dirinya							

Pengaduan Kategori Merah	Pengaduan Kategori Kuning	Pengaduan Kategori Hijau	Jumlah Pengaduan	Respon Time Sesuai	Respon Time tidak sesuai
0	0	10	10	6	0
Score	100%				

### RESPON TIME PENGADUAN NOVEMBER 2023



### UNSUR YANG DIKOMPLAIN BULAN NOVEMBER 2023

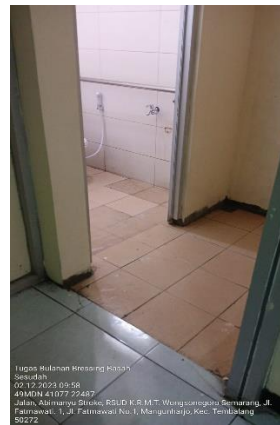


Lampiran Dokumentasi :

Keluhan unit Radiologi tanggal 27/11/2023



Keluhan unit prabu kresna 02/11/2023



Hugo Widhono Kresna Hana  
Soputan  
02/11/2023 09:58  
49MNH 41077 22427  
Jalan, Kramat, Sukoharjo, SLO, K. R. M.T. Wirojati Semarang, J.  
Fatmawati, 1, 3, Fatmawati No. 1, Mangrove, K.C. Tembakang  
50272



Keluhan ruang yudistira 07/11/2023



Keluhan klinik Orthopedi Amarta 02/11/2023

