



FORMULIR
KELUHAN / PENGADUAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UMUM
KOTA TARAKAN



FORM KOMPLAIN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
TAHUN ...2022...

NAMA : A. Lariga	DITERIMA
ALAMAT :	TANGGAL : 03 - 07 - 2022
TANGGAL : 03 - 07 - 2022	TANGGAPAN OLEH : Masyuri, A.Md. Keb
NO. HP : 085349327660	
TANDA TANGAN :	

URAIAN KELUHAN :

Pasien berkunjung ke poli gigi pada hari Jumat tanggal 30-06-2022 Namun sampai di poli gigi dibentak oleh petugas poli gigi, dan masuk ke ruangan ibunya bertanya dibantingkan kertas oleh petugas. Kemudian hari ini tanggal 03-07-2022 Istri pasien datang mengambil rujukan tetapi jawaban dari petugas keluarga disuruh minta maaf ke petugas baru bisa diberikan surat rujukan.

APA YANG DIINGINKAN DARI RUMAH SAKIT UNTUK MENYELESAIKAN MASALAH TERSEBUT :

- Membentuk ulang tim penanganan keluhan pelanggan
- Menunjuk salah satu SPM RSUKT yang mempunyai kemampuan melakukan pendekatan kepada petugas yang di komplain (tingkat hospitality rendah)
- Mengagendakan secara berkala kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap masalah yang berulang.

YANG SUDAH DILAKUKAN UNTUK MENYELESAIKAN MASALAH TERSEBUT :

- Telah dibentuk tim penanganan keluhan pelanggan
- Telah melakukan pendekatan dengan petugas dan keluarga pasien yang komplain.



PASIEN/KELUARGA



MASYURI, A.Md. Keb

PETUGAS



WIYIH RATMINI, S.Kep, M.Kes

MANAJEMEN

FORM KOMPLAIN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
TAHUN ...2022.....

NAMA : Kinny	DITERIMA
ALAMAT :	TANGGAL : 15 - 07 - 2022
TANGGAL : 15 - 07 - 2022	TANGGAPAN OLEH :
NO. HP : 081351983430	
TANDA TANGAN : Via media wa	



URAIAN KELUHAN :
Ketika mendaftar di aplikasi APAM dan muncul pemberitahuan dari aplikasi bahwa mendapatkan layanan prioritas tanpa harus antri di loket pendaftaran.
Tetapi realitanya setelah mendaftar di aplikasi tidak langsung menuju ke poli sesuai yang didaftar namun masih keloket pendaftaran lagi.
(Via wa)

APA YANG DIINGINKAN DARI RUMAH SAKIT UNTUK MENYELESAIKAN MASALAH TERSEBUT :

- Membuat surat edaran / pengumuman terkait penjelasan dari notifikasi yang masuk ke pelanggan bahwa setiap pendaftaran / pelanggan online harus melakukan check in di loket pendaftaran online.
- Share lewat media RSUKT

YANG SUDAH DILAKUKAN UNTUK MENYELESAIKAN MASALAH TERSEBUT :

- Telah dibuat surat edaran / pengumuman terkait penjelasan tentang pengunjung rawat jalan yang mendaftar melalui aplikasi APAM harap melakukan check in di loket pendaftaran online untuk memperoleh SEP bagi pengunjung BRIS dan barcode bagi pengunjung umum.
- Pengumuman telah di share di website dan medsos lainnya.

 DIAN PAWPI, S.Sos <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> PETUGAS	 dr. Razi Djoko Arfiand <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> MANAJEMEN	
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> PASIEN/KELUARGA		



FORM KOMPLAIN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
TAHUN2022.....

NAMA : Magdalena Mesin	DITERIMA
ALAMAT :	TANGGAL : 01-12-2022
TANGGAL : 30 01-12-2022	TANGGAPAN OLEH :
NO. HP : 082253259424	
TANDA TANGAN : Via wa perjaduan	

URAIAN KELUHAN :
 Pasien ruang damar kamar 116 an. Magdalena mesin dengan keluhan penyakit vertigo.
 Baru masuk tanggal 30 November 2022 malam sudah di suruh pulang pada tanggal 1 Desember 2022 padahal pasien merasa belum sehat.
 Dan cara terapinya kasar menurut keluarga pasien, serta keluarga pasien menolak tanda tangan untuk pulang

APA YANG DIINGINKAN DARI RUMAH SAKIT UNTUK MENYELESAIKAN MASALAH TERSEBUT :
 Pihak Manajemen (Direktur, Kabid pelayan, Kasid pelayanan Medik) harus memanggul DPJP yang bersangkutan dan bergaji agar memperbaiki dalam hal pembinaan pelayanan dan siap menerima kritikan.
 → Tingkatkan pelayanan, Hospitality.

YANG SUDAH DILAKUKAN UNTUK MENYELESAIKAN MASALAH TERSEBUT :
 Rapat.

 _____ PASIEN/KELUARGA	_____ PETUGAS	 _____ MANAJEMEN
---	------------------	---