

BUKU

ILAPORAN

PENGADUAN /

KELUHAN

PASIEN



RUMAH SAKIT UMUM  
KOTA TARAKAN

# TAHUN 2022 #

REKAB LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN

No.	Hari/Tanggal	Nama Pelapor / Alamat	No. HP	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	Status
01	Kamis 06 - 01 - 2022	081215640926		Mohon diperbaiki pelayanan dipoli dalam ... terutama asisternya dgM merasa pasien kenal dsr didata lukan dipanggil-kasien ... Pasien yang lain, dapat antrian No. 1 pemeriksaan jam 11.00 baru dipanggil kalo kita NGK marak di terima kasih	Sudah koord-nasi dg. petugas pol-peny. Dalam	ditindaklanjuti tgl 07-01-2022
02	Minggu 16-01-2022	Novinda 085245253322		Pelayanan kurang dan perawat, anak panas dan gemetar tapi perawatnya nyamel. Gemetarannya sebelum magrib tanggal 15 Jan. 2022.	sudah dikoordinasikan ke bagian terkait	ditindaklanjuti tgl 16-01-2022
03	Senin 07-02-2022	Keluarga pasien (an. Diti) Pasien Syaraf		Pasien sudah 1 minggu tidak minum obat dan membutuhkan obat tapi dokter syaraf curi dr tgl 31-01-2022 - 02-02-2022	Sudah di koordinasikan dgn petugas loket dan poli syraf	ditindaklanjuti tgl 07-02-2022
04	Senin 07-02-2022	Keluarga pasien (an. Tuni)		- keluarga pasien tidak terima dengan jlh Pembayaran rawat inap setelah ditingkat kelasnya karena merasa tidak dijelaskan dibagian administrasi, jika ada penjelasan tidak jadi naik kelas. - keluarga pasien tidak diberikan rincian pembayaran hanya struk total pembayaran.	Sudah di koordinasikan dgn bagian pelayanan dan bagian admin	ditindaklanjuti tgl 07-02-2022

- Struk pembayaran tidak ada penjelasan yang tanda tangan (tidak ada nama)

**REKAB LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN**

No.	Hari/Tanggal	Nama Pelapor / Alamat	No. HP	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	Status
05	16-02-2022	-		<p>"kronologis"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ibu saya badannya sdh dingin sekali dan perutnya sakit karena tidak bisa BAB 5 hr dan di bawa ke RSUKT krn dekat dgn rmh tapi pelayanannya mengecewakan di IGD RSUKT.</li> <li>- Sampai di RSUKT tdk di cek darah atau di usg cuma ditekan perutnya terus dilasi obat dan pulang.</li> <li>- Setelah mrim obat Ibu saya menggigil dan kejang dan lemas dibaw lg ke rsukt dan dokternya lain lg bukan yg pertama, kemudian obatnya diganti dan di srh plg. Pdhl saya sdh mohon sama dokternya u/ dirawat walau hanya semlm krn ibu saya sdh lemas dan rmh jauh sampai saya bilang saya byr gp2 tdk usah pakai BPJS tp dokternya tetap suruh pulang dan kontrol di puskesmas saja itu yg membuat saya kecewa.</li> </ul>	sudah dikoordinasikan ke bagian terkait	Selesai
06.	16-02-2022	Seria Septiani (adik pasien)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- pasien sakit rematik dan tdk bisa menahan rasa sakit krn bengkok, hampir 40 menit menunggu tdk ada tindakan selain foto 2in kalsi pasien.</li> <li>- bertanya dgn Sopan tp dr dokter wanita " Gimana dok nda di suntik anti nyeri kah? Soalnya kesalitan sekali "</li> </ul>	sudah dikoordinasikan kebagian terkait	Selesai

tdk ada tindakan selain foto 2in kalsi pasien.

- bertanya dgn Sopan tp dr dokter wanita " Gimana dok nda di suntik anti nyeri kah? Soalnya kesalitan sekali "

tetapi dokter tsb menjawab dgn tegas dan marah dan menentramkan hal yg tdk pantas kemudian akhirnya kami pergi tanpa pamit.

**REKAB LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN**

No.	Hari/Tanggal	Nama Pelapor / Alamat	No. HP	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	Status
07	Selasa 01-03-2022	-	081230388587	Tolong pelayanan di pendaftaran per ditertibkan. Kasian teman2 yg menunggu lama	Sudah ditindak lanjuti ke bidang terkait (pelayanan)	Ditindak lanjuti Tgl 01-03-2022
08	Jum'at 25-03-2022	Saputro Eko	085551134492	Terkendala atas pengambilan obat yg cukup memakan waktu dan sudah menunggu lama diloket ternyata masih belum masuk dalam list pemberian obat, sedangkan dalam antrian loket poli, pasien antrian no. 1. Kenapa dimintai keterangan dari pihak loket ternyata resep obat belum dimasukkan oleh pihak poli.	telah dikordinasikan ke bagian terkait	Ditindak lanjuti Tgl 28-03-2022
09	Selasa 12-04-2022	Sabil 2		Tolong untuk pelayanan masi di rsukr tingkatkan pelayanan yg sesuai dgn sep. Terutama untuk mba nya yg kurang ramah saat memberi pelayanan di meja karcis pendaftaran dan cek suhu. Tingkatkan penerapan SS nya	telah dikordinasikan ke bagian terkait	Selesai



REKAB LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN

No.	Hari/Tanggal	Nama Pelapor / Alamat	No. HP	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	Status
B.	15 Juli 2022	Pinny	081351983430	<p>ketika mendaftar di aplikasi APAM dan muncul pemberitahuan dari aplikasi bahwa mendapatkan layanan prioritas tanpa harus antri di loket pendaftaran.</p> <p>Tapi realitanya setelah mendaftar di aplikasi tidak langsung menuju ke poli sesuai yang didaftar namun masih ke loket pendaftaran lagi.</p>	Sudah ditindaklanjuti ke bagian terkait	Selesai
A.	19 Juli 2022	-	081250918919	<p>Mohon dipahamkan pegawai pelayanan observasi yang tepat nya tgl 19 Juli 2022 tentang melihat jam khususnya yang piket di jam tersebut di ruang observasi bayi.</p>	Sudah ditindaklanjuti ke bagian terkait	Selesai
IS.	03-08-2022	kepala ruangan		<p>keberatan tentang dibebankan tugas untuk menyalurkan kusioner SKM yang seharusnya tugas humas</p>	Sudah ditindaklanjuti	selesai

