

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

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANG AN	UNSUR	KATE GORI	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPAT AN WAKTU TANGGAP
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	03/09/2023 <1 Hari	MY RSWN	Angelica Deanna Carlene (0895154344 13)	untuk mba bidan yg di IGD mohon untuk lebih ramah lagi ke pasien. saya posisi lagi hamil besar,lemes, perut kram. dia tanya kpn hpl lahirnya? saya agak ga denger karna posisi emg lemes bgt,dan udh saya jwbya mungkin emg suara saya pelan karna lemes. mba bidan malah bentak saya,dan kayak ga niat bgt tensi saya, periksa saya kayak ga bener". semisal ada masalah pribadi jgn dibawa ke pekerjaan ya, kasian pasien yg gatau apa" malah dibentak" trs.. selebihnya penanganan dokter bagus kok		IGD	Perilaku Petugas	Kritik	Petugas PIPP sudah berkoordinasi dengan Karu IGD untuk konfirmasi keluhan yang disampaikan. Saat itu juga bidan yang bertugas dilakukan konfirmasi bahwasanya petugas tidak membentak pasien tetapi memberikan informasi dengan nada penakanan karena kondisi pasien sedang lemas dan kurang mendengar saat edukasi pertama. Untuk petugas yang bersangkutan sudah diberikan teguran dan arahan guna lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan selanjutnya. Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor untuk penyampaian hasil tindak lanjut serta menyampaikan permintaan maaf dan terima kasih atas laporan yang disampaikan.	Ka. IGD	Selamat pagi Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamannya, untuk keluhan sudah kami terima dan kita tindaklanjuti. Terima kasih atas kritik/saran yang disampaikan kepada kami agar lebih baik lagi dalam melayani selanjutnya	< 1 hari
2	04/09/2023 <1 Hari	MY RSWN	EMA RATNA DEVI(087765 608838)	assalamu'alaikum. selamat siang saya Ema Ratna Devi. sebelumnya mohon jika apa yg saya sampaikan nanti kurang berkenan bagi RSWN & setiap staf terkait. saya pasien dr		Rawat Jalan Amarta	Produk Layanan	Kritik	Petugas PIPP saat itu juga menghubungi pelapor untuk konfirmasi mengenai keluhan. Tanggal 05/09/2023 tim PIPP dan	Ka. Instalasi rawat jalan	Selamat pagi Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamannya, untuk keluhan sudah kami teriam dan	1 hari

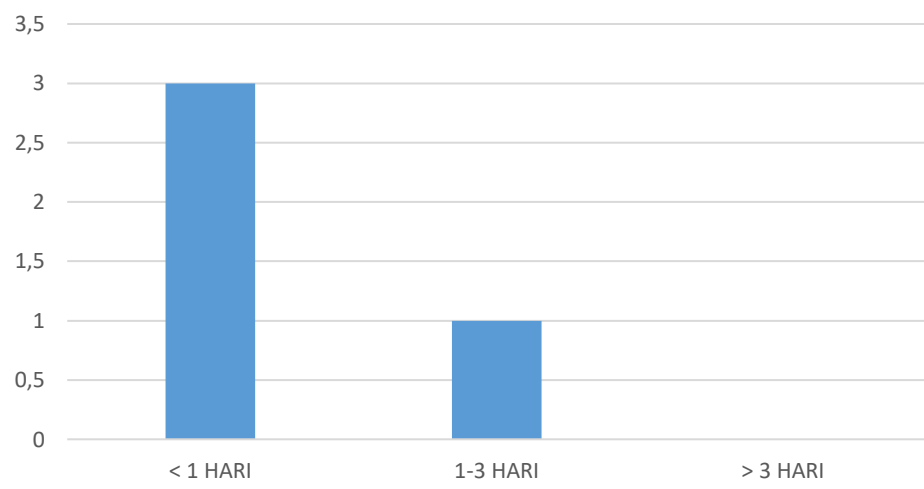
NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				<p>Ita Murbani terjadwal kontrol hari ini 4 September 2023. seperti yg tertulis pd lembar registrasi pendaftaran online untuk dtg 15 menit sbml waktu estimasi pelayanan saya sampai di RSWN pukul setengah 11 kemudian melakukan check in di mesin lantai 1 dan mendapatkan kertas bukti check in seperti biasa. estimasi pelayanan 10.50 dgn nomor antrian 11. saya sudah bbrp kontrol dgn dokter Ita dan memperkirakan waktu pelayanan krn saya sering menunggu terlalu lama di awal kunjungan sebelumnya. saya biasa dpt nomor belasan antara 11-13 dan biasa masuk pukul 11.30. saya sudah menunggu lama di lobi administrasi & timbang tensi lebih lama dr biasanya, saya terus menunggu sampai saya lihat lorong depan poliklinik dokter Ita sudah sepi. saya pergi ke mba perawat di timbang tensi untuk menanyakan nomor antrian saya sudah dipanggil atau belum krn mba kacamata bagian administrasi sedang sibuk dgn bbrp pasien. tapi saya gak mendapat jawaban apa2 setelah diminta menunggu. perawat kemudian malah pergi tanpa konfirmasi pertanyaan saya sbmlnya. kemudian saya kembali ke ruang tunggu sampai melihat dokter Ita keluar dari ruangnya & pergi. saya kejar tp beliau sudah pergi, saya tanya ke salah 1 Koas, dan mba Koas mengkonfirmasi ke perawat jaga. saya ditanya pasien</p>					<p>humas RSWN menemui pelapor di klinik Ginjal hipertensi guna silaturahmi dan klarifikasi perihal keluhan. Kami menyampaikan permintaan maaf atas keluhan yang terjadi kepada pasien, dan akan menjadikan perbaikan terhadap pelayanan selanjutnya. Kepada dokter yang bersangkutan sudah diberikan teguran dan arahan agar dapat tepat waktu untuk jam praktek serta lebih baik lagi dalam melayani pasien.</p> <p>Kami berterima kasih atas keluhan yang disampaikan, akan menjadikan perbaikan dan evaluasi demi pelayanan yang prima. Pelapor sudah menerima klarifikasi dan hasil tindak lanjut dari kami, untuk keluhan selesai.</p>		<p>tindaklanjuti. Terima kasih atas keluhan yang disampaikan kepada kami, akan menjadi perbaikan pelayanan kami selanjutnya.</p>	

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP	
				berkenan krn jujur sewaktu menulis inipun saya masih marah kecewa sekali rasanya. dan satu lagi, setelah saya tadi ada 1 pasien bapak-bapak dibawa dgn brankar dgn kedua kaki bengkak ditutup oleh alas kaki berwarna biru, saya ingat sekali saya datang lebih dulu, istri pasien tersebut mengatakan bahwa mereka adalah pasien dokter lta, dan meminta keluarga yg mendorong brankar untuk segera krn mereka beruntung banyak pasien dokter lta yg ditolak namun mereka diterima. saya tidak ngeh sebelumnya sampai kejadian ini terjadi. saya paham kondisi ke gawat darurat dan semacamnya tapi tetap saja rasanya semua ini masih tidak adil dan sesuai SOP bagi saya. semoga kejadian seperti ini tidak terulang lagi. terimakasih & mohon maaf sebelumnya. wassalamu'alaikum									
3	13/09/2023 <1 Hari	MY RSWN	Eka Setianingsih (08821670 0911)	mohon maaf sebelumnya,saya mau menyampaikan keluhan yang di alami anak saya,yg saat ini jg rutin kontrol ke RSWN,anak tsb mengalami sakit TB paru di tangani oleh dr.zuhriah H,jujur saya agak sedih melihat kondisi anak yg masih sering mengalami batuk karena obat yg di resepkan berupa serbuk tidak bisa di minum,ketika anak saya kasih minum obatnya selalu bereaksi memancing mual kemudian muntah,saya jg kurang paham apa karena mmg obat tsb begitu efeknya atau		Rawat Jalan	Perilaku Petugas	Kritik	Petugas PIPP berkoordinasi dengan kepala ruang Rawat jalan untuk menindaklanjuti keluhan yang disampaikan. Petugas di klinik TB sudah menghubungi Ibu pasien untuk memberikan edukasi mengenai cara pemberian/konsumsi ke pasien. Ibu pasien sudah memahami edukasi yang disampaikan oleh petugas klinik TB, keluhan sudah terselesaikan.	Ka. Instalasi Rawat Jalan	Selamat pagi IbuMohon maaf ats ketidaknyamannya, untuk keluhan sudah kami tindaklanjuti dan petugas sudah menghubungi ibu guna menjelaskan pemberian obat. Terima kasih atas kritik/saran yang disampaikan guna perbaikan pelayanan berikutnya.	< 1 hari	

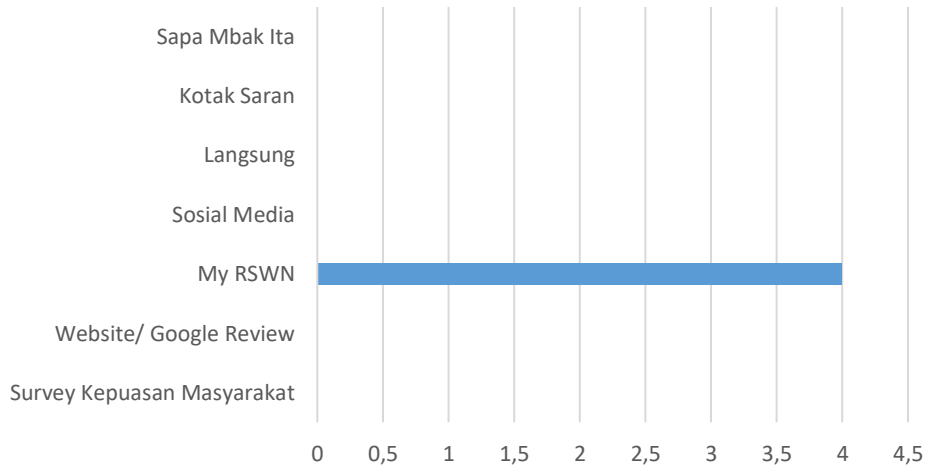
NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP	
				bagaimana, pernah saya sampaikan ke dokternya tpi sudah di sanggah dulu " KALAU TIDAK BATUK, TIDAK USAH DIMINUMKAN ", tapi gimana mau diminumkan sedangkan belum sampai berapa menit lgsg muntah, tapi waktu saya sampaikan ke perawat yg jaga beliau coba menyampaikan "MUNGKIN BISA DIGANTI OBAT SYRUP", mungkin bisa di kasih solusi apa saya harus pindah dokter atau gimana?									
4	20/09/2023 <1 Hari	MY RSWN	sukirman(0895422561487)	Barusan kontrol di endoktrin dr jadwal sdh mundur 4 hr eh mundur lg 6 hr krn dokter cuti stlh td bs kontrol hslnya mngcwkn lg krn jdwl kontrol mundur lg 5 hr slm mndr obt bl sdr dn stlh kntrl dr apotik obat utama gula biasa dpt 2 mcm cm dpt st mcm yg tdk ada obt yg agk mhl mnrt sy alsannya lg kosong kmbli tny dokter srh bl sndr gmn ini pihak bpjs		Rawat Jalan	Perilaku Petugas	Kritik	-	Ka. Instalasi Farmasi	Selamat pagi Bapak Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, setelah kami konfirmasi ke unit farmasi bahwasanya resep yang diberikan oleh dokter sudah sesuai. Dari farmasi jika obat tidak tersedia akan diinformasikan kepada pasien untuk menunggu, jika sudah ada pasien akan dihubungi untuk penyerahan obat	< 1 hari	

Pengaduan Kategori Merah	Pengaduan Kategori Kuning	Pengaduan Kategori Hijau	Jumlah Pengaduan	Respon Time Sesuai	Respon Time tidak sesuai
0	0	4	4	4	0
Score	100%				

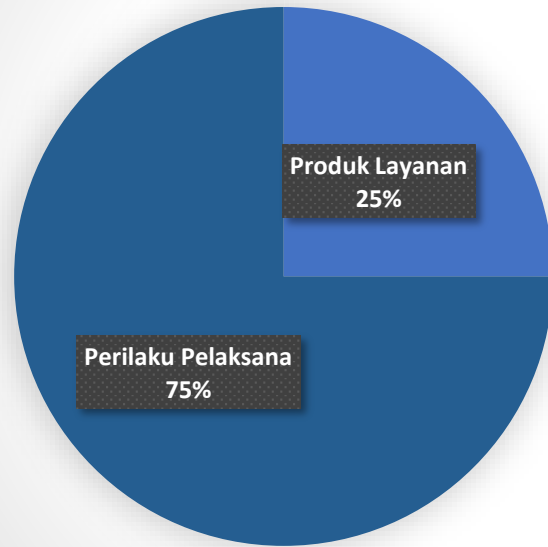
RESPON TIME PENGADUAN SEPTEMBER 2023



MEDIA PENGADUAN SEPTEMBER 2023



UNSUR YANG DIKRITIK SEPTEMBER 2023



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

Lampiran Dokumentasi :

Foto tindak lanjut keluhan klinik Ginjal 04-09-2023

