






**BUKU REKAPITULASI LAPORAN  
PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN  
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN**





**REKAPITULASI LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN**

O.	HARI/TANGGAL	NAMA PELAPOR / ALAMAT	NO. HP	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS	GRADING
1.	Senin 03-10-2022	Hy. Y		Di Instalasi Rawat Inap (Ruang Cemara) keluarga pasien tidak diperbolehkan masuk pada saat berkunjung. Dari jam 11.00 menunggu sampai jam 11.30 tetapi tidak diperbolehkan masuk, pintu dikunci dan diusir disuruh keluar dgn alasan peugas ada visit dokter	Sudah dikordinasi kean kepada kepala ruangan Cemara	Selesai	
2.	Rabu 30-11-2022	-	0895330503059	Perawat poli cemara kurang ramah sama pasien	Sudah disampaikan ke poli cemara	Selesai	
3.	Komis 01-12-2022	-	082253259A2A	Baru masuk tanggal 30 November malam sudah disuruh pulang di tanggal 1 padahal pasien merasa belum sehat. Pasien ruang damar kamar 116 cm. Magdalena mestlin dengan keluhan Penyakit vertigo. Dan cara terapinya kasar menurut keluarga pasien. keluarga pasien menolak tanda tangan untuk pulang.	Sudah disampaikan ke damar dan dokter PPJP	Selesai	



**REKAPITULASI LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN**






D. HARI/TANGGAL	NAMA PELAPOR / ALAMAT	NO. HP	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS	GRADING
4. Rabu 07-12-2022	Armin Arifudin	081364820901	Pasien ruang damar masuk 10D tgl 4-12-2022. Sejut masuk RSUD di- varif DBD selanjutnya gula saya 450. kemudian di antigen saya positif Covid 19. Saya inap di ruang isolasi damar dan saya sampaikan ke dokter dan perawat saya ngelu bahwa cegukan saya sampai sekerang belum berhenti sesampai di rumah sehingga tidurpun terganggu dan pernapasan. Apa peranganon pasien ada pembicaran?	Sudah ditangani tim dokter dan perawat langsung kerumah		
5. Rabu 14-12-2022	Armin Arifudin	081364820901	pasien damar dengan diagnosa gula 450 dan covid diisolasi 3 hari dan disuruh pulang tanggal 07-12-2022, pasien mendapatkan surat kontrol dan informasi dari perawat bahwa tidak dalam perlu surat rujukan pada saat kontrol berikutnya. Dan pada hari ini tgl 14-12-2022 waktu kontrol disuruh kembali minta surat rujukan dan dokter bpjsnya sedang keluar kota. Pasien hanya meminta kebijakan yang jelas atas pelayanan rumah sakit.	Sudah di tindak lanjuti oleh dokter yang menangani pasien dan bisa kontrol ke poli penyakit		





2023

## REKAPITULASI LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN

No.	HARI/TANGGAL	NAMA PELAPOR / ALAMAT	NO. HP	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS	GRADING
01	Rabu 01-02-2023	-	082110003011 WA	Mau mendaftar online dengan aplikasi APAM untuk tanggal 3 di poli gigi tetapi tidak bisa	Telah di komunikasi ke bagian SIMES dan bidang pelayanan	Selesai	
02	Kamis 02-02-2023	Siti Khofifah	Kotak Surat	Kurang puas mba - mbanya galak (di unit kamar bersalin)	Telah di komunikasi ke unit kamar bersalin	Selesai	
03	Kamis 02-02-2023	-	Kotak Surat	Pelayanannya lama, Menunggu lama katanya belum ketemu dokter dan perawat, Sekalinya ada dokter dan perawatnya di dalam ruangan penyakit dalam	sudah ditindaklanjuti oleh bidang pelayanan dengan memberikan teguran langsung kepada dokter dan perawat tersebut	Selesai	
04	Senin 06-02-2023	Fahri	WA	Petugas disamping IGO mengarah ke untuk umum dan tidak diarah ke Dinas sosial untuk urus BPJS PBI (pasien PBI)	Telah ditindaklanjuti ke bagian rekam medis	Selesai	
05	Kamis 09-02-2023	-	Kotak Surat	Fasilitas lengkap dan ok hanya saja harapan saya semoga perawat di RS ini STOP dan tanggap terhadap keluhan pasien. Responnya lambat	Telah di sampaikan ke bagian pelayanan ke kepala Seksi keperawatan	Selesai	

Selcali  
(Damar)



### REKAPITULASI LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN

No.	HARI/TANGGAL	NAMA PELAPOR / ALAMAT	NO. HP	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS	GRADING
16.	Senin 13-02-2023	-	Survei	Semoga ada disediakan kantin atau tempat jualan didalam RS agar pasien tidak perlu jauh-jauh keluar.	Sudah dilaporkan kebidang penunjang dan menunggu keputusan direktur untuk tempat yg dimanfaatkan sebagai kantin	Selesai	●
07	Senin 13-02-2023	-	Survei	Minta TV di ruang tunggu sehingga tidak membosankan menunggu. (di radiologi)	Akan diusulkan dan untuk pengadaan di sesuaikan dengan anggaran	Selesai	●
08	Senin 13-02-2023	-	Survei	Waktu menunggu cukup lama (poli bedah)	Telah disampaikan ke bidang pelayanan ke kepala Seksi Keperawatan	Selesai	●
09	Kamis 16-02-2023	-	Survei	Tingkat keramahan nya di tingkat karologi, ada beberapa yang ramah namun ada juga yang tidak (rawat Inap cemara)	Telah disampaikan ke bidang pelayanan ke kepala Seksi Keperawatan	Selesai	●
10.	Kamis 16-02-2023	-	Survei	Perawatnya jangan judes ya (rawat Inap cemara)	Telah disampaikan ke bidang pelayanan ke kasi Keperawatan	Selesai	●
11-	Kamis 16-02-2023	-	Survei	agar diperbolehkan masuk ruangan 2 sampai 3 orang karena datang jauh-jauh (unit kamar bersalin)	Demi kenyamanan pasien, pembesuk / pengunjung diperbolehkan untuk bergantian	Selesai	●
12.	Rabu 22-02-2023	-	Survei	Masalah no antrian tidak transparan pada saat mengambil dan parkir tidak memadai		Selesai	●