

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

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANG AN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPAT AN WAKTU TANGGAP
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	03/10/2023	MY RSWN	Widya(082137922492)	Saya hari ini kecewa dgn pelayanan pendaftaran di loket 5 dengan petugas 2 orang ibu <sup>2</sup> . Saya itu butuh informasi. Dan saya bukan pasien bpjs. Saya pun bayar tidak gratis. Klo tidak bisa melayani dgn ramah mending pensiun saja bu. Segera dipensiunkan saja klo memang tidak berkompeten utk melayani.		Pendaftaran Rawat Jalan	Perilaku Petugas	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Ka. Instalasi Rekam medis guna tindak lanjut keluhan yang disampaikan. Tanggal 05/10/2023 Dilakukan pemanggilan dan diberikan teguran serta arahan terhadap petugas yang bersangkutan agar dalam melakukan pelayanan lebih baik lagi. Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor guna menyamapaikan permintaan maaf dan hasil tindak lanjut keluhan.	Ka Instalasi Rekam Medik	Petugas PIPP menghubungi lewat WA sbb : Selamat pagi Ibu, Mohon maaf atas ketidaknyamannya Keluhan sudah kami terima dan tindaklanjuti dengan unit terkait, akan menjadikan perbaikan bagi kami untuk pelayanan selanjutnya. Pelapor sudah menerima penjelasan dan berharap kejadian tersebut tidak terulang kembali sehingga RSWN mendapatkan citra yang positif.	<1 Hari
2	16/10/2023	MY RSWN	Elys Komariah (081575954677)	kenapa ganti jadwal terapi tdk bisa? Mohon untuk pengertian nya dr pihak rmh sakit, karna pasien yg bersangkutan msh mahasiswa baru dan tdk bisa ijin . sebab jadwal kuliah dr hari Senin sampai Kamis, sedangkan Jumat –sabtu libur.		Rehabilitasi Medik	Prosedur	-	Ka Instalasi Rehabilitasi Medik	Petugas PIPP menghubungi lewat WA sbb : Selamat pagi Ibu, Mohon maaf atas ketidaknyamannya Bagi pasien rehabilitasi medik sudah ditentukan tanggal untuk terapinya sehingga jika tidak datang saat jadwalnya akan hangus. Untuk jadwal yang terlewat silahkan bisa dikonsultasikan dengan	<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
										dokter dan petugas administrasi rehab medik.	
3	24/10/2023	MY RSWN	Lyta(085712345203)	Assalamualaikum Wr.Wb Ayah saya baru saja inap di Bima. Selama inap disana tidak ada penjelasan sakitnya apa. Hasil ronsen,lab tidak diterangkan hasilnya bagaimana. Saya sudah mengkonfirmasi kepada perawat namun jawabannya besok sama dokternya akan diterangkan. Namun keesokannya tidak ada penjelasan juga kenapa oleh dokter. Pada akhirnya saya cari tau sendiri hasil2nya bagaimana dengan browsing di google. Terlebih lagi bapak saya ini pasien Lansia seharusnya lebih aware. Sekian dari saya semoga ini bisa menjadi perbaikan kedepannya. Terima kasih. Wassalamualaikum Wr.Wb		Rawat Inap _ Bima	Perilaku Petugas	Petugas PIPP menerima keluhan dan langsung menghubungi pelapor untuk konfirmasi. Setelah itu berkoordinasi dengan kepala ruang Bima untuk tindak lanjut. Tanggal 24/10/2023 Petugas PIPP menghubungi Ibu Lyta (anak pasien) melalui telepon menjelaskan hasil klarifikasi mengenai keluhan yang disampaikan. Dari penjelasan yang kami sampaikan kepada Ibu Lyta sudah diterima dengan baik serta sudah puas. Di hari ini juga kami bertemu dengan Istri pasien untuk memberikan penjelasan ulang perihal klarifikasi hasil tindak lanjut keluhan. serta kami menyampaikan permintaan maaf dan terima kasih atas penyampian keluhan agar menjadikan perbaikan dalam melayani selanjutnya.	Ka. Instalasi Rawat Inap dan Ka. Ruang Bima	Petugas PIPP menghubungi lewat WA sbb : Selamat pagi Ibu, Mohon maaf atas ketidaknyamannya, Kami sudah menerima dan menindaklanjuti keluhan yang disampaikan serta mengklarifikasi secara langsung. Kami berterima kasih atas kritik/saran yang disampaikan akan menjadi perbaikan pelayanan kami selanjutnya.	<1 Hari
4	26/10/2023	MY RSWN	siska(08156672441)	saya tadinya kls 2..naik kls 1 ..katanya kamar sdh ada..tp saya nunggu di IGD sdh 2 jam lebih blm dibawa ke kamar..pelayanannya srkg lama ya..		IGD	Waktu Pelayanan	Petugas PIPP berkoordinasi dengan kepala ruang IGD untuk konfirmasi dan investigasi bahwasanya sedang terjadi penumpukan pasien di IGD. Yang mengakibatkan proses	Ka. IGD	Petugas PIPP menghubungi lewat WA sbb : Selamat pagi Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamannya dikarenakan kondisi IGD RSWN sedang crowded untuk proses transfer pasien	<1 Hari

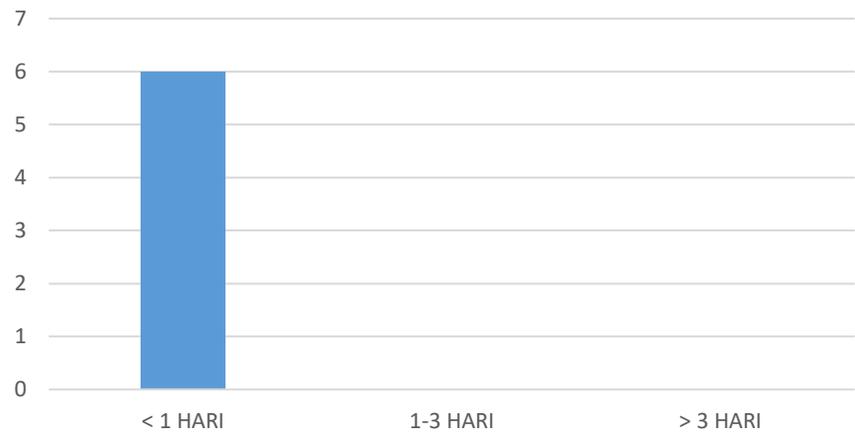
NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
								transfer pasien ke ruangan sedikit tersendat.		ke ruangan sedikit terkendala. Petugas kami sudah memaksimalkan untuk proses pengantaran pasien sesuai dengan urutan. Akan menjadikan perbaikan kami untuk pelayanan selanjutnya agar lebih baik dalam melayani	
5	12/10/2023	Kuesioner IKM	Udi Pitoyo 087779858281)	Bagian TPPRI kurang ramah,seharusny dlm pelayanan di tegaskan kembali mengenai pasien antara pake umum atau BPJS,memang dr awal anak blm pny BPJS tp dr TPPRI langsung menawarkan untuk umum tanpa menawarkan yg lain2,seharusny bisa di urus dl kalo ingin pake BPJS dan di kasih waktu bbrp hari,dengan adany kejadian ketidaktauan saya maka langsung di cash pake umum, sementara dlm 2hr BPJS anak saya sdh jd dan tdk berguna jika langsung di pindahkan dr umum ke BPJS,al hasil harus plng dl kemudian baru bisa di pake BPJS ny,sama2 plng dl dan bisa pake BPJS mending pindah ke RS lain sementara saya pake kelas 2,tlng sekali lg dr petugas TPPRI bisa lbh jelas dan sejelas jelasny untuk memberikan pengarahan ke pasien trimakasih 🙏 Tlng dengan sangat jangan pancing pasien untuk masuk ke umum,kalo bisa di bantu biar pasien ikut BPJS		Brotojoyo 4 (PIE)	Perilaku Petugas	Petugas PIPP menerima keluhan dan melakukan konfirmasi ke pelapor tetapi tidak direspon, lalu kami berkoordinasi dengan unit TPPRI, Brotojoyo 3 dan case manager. Dari hasil investigasi, saat keluarga pasien (ayah) mendaftar ke TPPRI tidak membawa identitas KK, KTP, atau Kartu BPJS. Petugas TPPRI sudah mengkonfirmasi ulang untuk meminta identitas tetapi tidak bisa menunjukkan. Petugas tpri kemudian mengkonfirmasi untuk administrasinya menggunakan apa pak, dari ayah pasien menyampaikan Umum saja agar segera di tangani. Petugas TPPRI mengedukasi bahwa di RSWN tidak membedakan pelayanan berdasarkan administrasi. Ayah pasien sudah yakin saat mengisi dan menandatangani lembar	TPPRI	Petugas PIPP menghubungi keluarga pasien untuk klarifikasi atas keluhan yang disampaikan. Kami berterima kasih atas saran yang disampaikan 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
								<p>persetujuan rawat inap sebagai pasien umum. Saat hari rawat inap ke-3 Ayah pasien memperlakukan mengenai bagaimana caranya agar administrasi diganti ke BPJS karena nomor kartunya sudah aktif. Tanggal 13/10/23 Ayah pasien bertemu dengan petugas PIPP, Case manager dan admin ruangan guna memberikan edukasi bahwasanya jika sudah menyetujui lembar general consent sebagai pasien umum tidak bisa dirubah menjadi BPJS. Dari penjelasan kami ayah pasien sudah paham dan mengerti mengenai prosedur tersebut.</p>			
6	11/10/2023	Kuesioner IKM	Pangestika Ktistianingtyas - '08893331926	Untuk pelayanan IGD menurut saya kurang sekali pelayanannya ,,saya waktu itu mengantar adek saya karena di gigit anjing dari sekitar jam 7 malam baru selesai jam set 1 malam, padahal menggunakan umum tidak bpjs, perawat kurang komunikatif dan cuek cuek, waktu pengambilan obat tanya dimana bagian farmasinya suruh lurus aja tanya security abis itu nggak ada security sama sekali di tempat dekat IGD waktu balik lagi tanya suruh cari sendiri, waktu pengambilan obat petugas farmasi di dalam nggak keluar keluar lama sekali, sudah di		IGD	Perilaku Petugas	<p>Petugas PIPP mengkonfirmasi keluhan yang disampaikan melalui WA dan telepon. Bahwasanya kejadian tersebut terjadi pada tanggal 27 September malam saat mengantarkan pasien ke IGD untuk penanganan di gigit anjing. Kemudian petugas PIPP berkoordinasi dengan kepala ruang IGD dan Ka. Ins Farmasi guna tindak lanjut keluhan yang disampaikan.</p>	KaRu IGD	<p>Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor untuk penyampaian hasil tindak lanjut serta permohonan maaf atas kekurangan dalam melayanani. Pelapor sudah menerima konfirmasi dan klarifikasi hasil tindak lanjut dan sudah puas atas penjelasan serta berterima kasih atas respon yang baik dalam mengatasi keluhan.</p>	<1 Hari

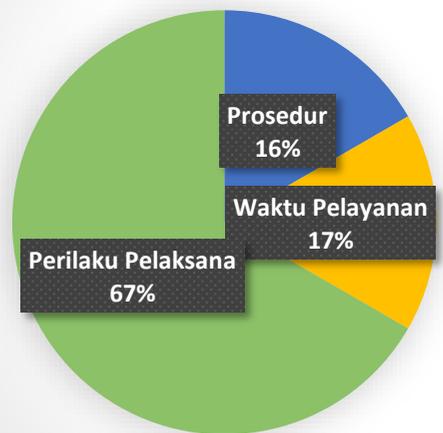
NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANG AN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				bantu dipanggilkan oleh perawat yg juga lagi nunggu ambil obat, tapi sekitar 15 menit tidak keluar keluar,, berobat dari jam 7 malam sampai jam setengah 1 malam mendapat pelayanan yang lambat itu sangat melelahkan dan masih harus bolak balik ngurus administrasi ngambil obat di cuekin padahal juga tidak gratis.				Dari keterangan dokter IGD yang menangani bahwasanya sudah dilakukan edukasi kepada keluarga pasien mengenai penanganan kasus tersebut. Dokter juga sudah memberikan penanganan sesuai prosedur dan resep obat untuk pasien untuk rawat jalan. Tindak lanjut kepada petugas IGD dan Farmasi sudah dilakukan pemanggilan, diberikan teguran dan arahan guna dalam melayani serta penyampaian informasi lebih baik lagi.			

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

### RESPON TIME PENGADUAN OKTOBER 2023



### UNSUR YANG DIKOMPLAIN BULAN OKTOBER 2023



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

Lampiran Dokumentasi :

1. Tindak lanjut keluhan Pendaftaran 03/10/2023



2. Tindak lanjut keluhan 24/10/2023

