




**LAPORAN TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN
RSD K.R.M.T. WONGSONEGORO KOTA SEMARANG
BULAN MARET 2024**



NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G 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	03/03/2024	My RSWN	Hari Manu Wibowo (0878945 62385)	saya Ayah dari peserta / pasien an. Amanda rizky puteri, saat ini anak saya sedang di rawat di RSWN ruangan gatotkaca 301 utk sakit nya adalah positif Demam Berdarah masuk tgl 1 maret 2024, malam ini tgl 3 maret sekitar jam 23.01 anak saya merasa badan nya gatal2 , sehingga tidak bisa istirahat tidur dengan baik, saya kira mungkin efek dari penyakit nya karena trombosit nya turun , saya berinisiatif utk minta ke perawat jaga saat ini utk diberikan obat CETIRIZINE seperti malam sebelumnya dari pihak perawat juga memberikannya juga , tapi malam ini tgl 3 maret pukul 23.01 dari pihak perawat mengInfokan ternyata dari Apotik tdk memberikan obat tsb, dikarenakan ketentuan dari BPJS padahal malam sebelumnya di berikan obat tsb		Rawat Inap Gatotkaca 3	Prosedur	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Karu Gatotkaca dan Ka. Ins farmasi untuk menindaklanjuti keluhan. Tanggal 04/03/2024 Kami melakukan investigasi terhadap keluhan yg disampaikan terdapat retriksi obat Cetrizine yang harusnya diberikan kepada pasien 1x sehari. Kami juga berkoordinasi dengan DPJP bahwasanya memang obat tersebut harusnya diberikan 1x sehari.	Ka. Ruang Gatotkaca dan Ka. Instalasi Farmasi	PIPP sudah menemui pihak keluarga pasien untuk menjelaskan dan mengklarifikasi terhadap keluhan yg disampaikan. Keluarga pasien sudah menerima penjelasan dan permintaan maaf kami terhadap keluhan yang disampaikan. Pihak pelapor juga menyampaikan apresiasi atas tindaklanjut keluhan melalui aplikasi My RSWN sbb : saya selaku Ayah dari pasien An. Amanda Rizky Puteri pasien kamar Gatotkaca 301 memberikan apresiasi kepada RSWN terhadap keluhan dan kritik saya mengenai case tadi	< 1 Hari

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				<p>juga, saya akhirnya mnt d sambungkan ke pihak Apotik RSWN tsb, dan saya mnt utk dbantu utk anak saya sebagai pasien utk mendapat kan obat tsb, saya bilang kalo tdk minum obat tsb kan anak saya tidak bs istirahat karena badannya gatal, pasti efek nya adalah tentang kesehatannya , sedangkan rasa gatal tersebut kan akibat dari penyakit nya yg dialami (trombosit nya bereaksi) , namun sekali lagi petugas Apotik tsb tetap tdk mengeluarkan obat tsb dimana alasan nya ketentuan dari BPJS, maka dari itu saya malam ini ingin bertanya , apakah memang ketika ada pasien peserta BPJS dengan kejadian seperti ini tdk diberikan kemudahan, efek dari ketidak bolehan tsb , saya selaku ortu akhirnya membelikan ke apotik di luar dari Rumah sakit hanya karena sebab dari ketentuan BPJS menurut petugas Apotik RSWN , demikian trm kasih pertanyaan dari saya ssmoga menjadi pertimbangan dan perhatian utk kasus2 selanjut nya trm kasih.</p>						<p>malam tgl 3 Maret 2024 jam 23.01 begitu cepat merespon apa yg saya keluhkan , dan saya sudah d berikan informasi yg berkaitan dengan case tsb, harapan saya RSWN semakin maju, semakin sukses dan semakin menjadi Kebanggaan khusus nya warga ssmarang dan masyarakat di luar ssmarang pada umumnya , sekali lagi SUKSES SELALU BUAT RSWN, Trm kasih.</p>	



NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				<p>hormat saya Hari Manu Wibowo 087894562385</p>							
2	07/03/2024	My RSWN	Rizka(087728980828)	<p>selamat malam izin memberi masukan. untuk toilet kamar mandi kalau bisa di beri pengharum ruangan. terimakasih</p>		Rawat Jalan	Sarana dan Prasarana	<p>Petugas PIPP berkoordinasi dengan Kasubag TURT untuk tindak lanjut menyediakan pengharum toilet.</p>	Kasubbag TURT	<p>Telah dijawab sbb : Selamat pagi Ibu, terima kasih atas saran yang disampaikan akan segera kami sediakan untuk pengharum toilet. Dan toilet rawat jalan sudah diberikan pengharum ruangan.</p>	< 1 Hari
3	08/03/2024	My RSWN	Mega Dwi S (081326212940)	<p>Hari Jumat, 8 Maret 2024 sekira Pkl. 15.55 Wib sy bersama suami an. Eko Ilham Suprobo ke UGD RSWN, disambut Security dg baik, suami duduk di kursi roda (dg keluhan dada sesak, pening, flu 7hr blm sembuh) & sy dipersilakan ke TPPRI (mendftr pasien baru). Selesai dari TPPRI, sy menuju ke bag. Triage, diterima ETTY DAMAYANTI, S.Tr.Keb & Fikri. ETTY mengatakan kpd sy bahwa kondisi suami tdk darurat (sambil menunjukkan hsl tensi dan saturasi O2) yg seharusnya bisa periksa di Poli atau Klinik terdekat. JOKO</p>		IGD	Perilaku Petugas	<p>Petugas PIPP berkoodinasi dengan Ka. ruang IGD untuk menindaklanjuti keluhan yang disampaikan. Dari hasil investigasi bahwasanya untuk petugas ybs sudah dilakukan pemanggilan. Petugas tersebut diberikan teguran serta arahan untuk lebih baik lagi dalam melayani dan</p>	Ka. Instalasi IGD	<p>Selamat pagi Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamannya untuk keluhan sudah kami terima dan tindak lanjuti. Terima kasih atas keluhan yang disampaikan kepada kami, akan menjadi perbaikan pelayanan kepada pasien selanjutnya.</p>	< 1 Hari

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				<p>kemudian menimpali, rumah dimana? Banyumanik banyaaak itu klinik!!! sy merasa diserang dg 2 orang pegawai penyedia jasa yg tdk pny etika, kemudian sy sampaikan "Saya orang awam yg tidak paham kegawatdaruratan, sdgkan suami sy mengeluh dada sakit dan sesak" "Terus gimana,ga boleh periksa disini?" ETTY menjawab ya nanti tunggu Dokternya saja! biasanya ditolak!!! mirissss.. setelah itu ETTY pergi meninggalkan meja Triage.. tiba saatnya suami sy diperiksa Dokter (tak sempat baca nama), laki2 dan sopan serta memberikan edukasi dg baik, sy sempat menyampaikan hal ini dan beliau meminta maaf. Tolong dibenahi lagi pegawai2 yang model begitu, sekelas RSWN yg katanya Pelayanan Terbaik dan Ramah, nyatanya jauh lbh ramah pegawai di Puskesmas. Bidan kalah sama Security yg melayani dg baik, sopan santun, senyum.</p> <p>Sy tunggu tindak lanjutnya..Terimakasih Maaf ada yang kurang...</p>				<p>berkomunikasi dengan pasien. Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor melalui telepon untuk menyampaikan hasil tindak lanjut serta menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanannya saat dilayani di unit IGD. Pelapor sudah menerima dan puas karena aduannya ditanggapi dengan cepat, dan harapannya tidak terulang kembali.</p>			


NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				<p>Sikap bag Triage ETTY dan Fikri yang tidak menjelaskan dg baik dan sopan sungguh sangat disayangkan, kondisi juga sedang tidak repot, secapek apapun pegawai pelayanan hrsnya ttp profesional tdk dg nada ketus dan meremehkan pasien yg datang dg effort yg tinggi akan dilayani dg baik seperti halnya di RS swasta ataupun RSDK yg jauh lebih baik tdk pernah menolak pasien. Pengalaman pertama yg sungguh mengesankan.. jikalau mmg tdk bs dicover BPJS masalah, kami bayar umum, tp tdk dg cara seperti hari ini kami ditolak dg kasar dan tdk beretika. Sampaikan dg baik2 justru kami bisa mengerti, bukan dg meremehkan, sungguh sangat tidak terpuji dan mengecewakan 2 orang bagian Triage sore ini. Pakai maskerpun ttp terlihat bagaimana mimik mereka terhadap sy. Krn kami orang awam, suami mengeluh sakit, di pikiran sy sbg istri pasti tertuju ke igd, toh dirumah tdk ada alat utk tensi dan saturasi oksigen, bagaimana kami bisa tau ini darurat atau tidak? sedangkan suami sy tdk kuat nyetir dan sy ambil alih, eeee</p>							


NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				sampai igd dibegitukan. Sy juga bekerja di bid.Pelayanan, SOP pelayanan harus menjelaskan dg baik bagaimanapun kondisi kita.							
4	11/03/2024	My RSWN	markus tri setiawan (0897625 5000)	mohon maaf pelayanan dokter ida kurang menyenangkan.. saya sebagai ayahny blum paham masalah kesehatan..iya harusny dijelassin dan ada bukti klau anak saya itu punya penyakit TB.paru...malah saya d usir kluar.		Klinik TB Anak	Perilaku Petugas	Petugas PIPP berkoordinasi dengan kbid pelayanan untuk konfirmasi dan tindak lanjut keluhan. Pada tanggal 12 Maret dilakukan rapat internal oleh wakil direktur pelayanan yang dimana dokter ybs dipanggil untuk koordinasi dan klatifikasi. Kemudian dokter ybs diberikan arahan agar lebih baik, ramah, memberikan edukasi secara jelas serta diberikan arahan untuk lebih baik lagi dalam melayani pasien/keluarga.	Bagian Pelayanan (dokter yang bersangkutan)	Pelapor dihubungi oleh petugas pipp untuk menyampaikan hasil tindak lanjut dari keluhan yang disampaikan. Pelapor berterima kasih atas keluhan yg disampaikan langsung di tindak lanjuti, berharap rswn lebih baik lagi. Petugas pipp menyampaikan permintaan maaf dan berterima kasih atas keluhan yg disampaikan untuk perbaikan pelayanan selanjutnya, laporan selesai.	1 Hari
5	11/03/2024	My RSWN	S Rizky (0858795 90920)	tolong untuk petugas triage (pada hari rabu 6 maret 2024 kurang lebih pukul 19.30) an. perawat farida		IGD	Perilaku Petugas	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Ka. Ru IGD untuk	Ka. Instalasi IGD	Selamat pagi Bpk, mohon maaf atas ketidaknyamannya	< 1 Hari

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				<p>untuk bisa lebih sopan dalam berbicara dgn pasien saat melakukan pemeriksaan awal (beliau menggunakan bahasa jawa ngoko) & sempat memarahi sy karena sy memakaikan anak sy jaket karena suhu badan anak sy panas sdgkan dalam perjalanan dr rumah ke IGD RSWN itu kan dingin & sampai di IGD pun anak sy tdk mau melepaskan jaketnya bahasa jawa ngoko yg di maksud : iki jek antri songo likur wong, gelem antri po rak?!!! nek gelem antri yo gelem nunggu. tolong di perbaiki pelayanannya & etikanya</p>				<p>investigasi dan tindaklanjut. Petugas PIPP mengkonfirmasi keluhan melalui pesan Whatsap mengenai kronologi kejadian. Kemudian dari hasil investigasi bahwasanya petugas yang bersangkutan sudah dilakukan pemanggilan oleh Ka.ru untuk diberikan teguran dan arahan agar lebih baik lagi dalam berkomunikasi dan ramah saat melayani pasien. Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor untuk konfirmasi dan minta maaf atas ketidaknyamannya. Palpor sudah menerima penjelasan dari kami, dan berharap lebih baik lagi dalam berkomunikasi.</p>		<p>untuk keluhan sudah kami terima dan segera kami tindak lanjuti. Terima kasih atas kritik yg disampaikan, akan menjadikan perbaikan pelayanan kepada pasien selanjutnya.</p>	

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
6	16/03/2024	My RSWN	Armini (0815646 48085)	pendaftaran online susah terus buat bikin pusing sdh lewat aplikasi dan web jg tdk bisa		Administrasi Pendaftaran	Sarana dan Prasarana	-	Ka. Instalasi SIM RS	Selamat pagi Bpk, mohon maaf atas ketidaknyamanannya kami berusaha untuk memberikan kemudahan kepada pasien untuk mendaftar online. Dipastikan untuk koneksi internet tersedia, dan untuk akses alamat web sesuai. Terima kasih atas kritik yg disampaikan, akan menjadi perbaikan pelayanan kami selanjutnya	< 1 Hari
7	20/03/2024	My RSWN	wolter stivenjared mudeng (0813267 3791 6)	saya ke IGD 18/03/2024 sekitar jam 6an pagi dengan keluhan sakit yang luar biasa karena pembengkakan yang memerah pada jari jempol kaki sebelah kanan disertai riwayat asam urat yang pernah mencapai kadar 12, riwayat penyempitan dan pembengkakan jantung, riwayat hipertensi, setelah diberikan suntikan anti nyeri sang dr jaga berseragam warna merah berkata saya harus rawat jalan dan tidak bisa rawat inap.. lalu saya berkata kalau diri saya sedang tidak baik2 saja dikarenakan walaupun sudah		IGD	Perilaku Petugas	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Ka.Ruang IGD dan unit pelayanan untuk menindaklanjuti keluhan.	Ka. Instalasi IGD dan dokter yang bersangkutan	Selamat pagi Bpk/Ibu mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah kami terima dan kami tindak lanjuti. Kepada dokter yang bersangkutan kami berikan edukasi untuk perbaikan pelayanan kepada pasien selanjutnya.	1 Hari

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				<p>disuntik anti nyeri saya masih berkeringat sampai kepala saya basah kuyup dan keringat jatuh menetes banyak ke lantai dikarenakan menahan rasa sakit yang luar biasa.. lalu tiba2 sang dr jaga tersebut (read) seketika membentak saya sebagai seorang pasien dengan riwayat penyakit jantung yang pada saat itu sempat membuat saya syok sampai dredek waktu akan berbicara. singkat cerita akhirnya dr itu terdiam dan mengizinkan saya untuk rawat inap. perlu diketahui bahwa saya datang ke IGD seorang diri dengan keluhan diatas, datang menggunakan fasilitas BPJS gratisan dari pemerintah dan mendapatkan perlakuan yang sangat tidak menyenangkan oleh dr jaga tersebut (read) seorang dr jaga IGD rswn telah membentak pasien dengan riwayat penyakit jantung dan itu sangat rentan dan dapat menghilangkan nyawa seorang pasien dengan riwayat penyakit jantung dalam sekejab.</p> <p>saya baru bisa mengisi pengaduan ini setelah saya diperbolehkan</p>							



NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				<p>pulang dari rumah sakit pada hari ini 20/03/2024 jam 18:00 wib mohon supaya mempekerjakan dr yang tidak membentak pasien dalam keadaan apapun, dan mohon supaya pihak rswn tidak memberikan surat rekomendasi dalam bentuk apapun kepada dr yang sudah membentak pasien dengan riwayat penyakit jantung, terima kasih.</p>							
8	21/03/2024	Survey Kepuasan Masyarakat	Aswin Bahar (0815775 8500)	<p>Tadi pagi saya periksa di Amarta RSWN. Karena ada cek lab, saya diminta datang lebih awal dan saya sudah datang jam 7.16 walau jadwal periksa saya jam 10.00. Tapi justru pasien yang datang setelah saya sudah dipanggil duluan, setelah saya tanyakan katanya pemanggilan pasien berdasarkan jam praktek dokter, saya sudah jelaskan kalau saya ada cek lab dan akhirnya saya baru dipanggil sekitar jam 8.45, dan cek lab jam 9. Padahal sebelumnya sudah baik, pasien yang datang duluan ya finger print duluan, kenapa sekarang dirubah lagi? Itu kebijakan rumah sakit atau kebijakan perawat di bagian finger</p>		Rawat Jalan Amarta	Prosedur	<p>Petugas PIPP berkoordinasi dengan Ka.Ins rawata jalan untuk tindak lanjut keluhan. Bahwasanya pelapor sudah datang awal ke poli. Dikarenakan untuk panggilan poli yang didahulukan adalah klinik yang sudah buka pelayanan pagi maka kami dahulukan pemanggilan pasien yang sudah ada. Pelapor sudah kami berikan penjelasan mengenai aturan</p>	Ka. Instalasi rawat jalan dan Ka. Instalasi Laboratorium	<p>Selamat pagi Bpk/Ibu mohon maaf atas ketidaknyamannya untuk pelayanan lab bisa dilakukan sebelum jam praktek dokter dimulai. Dengan melakukan proses administrasi di nurse station yg kemudian akan dipanggil sesuai urutan dari antrean polinya.</p>	2 hari


NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				print? Dulu beberapa kali saya menghadap dokter tapi hasil lab belum jadi, karena hal seperti ini. Hasil lab keluar setelah 2 jam. Saran saya layani pasien yang datang lebih dulu, hormati pasien yang sudah datang lebih awal. Semoga RSWN menjadi lebih baik didalam melayani pasien				pemanggilan pelayanan poli tetapi tidak mau menerima dan malah marah” sampai mengatkan petugas dgn kata” kotor.			
9	07/03/2024	Survey Kepuasan Masyarakat	Nani Hermawati (6281225 909961)	Setiap pasien yg datang baik untuk rawat inap ataupun rawat jalan ke IGD memiliki tujuan yg sama yaitu ditangani dn diperiksa untuk mengetahui penyebab utama dari sakit yg dirasakan. Saat datang mmg kami sudah diberitahu jika IGD dalam keadaan cukup ramai dg kapasitas perawat dan dokter jaga terbatas, selain itu kami juga tau prioritas penanganan akan disesuaikan dg urgency kondisi pasien saat datang. Kami ttp mencoba untuk proses daftar dg tujuan mendapatkan solusi dari sakit yg sedang dialami. Namun saat nama dipanggil dan dihampiri salah satu dokter, ternyata tanpa pemeriksaan apapun hanya ditanya apa yg dikeluhkan dan diputuskan untuk pemberian injeksi untuk anti		IGD	Prosedur	<p>Petugas PIPP berkoordinasi dengan Ka. Ruang IGD dan unit pelayanan untuk menindaklanjuti keluhan yang disampaikan.</p> <p>Pasien dilakukan pemeriksaan oleh dr. Safira</p> <p>Anamnesis : Nyeri perut bawah. ada benjolan di anus. nyeri pada bokong hingga ke kaki hingga susah berdiri</p> <p>Pemeriksaan fisik KU : lemah Kesadaran : composmentis GCS : E4M6V5 TD : 156/81 HR : 87 RR : 20</p>	Ka. IGD	Selamat pagi Ibu, terima kasih atas kritik dan saran yang disampaikan. Akan menjadi perbaikan pelayanan kami selanjutnya. Untuk saran sudah kami terima dan akan jadikan evaluasi.	1 hari

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				<p>nyeri dan pengurang mual tanpa ada penjelasan apapun terkait dengan penyakit yg dikeluhkan dan hanya ditekankan terkait penjelasan terkait dg prosedur jika mau diganti obat oral pembayaran akan dialihkan secara umum. selang menunggu sekitar 30-60menit tidak ada injeksi dn hanya menunggu akhirnya memutuskan untuk melakukan pengambilan obat daripada injeksi karen melihat waktu menunjukan sekitar 02.30 am.</p> <ol style="list-style-type: none"> SDM kurang berempati dg dirasakan dan dialami pasien Lokasi kurang strategis, IGD berpindah dr blakang masjid ke smpung masjid Waktu tunggu untuk penanganan lama <p>saran</p> <ol style="list-style-type: none"> Penambahan SDM (kami tahu tenaga medis mungkin lelah dengan keadaan saat itu, namun alangkah lebih baik jika tenaga medis lebih tanggap dengan keadaan pasien dilokasi daripada penginputan data/ system atau mungkin 				<p>T : 36 SpO2 : 97 VAS : 8 Mata : CA (-/-), SI (-/-) Pulmo : SDV (+/+), Rh (-/-), Wh (-/-) Cor : BJ I-II reg, bising (-), gallop (-) Abdomen : supel, BU (+) normal, nyeri tekan (+) Ekstremitas : akral hangat (+/+), edema (-/-), CRT <2"/<2"</p> <p>Dilakukan edukasi mengenai kondisi pasien disarankan untuk injeksi dan observasi. Bila keluhan membaik pasien dapat rawat jalan</p> <p>Keluarga pasien meminta untuk rawat jalan saja dan diberikan obat pulang karena tidak ingin menunggu lama Edukasi rawat jalan menggunakan pembiayaan umum dan diberikan resep obat oral.</p>			


NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				<p>penginputan data bisa ditambah dg sdm lain sehingga lebih efisien waktu)</p> <p>2. Lokasi mmg sedang proses renovasi, namun untuk tempat yg urgency terutama UGD atau tempat parkir bisa lebih strategis dan tidak berubah ubah</p> <p>3. Untuk waktu penanganan mungkin dengan terealisasinya point 1 bisa membuat waktu lebih efisien</p> <p>Note: apapun itu setiap pekerjaan dn tanggung jawab yang diberikan, lakukn berdasarkan dengan hati nurani dan hati lapang, lelah itu pasti ada, namun ketika pasien datang ke tenaga medis dia sedang meminta pertolongan dan mencari solusi terbaik untuk apa yg dirasakannya, jadi saya mohon, tolong bantu mereka dengan memberikan penangann medis untuk menyembukan tubuh jasmani mereka dan perlakukan mereka dengan penuh kasih dn empati supaya pasien jg merasa datang ke tempat yg tepat saat itu. Terimakasih semoga bisa menjadi lebih baik kedepannya.</p>				<p>Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk menyampaikan permintaan maaf dan hasil konfirmasi serta kooridnasi dengan ke unit IGD. Bahwasanya pelapor sudah menerima dan berharap lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan. Kami mengucapkan terima kasih atas kritik/saran yang disampaikan untuk evaluasi pelayanan yang lebih baik.</p>			

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADUAN	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
10	13/03/2024	Survey Kepuasan Masyarakat	Norma Yunita (0838429 73929)	untuk security-nya mungkin harus bicarane agak sopan dan nada rendah.... meskipun kadang kita sebagai pengunjung mungkin agak ngeyel ya....tapi ok lah mungkin dah sore dan pak security-nya capek ples kesel....mungkin ditingkatkan aja bagisn security-nya....jangan sok sok an lah....🙄😁	█	Brotojoyo 4	Perilaku Petugas	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Kasubag TURT untuk tindak lanjut. Bahwasanya untuk security yg bertugas saat itu sudah dipanggil oleh pihak PT untuk diberikan arahan agar lebih baik lagi dalam berkomunikasi dan melayani kepada pengunjung/keluarga pasien.	Kasubbag TURT	Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk menyampaikan permintaan maaf dan hasil tindak lanjut dari keluhan yang disampaikan. Pelapor sudah menerima dan berterima kasih atas keluhan yang sudah langsung direspon.	1 hari
11	16/03/2024	Survey Kepuasan Masyarakat	Yeni (0822204 64816)	Tolong kepada dokter desi Andriani spesialis dalam agar lebih ramah lagi dan enak untuk diajak berkonsultasi,karena selama berobat dengan dia ga bisa diajak konsultasi sok sibuk banget jadi gak nyaman berobat sama dia judes lagi orangnya kasihan kan ibu saya sudah tua loh.	█	Rawat Jalan Amarta Klinik Dalam	Perilaku Petugas	Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhan dan kronologi kejadiannya. Kemudian petugas PIPP berkoordinasi dengan unit pelayanan untuk menindaklanjuti keluhan. Pada tanggal 16 Maret dilakukan rapat internal oleh wakil direktur pelayanan dan dokter ybs dipanggil untuk koordinasi dan klatifikasi. Kemudian dokter ybs diberikan arahan agar lebih baik, ramah, memberikan edukasi secara jelas serta	Bagian Pelayanan, dokter yang bersangkutan	Pelapor dihubungi oleh petugas pipp untuk menyampaikan hasil tindak lanjut dari keluhan yang disampaikan. Pelapor berterima kasih atas keluhan yg disampaikan langsung di tindak lanjuti, berharap rswn lebih baik lagi. Petugas pipp menyampaikan permintaan maaf dan berterima kasih atas keluhan yg disampaikan untuk perbaikan pelayanan selanjutnya, laporan selesai.	1 hari



NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
								diberikan arahan untuk lebih baik lagi dalam melayani pasien/keluarga.			
12	20/03/2024	Survey Kepuasan Masyarakat	rima (082137788967)	terlalu lama menunggu di IGD, padahal dah dapat kamar dari jam 21.00 tapi baru diantar ke kamar jam 03.30 itu pun harus minta2 ke petugas berkali2, katanya urut jam masuk IGD, tapi barengan saya datang sudah masuk kamar semua, saya yang belum, jadi saya komplain akhirnya setelah tanya berkali2 baru ada yang antar ke kamar, entah apa standarnya dipindah dari UGD ke kamar. padahal ketika anak saya masuk ugd bulan november, cuma 1 jam di UGD langsung dipindah ke kamar. kalau memang sudah dapat kamar, segera dibawa ke kamar, pasien dan yang menunggu lelah di UGD.		IGD	Waktu Pelayanan	PIPP telah menghubungi pelapor untuk tindak lanjut keluhan, tapi tidak ada respon dari pelapor. Hasil investigasi dengan Ka. IGD bahwa saat itu kondisi sedang crowded dan antrean pengantaran pasien juga banyak. Jadi untuk pengantaran sesuai urutan pasien dari yang pertama mendapatkan ruangan.	Ka IGD dan Ka Instalasi Rawat inap	PIPP membalas aduan melalui Wa pelapor sbb : Mohon maaf, keterangan yang kami dapat dari IGD bahwa saat itu kondisi sedang crowded dan antrean pengantaran pasien juga banyak. Jadi untuk pengantaran sesuai urutan pasien dari yang pertama mendapatkan ruangan.Kami sudah maksimal dalam melayani dan mengantar pasien menuju ke ruangan rawat inap. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanya, akan kami perbaiki untuk pelayanan selanjutnya. Terimakasih.	<1 hari
13	24/03/2024	Survey Kepuasan	Sri Ismiyati (085640273925)	Maaf, saat priksa jam sore ada perawat yang kurang ramah (jutek dan terkesan galak), smpai klo pas ditensi jadi aga sungkan..		Rawat Jalan Amarta Klinik Jantung	Perilaku Petugas	Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhan, tetapi pihak	Ka. Instalasi Rawat Jalan	Selamat pagi Ibu, terima kasih atas kritik dan saran yang disampaikan. Akan menjadi perbaikan	1 hari

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
		Masyarakat		sedangkan untuk dokter sudah bagus (ramah), terimakasih		dan Pembuluh Darah		pelapor tidak memberikan informasi secara spesifik petugas yang dimaksudkan. Petugas PIPP menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanannya dalam memberikan pelayanan dan untuk keluhan akan segera kami perbaiki untuk perilaku petugas agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan.		pelayanan kami selanjutnya.	
14	26/03/2024	Survey Kepuasan Masyarakat	Ayu Mawar Rini (081210164242)	Perawat pada Poli Rawat Jalan tidak ramah sama sekali, pengalaman paling buruk berhadapan langsung dengan Perawat yang tidak melayani pasien dengan ramah dan baik. Saya juga ingat pintu ruang pemeriksaan tidak pernah ditutup oleh perawat saat ada pasien yang masuk, padahal itu adalah hak privasi pasien. Kemudian, saya hanya minta surat keterangan dokter untuk klaim asuransi, dokter		Rawat Jalan Gatokkaca	Perilaku Petugas	Petugas PIPP menerima keluhan dan langsung berkoordinasi dengan Ka.ru Gatokkaca guna tindak lanjut. Saat itu juga dilakukan investigasi terhadap tim rawat jalan GK 1. Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk konfirmasi	Ka. Ruang Gatokkaca	Petugas PIPP menghubungi pelapor melalui sambungan telepon untuk klarifikasi dan menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanannya. Pelapor sudah menerima penjelasan dan klarifikasi dari Petugas PIPP. Untuk permasalahan sudah ditindaklanjuti dan selesai.	1 hari

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				<p>sudah memberikan dan sangat ramah tapi Perawat seperti tidak senang saya mengajukan permintaan tersebut, keberatan untuk membantu print dokumen, bahkan mengisi pun tidak mau, jadi hanya cap saja, berujung saya isi sendiri karena Perawat tidak ramah sama sekali. Saya pikir saya mendaftar poli eksekutif dan pembayaran umum akan dapat pelayanan yang paling tidak dengan standard yang baik, tapi tidak ramah sama sekali dan mengubah persepsi saya untuk ke RSWN. Perawat laboratorium juga melakukan uji sampling darah dengan suntik tapi tidak menemukan pembuluh darah, sehingga jarum sudah masuk tapi darah tidak keluar, diulang pengambilannya 2x. Baru kali ini saya dilakukan pengambilan darah melalui jarum tanpa diinfo jarum baru, dan jarum sudah di injeksi tapi darah tidak keluar. Hasil laboratorium pun diakses online tapi ketika pilih menu Cetak, tidak ada formal statement hasil lab yang memadai, tidak ada info petugas</p>				<p>mengenia kronologi kejadian yang disampaikan. Hasil Investigasi dihasilkan informasi bahwasannya petugas di nurse station sudah membantu dan menawarkan untuk cetak form ausransi. Tetapi untuk kepengurusan klaim asuransi harus melalui loket asuransi yang berada di unit rekam medis. Ada miss komunikasi yang terjadi antara petugas dengan pasien sehingga timbul ketidaknyamannya. Kemudian untuk petugas lab, bahwasannya sudah menyampaikan jika venanya tipis dan menyampaikan permohonan maaf jika harus di ulang untuk</p>			

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				lab, nama pasien, dan informasi selayaknya hasil laboratorium yang sesuai standard. Perawat perlu di training, dan lebih ramah pada pasien. Standard keperawatan perlu juga dilatih. Basis teknologi hasil laboratorium tetap wajib disempurnakan dengan informasi lengkap pasien, petugas, jenis pemeriksaan, hasil, ringkasan hasil sehingga dapat dipertanggungjawabkan ketika dicetak tertulis dan digunakan pasien. nama perawat Tidak tahu, tapi dia berjaga saat saya periksa pada tanggal 25 Maret 08.00-10.00 di Klinik Dalam Gatotkaca.				pengambilan sampling ke 2.			
15	27/03/2024	Survey Kepuasan Masyarakat	Prasetyo (089674566083)	Kamar Arimbi 1, ke 2 AC tidak dingin. Untuk kelas 1 tv pakai stb. Kursi tunggu sangat tidak nyaman. Bahkan lebih bagus di sadewa kelas 3. Saat tinggal ada pasien anak di taruh di kamar sebelah sangat berisik dan membuat pasien tidak dapat beristirahat. Seperti kamar hanya untuk transit seadanya saja. Makanan hambar kurang inovasi .tiaphari tempe dan		Rawat Inap - Arimbi	Sarana Prasarana	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Ka.Ru arimbi untuk segera tindak lanjut keluhan. Petugas sudah menyampaikan bahwa saat sebelum masuk ke ruangan bahwa kelas 1 arimbi berisi dua pasien.	Ka. Ruang Arimbi	Selamat pagi bapak, terima kasih atas keluhan yang disampaikan kepada kami. Akan menjadikan perbaikan dalam sarana dan pelayanan kepada pasien.	1 hari

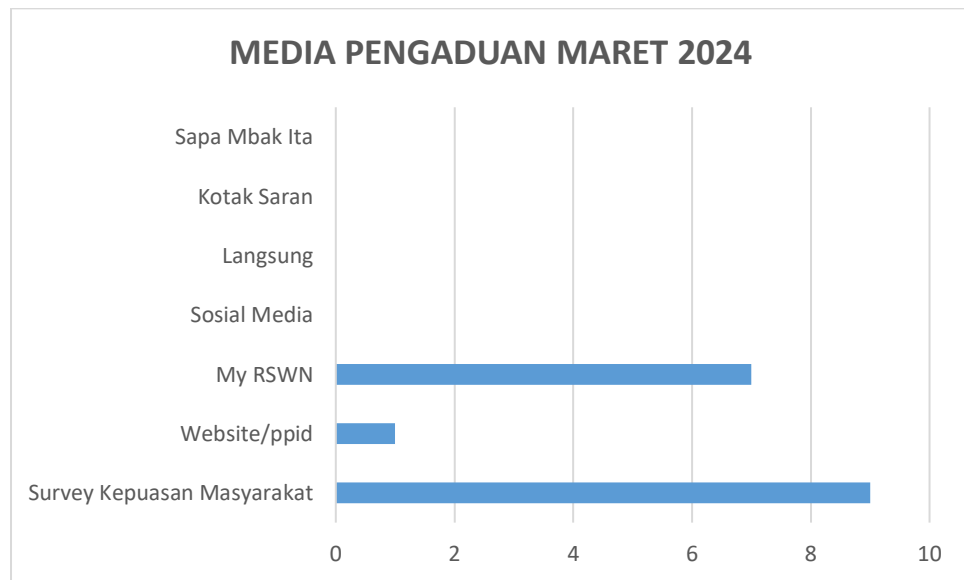
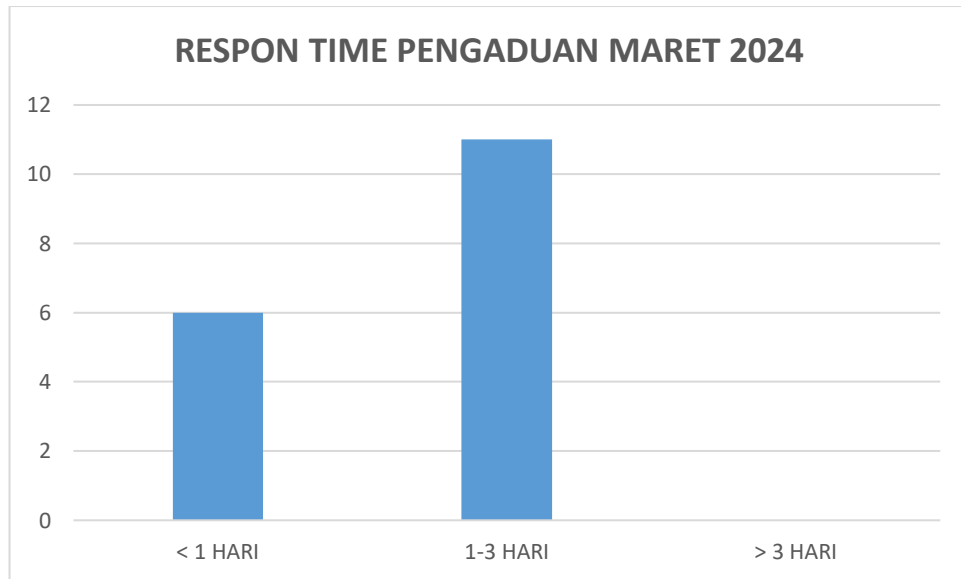
NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				<p>tahu padahal pasiennya tidak ada hubungannya dengan makanan. Kondisi kamar sesuaikan kelas. Minimal supaya pasien bisa istirahat . Makanan buat bergizi namun juga harus menarik nafsu makan.</p>				<p>Untuk sarana prasarana AC sudah diperbaiki, sedangkan untuk televisi akan kami pertimbangkan. Untuk makanan sudah kami sesuaikan dgn kebutuhan pasien dan dalam bentuk yg variatif. Kmai sudah menyampaikan ke pihak gizi agar lebih bervariasi dalam memberikan menu. Kami sudah menghubungi pelapor untuk konfirmasi , klarifikasi serta penyampaian permintaan maaf melalui sambungan telepon. Beliau sudah menerima penjelasan dan berharap lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan.</p>			

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADUAN	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
16	18/03/2024	Survey Kepuasan Masyarakat	Adeeva jihan mesyambenegara (0896756 50515)	dokter kurang ramah dan kurang mengedukasi kelg soal penyakit pasien. ketika saya bertanya tidak dijelaskan malah sy ditanya ibu siapa dan lgs pergi, pdhal wkt itu bkan jam besuk yg mana bnyk org, secara etika kedokteran kurang etis. hanya ada sy sm mamanya tp pasien hari2 nya hidup sm sy krn mamanya tinggal di Bali. jd sy bisa lbih mengawasi anak unt selanjutnya bila sy diberitahu sebab2 pasien sakit. Dahulu dr Hartono dn dr Widi (alhm), bahkan sekelas dr Sultana (ex Dirut RS Karyadi) luar biasa sabar dn mau mengedukasi kelg pasien. Dan ini sangat membekas dihati kami. Mohon unt pihak RS lbih mengedukasi para dokter spy kelg pasien diedukasi mengenai penyakit penyebabnya apa, dan gejala pertolongan awalnya.		Gatotkaca 3	Perilaku Petugas	Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk konfirmasi keluhan dan kronologi kejadiannya. Kemudian petugas PIPP berkoordinasi dengan unit pelayanan untuk menindaklanjuti keluhan. Kemudian dilakukan rapat internal oleh wakil direktur pelayanan dan dokter ybs dipanggil untuk koordinasi dan klatifikasi. Kemudian dokter ybs diberikan arahan agar lebih baik, ramah, memberikan edukasi secara jelas serta diberikan arahan untuk lebih baik lagi dalam melayani pasien/keluarga.	Bagian Pelayanan, dokter yang bersangkutan	Pelapor dihubungi oleh petugas pipp untuk menyampaikan hasil tindak lanjut dari keluhan yang disampaikan. Pelapor berterima kasih atas keluhan yg disampaikan langsung di tindak lanjuti, berharap rswn lebih baik lagi. Petugas pipp menyampaikan permintaan maaf dan berterima kasih atas keluhan yg disampaikan untuk perbaikan pelayanan selanjutnya, laporan selesai.	1 hari
17	16/03/2024	Website PPID	Anita (0858694 52637)	Saya kecewa dengan pelayanan RSWN di bagian apotik AMARTA karena kemarin tgl 16 maret 2024 di loket obat saya sebagai pasien umum tidak dilayani dgn baik,		Rawat Jalan Amarta	Prosedur	Petugas PIPP menerima keluhan dan langsung berkoordinasi dengan Ka.instalasi farmasi. Yang	Ka. Instalasi Farmasi	Selamat pagi bapak, terima kasih atas keluhan yang disampaikan kepada kami. Akan menjadikan perbaikan pelayanan	1 hari

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				<p>malah di terakhirkan. saya antri pasien di loket obat penuh, sampai pasiennya habis saya tidak di layani. diloket obat kurang lbh 3 jam an. padahal saya bayar umum lo.malah di blong banyak antrian. klo saya ga protes pun saya tdk di layani.setiap saya tanya,hanya suruh menunggu duduk2 dl. aneh, mau sampai kapan saya duduk tp ga dipanggil2. padahal saya sdh numpuk antrian dr awal. apa nunggu RS nya tutup dl? akhirnya saya protes dgn mbknya yg bagian obat untuk ke 3 kalinya baru di layani, dgn alasan banyak yg pinjem obat. apa urusan saya sama yg pinjem obat. saya kan beli bukan pinjam!pakai ngotot lg katanya saya ga ngumpulin berkas untuk ngantri. padahal berkas saya di diamkan aja di sampingnya. saya di layani setelah apoteker seniornya keluar membantu saya. mana profesionalnya mbk2 yg ngelayanin di dpn, hrs seniornya dl yg keluar. Aneh!</p> <p>Sarannya: pelayanan pasien UMUM dan BPJS harus di pisah dan utamakan pasien UMUM yg bayar pribadi. kami umumkan prosesnya</p>				<p>kemudian langsung kami hubungi melalui sambungan telepon guna konfirmasi dan klarifikasi. Bahwasanya saat itu antrean pasien TB berjumlah 60 pasien jadi harus menunggu sesuai dengan nomor antrean. Kami juga menyampaikan bahwa tidak ada perbedaan layanan antara pasien bpjs maupaun umum. Pelapor sudah menerima klarifikasi dan permintaan maaf kami, harapan kedepannya bisa lebih baik dan cepat dalam melayani penyerahan obat. Untuk petugas sudah diberikan teguran dan arahan dalam menyampaikan informasi lebih baik lagi.</p>		<p>kepada pasien terutama di loket farmasi.</p>	

NO	TANGGAL MASUK ADUAN	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	ADUAN/ KELUHAN	DAMPAK (GRADIN G RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	INVESTIGASI/ TINDAK LANJUT	DITUJUKAN KEPADA	HASIL	KECEPATAN WAKTU TANGGAP
				<p>lbh panjang. dari ngumpulin berkas trs ngantri, di panggil lagi baru bayar kasir trs ngantri lagi, setelah bayar ngatri masukin bukti pembayaran trs ngatri lagi untuk ngambil obat. katanya RS kls B. klo opnam pakai BPJS di persulit, bisanya UMUM.</p> <p>tp klo priksa pakai UMUM di persulit jg,di utamakan BPJS.</p> <p>Gmn nih pak/buk Direktur RSWN gedung AMARTA klo begini.</p>							



Pengaduan Kategori Merah	Pengaduan Kategori Kuning	Pengaduan Kategori Hijau	Jumlah Pengaduan	Respon Time Sesuai	Respon Time tidak sesuai
0	0	17	17	17	0
Score	100%				



Lampiran Dokumentasi Tindak Lanjut Aduan Bulan Maret 2024

No	Ruang dan Waktu Aduan	Dokumentasi Tindak Lanjut Aduan
1.	03/03/2024, Rawat inap GK	

2.	07/03/2024, Rajal Amarta	 <p>Sebelum</p> <p>Sesudah</p>
3.	08-11/03/2024, IGD	

4	Security Brotojoyo	 A group of men in dark uniforms, likely security personnel, are standing in a line outdoors. They are positioned in front of a modern building with a covered walkway. A tall white water tower is visible in the background. The ground is paved with cobblestones.	
5	Farmasi	 A meeting is taking place around a wooden table. A man in a red patterned shirt is seated on the right, facing two women wearing red hijabs and patterned clothing. They appear to be in a discussion. On the wall behind them is a large yellow organizational chart for 'RSWN' (RUMAH SAKIT WILKIN) with the title 'KELOMPOK ORGANISASI INSTALASI FARMASI'. The chart shows a hierarchy of roles and names.	

6	<p>Bidang Pelayanan (Aduan perilaku petugas dokter Zuhriah, Sp.A.)</p>	
7	<p>Bidang Pelayanan (Aduan perilaku petugas dokter Dessy, SP.PD.)</p>	