

**LAPORAN UNIT PENGADUAN PASIEN
INSTALASI PKRS
TAHUN 2023**



**RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH BANGKINANG**



LAPORAN KEGIATAN PKRS
PROMOSI KESEHATAN RUMAH SAKIT (PKRS)
TAHUN 2023

UNIT LAYANAN PENGADUAN

A. PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang merupakan salah satu rumah sakit pelayanan publik yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. Untuk menciptakan hubungan yang dinamis dan harmonis dengan pelanggannya, salah satu upaya yang dilakukan yaitu dengan membentuk Unit Layanan Pengaduan untuk menanggapi dan menangani keluhan pelanggan serta memberikan informasi pelayanan rumah sakit kepada pelanggan, yang diharapkan dapat menciptakan hubungan baik antara pihak rumah sakit dengan pelanggan.

Adapun tugas Unit Layanan Pengaduan sebagai *customer relation officer* berperan dalam membina hubungan baik dengan pelanggan dengan menjadi *problem solving facilitator* dan komunikator yang berperan dalam memberikan informasi kepada pelanggan dalam menanggapi dan menangani keluhan dan pertanyaan pelanggan. Selain itu Unit Layanan Pengaduan sangat berperan mulai dari menampung keluhan dan pertanyaan pelanggan. Mendengarkan setiap keluhan pelanggan, berkoordinasi dengan unit yang dikeluhkan pelanggan, sampai dengan memberikan solusi kepada pelanggan.

Mayoritas, faktor penyebab pelanggan mengeluh adalah faktor internal rumah sakit yaitu mengenai pelayanan seperti kurang ramahnya petugas atau perawat dan kurang cepatnya pelayanan di unit pelayanan dan lain-lain. Untuk itu telah di sediakan sarana bagi pelanggan untuk dapat menyampaikan keluhannya melalui kuesioner, telepon, whatsapp, email, *hotline service*, situs website atau dapat langsung mengunjungi Unit Layanan Pengaduan. Sehingga di harapkan pelanggan menggunakan sarana untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang ditawarkan.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum:

Secara umum tujuannya adalah menangani keluhan pelanggan agar bisa diselesaikan secara profesional dan kekeluargaan, kemudian menjawab semua Informasi yang dibutuhkan pelanggan.

2. Tujuan Khusus:

- a. Agar pasien yang tidak puas bisa mendapat jawaban dan penjelasan informasi sebaik baiknya dari pihak rumah sakit.
- b. Agar tidak sampai terjadi konflik yang serius dan berkepanjangan terhadap pasien.
- c. Sebagai peluang untuk memperbaiki pelayanan, menjaga image Rumah Sakit serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

C. Dasar

Keluhan pelanggan adalah umpan balik dari pasien/keluarga yang ditujukan kepada rumah sakit. Umpan balik ini dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan dan media cetak maupun elektronik Adapun tujuan laporan ini sebagai acuan evaluasi dalam menangani keluhan pelanggan yang ditujukan pada rumah sakit.

Sesuai dengan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang dengan ketentuan undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, setiap pasien mempunyai hak untuk menggugat dan atau menuntut rumah sakit apabila rumah sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana dan mengeluhkan pelayanan rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan baik melalui lisan maupun tulisan dan media cetak maupun elektronik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, RSUD Bangkinang telah secara berkesinambungan terus berusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien maupun keluarga pasien. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui layanan penanganan pelanggan dengan keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Nomor : 445/RSUD/I-1/2022/173 tentang Penunjukan/Pengangkatan Kepala Unit Pelayanan pengaduan.

D. SASARAN

Sasaran dari kegiatan ini adalah adalah menangani keluhan pelanggan agar bisa diselesaikan secara profesional dan kekeluargaan, kemudian menjawab semua Informasi yang dibutuhkan pelanggan.

E. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Rumah sakit menetapkan cara-cara dalam mencari solusi terhadap dilema dan keluhan tersebut. Rumah sakit mengidentifikasi dalam regulasi, siapa yang perlu dilibatkan dalam proses, serta bagaimana pasien dan keluarganya berpartisipasi.

1. Unit Pelayanan Pengaduan RS

Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui layanan penanganan pelanggan, RSUD Bangkinang menetapkan suatu unit khusus dalam manajemen komplain dengan keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Nomor : 445/RSUD/I-1/2022/173 tentang Penunjukan/Pengangkatan Kepala Unit Pelayanan pengaduan. Unit Pelayanan Pengaduan Rumah Sakit (UPPRS) dipimpin oleh seorang kepala unit dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Instalasi PKRS RSUD Bangkinang dan Kasubbag Umum, Hukum, Informasi, Kemitraan RSUD Bangkinang.

2. Media yang digunakan dalam penyampaian komplain adalah :

- a. Menyampaikan langsung kepada staf rumah sakit
- b. Secara tertulis
 - 1) Situs Website :
<https://app.rsudbangkinang.kamparkab.go.id/pengaduan>
 - 2) Kotak Saran
Melalui E-MAIL : rsud.bkn@gmail.com
 - 3) Melalui SMS / WA : 0823 8728 0386
 - 4) Melalui Sistem SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional)
- c. Media yang digunakan untuk memberikan informasi tentang hak menyampaikan keluhan, komplik serta perbedaan pendapat tentang pelayanan adalah :
 - 1) Leaflet
 - 2) Benner
 - 3) Website RSUD Bangkinang

F. TATA LAKSANA

1. Penanganan Komplain Di Unit Terkait

- a. Komplain diterima oleh staf di ruangan/unit
- b. Staf menyikapi komplain tersebut apakah bisa diselesaikan atau tidak oleh staf yang bersangkutan.

- c. Jika tidak bisa diselesaikan, maka komplain diteruskan ke atasan langsung (Kepu pada jam kerja, Perawat Pengawas diluar jam kerja)
- d. Selanjutnya atasan akan menyelesaikan komplain, jika perlu berkoordinasi dengan unit terkait.
- e. Jika tidak bisa diselesaikan di unit, maka permasalahan diteruskan ke UPPRS.

2. Penanganan Komplain Di UPPRS

- a. Pasien/keluarganya yang akan mengajukan komplain (baik yang berasal dari unit atau langsung ke UPPRS) harus terlebih dahulu mengisi formulir pengajuan komplain.
- b. Staf UPPRS yang menerima komplain akan menilai tingkat permasalahan komplain apakah bisa diselesaikan segera atau ditunda.
- c. Pada komplain yang bisa diselesaikan oleh Staf UPPRS, maka staf UPPRS akan menyelesaikan komplain tersebut sesuai dengan alur pelayanan yang ada.
- d. Untuk komplain yang belum terselesaikan, akan dikoordinasikan kebagian terkait.
- e. Proses penyelesaian masalah melibatkan pasien atau keluarga pasien. Jika perlu dibuatkan kesepakatan bersama.

3. Penanganan Komplain Secara Tertulis

- a. Kotak Saran
 - 1) Kotak Saran terdapat di unit rawat inap, rawat jalan, gawat darurat dan unit penunjang lainnya.
 - 2) Kotak pengaduan yang ada, dibuka setiap 1 minggu oleh Kepala Ruangan atau Kepala Unit yang bersangkutan.
 - 3) Semua pengaduan di inventarisir oleh Kepala Ruangan atau Kepala Unit yang bersangkutan.
 - 4) Selanjutnya dibuat kajian terhadap pengaduan tersebut dan dibuat rencana tindak lanjut.
 - 5) Dibuatkan laporan secara tertulis setiap bulan dan dilaporkan dengan bagian UPPRS dan Pihak Manajemen.
 - 6) Bagian UPPRS merekap semua laporan.
- b. E-mail
 - 1) E-mail untuk pengaduan adalah : rsud.bkn@gmail.com
 - 2) E-mail tersebut dikelola oleh staf UPPRS
 - 3) Semua pengaduan di inventarisir oleh staf UPPRS

- 4) Selanjutnya dibuat kajian terhadap pengaduan tersebut dan dibuat rencana tindak lanjut
- 5) Jika berhubungan dengan unit terkait maka dilakukan koordinasi dengan unit terkait
- 6) Dibuatkan laporan secara tertulis setiap bulan dan dilaporkan dengan Pihak Manajemen

c. SMS/WA

- 1) SMS/WA pengaduan adalah : **0823 8728 0386**
- 2) SMS/WA tersebut dikelola oleh staf UPPRS dan juga langsung oleh Direktur.
- 3) Semua pengaduan di inventarisir oleh staf UPPRS
- 4) Selanjutnya dibuat kajian terhadap pengaduan tersebut dan dibuat rencana tindak lanjut.
- 5) Jika berhubungan dengan unit terkait maka dilakukan koordinasi dengan unit terkait
- 6) Dibuatkan laporan secara tertulis setiap bulan dan dilaporkan dengan Pihak Manajemen.

d. Website

- 1) Website RSUD Bangkinang :
<https://app.rsudbangkinang.kamparkab.go.id/pengaduan>
- 2) Pengaduan yang masuk ke website RS disikapi oleh Bagian UPPRS RSUD Bangkinang
- 3) Semua pengaduan di inventarisir oleh staf UPPRS.
- 4) Selanjutnya dibuat kajian terhadap pengaduan tersebut dan dibuat rencana tindak lanjut.
- 5) Jika berhubungan dengan unit terkait maka dilakukan koordinasi dengan unit terkait.
- 6) Dibuatkan laporan secara tertulis setiap bulan dan dilaporkan dengan Pihak Manajemen.

e. Melalui Media Sosial Lainnya

- a. Pengaduan yang disampaikan melalui media sosial seperti surat kabar, facebook, dan lainnya disikapi oleh UPPRS.
- b. Pengaduan yang disampaikan melalui Sistem SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) disikapi oleh UPPRS.
- c. Semua pengaduan di inventarisir oleh staf UPPRS.

- d. Selanjutnya dibuat kajian terhadap pengaduan tersebut dan dibuat rencana tindak lanjut.
- e. Jika berhubungan dengan unit terkait maka dilakukan koordinasi dengan unit terkait.
- f. Dibuatkan laporan secara tertulis setiap bulan dan dilaporkan dengan Pihak Manajemen.

G. DOKUMENTASI

- 1. Form Survei Kepuasan Pasien
- 2. Form Tanggapan Keluhan Pasien
- 3. Kesimpulan

H. KESIMPULAN

Unit Layanan Pengaduan


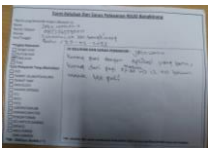
Berikut evaluasi pelaksanaan kegiatan Unit Layanan Pengaduan :

| NO | BULAN | JUMLAH | KETERANGAN |
|----|-----------|--------|---------------|
| 1 | JANUARI | 1 | TERSELESAIKAN |
| 2 | FEBRUARI | 3 | TERSELESAIKAN |
| 3 | MARET | 4 | TERSELESAIKAN |
| 4 | APRIL | 2 | TERSELESAIKAN |
| 5 | MEI | 3 | TERSELESAIKAN |
| 6 | JUNI | 1 | TERSELESAIKAN |
| 7 | JULI | 1 | TERSELESAIKAN |
| 8 | AGUSTUS | 1 | TERSELESAIKAN |
| 9 | SEPTEMBER | 0 | TERSELESAIKAN |
| 10 | OKTOBER | 2 | TERSELESAIKAN |
| 11 | NOVEMBER | 1 | TERSELESAIKAN |
| 12 | DESEMBER | 0 | TERSELESAIKAN |

Bulan: JANUARI

| No | Tanggal | Pemberi Komplain | Isi Komplain | Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa | Grading risiko | | | Waktu Tanggap | Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu | | Ket |
|----|------------|----------------------------|--|---|------------------|---------------------|--------------------|---------------|---|-------|---|
| | | | | | Merah (1x24 jam) | Kuning (max 3 hari) | Hijau (max 7 hari) | | Ya | Tidak | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | 28/01/2023 | Pasien Poli Penyakit dalam | Pasien komplain karena sudah beberapa kali datang ke RSUD Bangkinang namun tidak dapat nomor antrian | LISAN | | | | 2 hari | 1 | | Unit Pelayanan meneruskan komplain pasien tersebut ke Kepala Bidang Pelayanan. Kepala Bidang Pelayanan mengatakan pasien poli penyakit dalam memang membludak, sedangkan poli hanya 1 dengan kuota dari BPJS hanya 60 pasien untuk 1 hari. Jadi wajar saja jika pasien datang tidak dapat nomor antrian. Solusi kita akan segera buka dua poli. namun kita saat ini masih terbatas untuk ruangnya. Jadi solusi cepat untuk pasien yang sudah datang dan tidak dapat antrian kita pastikan besok dapat antrian dengan memboking nomor antrian |

Bulan: **FERBUARI**

| No | Tanggal | Pemberi Komplain | Isi Komplain | Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa | Grading risiko | | | Waktu Tanggap | Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu | | Ket |
|----|------------|-------------------|--|---|----------------|--------|-------|---------------|---|-------|--|
| | | | | | Merah | Kuning | Hijau | | Ya | Tidak | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | 19/02/2023 | +62 821-7249-5702 | Pasien atas nama Yurlina Zebua Tgl lahir,08.03,1991 Tgl operasi 14/2,2023 Jenis operasi melahirkan Ruangan Aisa lante 3 Kehuhan di dalam denyut2 kali,dan badan semua terasa sakit | 3 | | | | 15 Menit | 1 | | Unit Pelayanan meneruskan komplain pasien tersebut ke Komite PPI, Komite PPI meminta nomor pasien untuk di konfirmasi dan ditindak lanjuti |
| 2 | 26/02/2023 | +62 852-6523-9628 | Nama : Zikron Hirvan Tgl Lahir : 02 april 1999 Tgl Operasi : 20 february 2023 Jenis Operasi : usus buntu Ruangan : khadijah 2 Jenis Kehuhan : berdarah pada area bekas operasi | 3 | | | | 15 Menit | 1 | | Unit Pelayanan meneruskan komplain pasien tersebut ke Komite PPI, Komite PPI meminta nomor pasien untuk di konfirmasi dan ditindak lanjuti  |
| 3 | 27/02/2023 | 085376359000 | Pasien Rawat Jalan atas nama Joko Wahono berlamat di Sukamulya Kecamatan Bangkinang, menyampaikan ketidak puasannya dengan aplikasi E-Rekamam Medis yang baru. Beliau mengatakan dari jam 09.00 sampai jam 12.00 belum mendapatkan pelayanan di Poli | 2 | | | | 30 menit | 1 | | nit Pelayanan meneruskan komplain pasien tersebut ke pihak SIMRS RSUD Bangkinang. Kepala Instalasi menjelaskan keluhan tersebut terjadinya karena pada saat ini RSUD Bangkinang menggunakan aplikasi Anrol dari BPJS Kesehatan untuk segera di Implementasikan. karna banyak pasien komplain sementara waktu RSUD Bangkinang tidak menggunakan Aplikasi Anrol dari BPJS Kesehatan lagi  |

Bulan **MARET**

| No | Tanggal | Pemberi Komplain | Isi Komplain | Disampaikan melalui; 1. Uian 2. Tertulis 3. Media massa | Grading risiko | | | Waktu Tanggap | Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu | | Ket |
|----|------------|--|---|--|----------------|--------|-------|---------------|---|-------|--|
| | | | | | Merah | Kuning | Hijau | | Ya | Tidak | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | 13/03/2023 | Pasien rawat jalan dengan nomor ponsel +62 852-6536-3754 | Seorang pasien menyampaikan kembali sarannya, terkait gangguan tasn di toilet belum terpasang. Sebelumnya pasien juga sudah menyampaikan keluhan yang sama pada bulan Desember 2022. Namun masih belum ada gangguan tas di toilet tersebut, dengan tidak adanya gangguan itu pasien merasa kesulitan mengantungkan tas nya ketika | 3 | | | | 0 | 1 | | Unit Layanan Pengaduan sudah menyampaikan keluhan pasien tersebut ke Kasubag Perinfgaduan dan Rumah tangga, Kasubag Rumah Tangga mengatakan karena masih awal tahun jadi belum bisa belanja barang. Keluhan akan segera di proses |
| 2 | 13/03/2023 | Pasien rawat inap dengan nomor ponsel +62 812-1248-8365 | KOMITE PENGENDALIAN PENCEGAHAN INFEKSI Diharapkan kepada pasien/ keluarga agar PPI apabila ada tanda-tanda infeksi pada luka operasi seperti : 1. Nyeri Pada Daerah Operasi 2. Demam 3. Bengkak 4. Luka teras panas Silahkan isi list sebagai berikut : Nama : hermita Tgl Lahir : 23-08-1992 Tgl Operasi : 09-03-2023 Jenis Operasi : cesar Ruangn : ruangan ali Jenis Keluhan : pembengkakan di bawah operasi | 3 | | | | 0 | 1 | | Unit Pelayanan meneruskan komplain pasien tersebut ke Komite PPI, Komite PPI meminta nomor pasien untuk di konfirmasi dan ditindak lanjuti |
| 3 | 28/03/2023 | Pasien rawat jalan dengan nomor ponsel +62 813-7237-3888 | Seorang pasien rawat jalan poli klinik anak menyampaikan keluhan nya terkait pelayanan mendapatkan obat di farmasi rawat jalan. Keluarga pasien tersebut juga memberi saran agar ada Antrian pengambilan obat sebaiknya di ipisah khusus anak-anak karena takut ada kemungkinan anak-anak yang antri dengan pasien yg lain mgkin ada penyakit menular. Keluarga pasien juga mengatakan bahwa staf farmasi bahasa tidak sopan dan baik. | 3 | | | | 0 | 1 | | Unit layanan pengaduan sebelumnya menyampaikan permohonan maaf atas ketidak nyamanan pasien tersebut atas pelayanan yang sudah diterima. Tim layanan pengaduan langsung mengkonfirmasi ke Kasi Yankes terkait keluhan tersebut. Menurut kasi Yankes setelah konfirmasi ke kepala instalasi farmasi, lama nya pelayanan karena permasalahan terhadap jaringan. untuk bahas yang tidak baik dan sopan, kita akan bina kembali Staf Farmasi. untuk Saran pengambilan khusus anak-anak di RSUD Bangkinang memang belum ada. Unit pelayanan pengaduan menyampaikan penjelasan tersebut kepada si pasien. unit layanan pengaduan juga memberikan saran, agar bapak tersebut menggunakan inovasi Amara antar obat agar si anak tidak terlalu lama berada di kerumunan waktu mengantri mengambil obat. |
| 4 | 30/03/2023 | Pasien rawat jalan dengan nomor ponsel +62 823-8572-2162 | Seorang pasien rawat jalan poli klinik penyakit dalam menyampaikan keluhan nya terkait Dokter lama melayani pasien. Sudah hampir 1 jam Di poli penyakit dalam tapi tidak melayani pasien, kami terlantar. Sudah di tensi juga ... Tenggat di periksa, tapi malah nggak ada yg di panggil lagi, dah hampir 1 jam dan Banyak juga yg blm bukan kami aja tidak ada informasi lanjut/tidak. | | | | | 0 | 1 | | tim layanan pengaduan langsung memintamaaf atas ketidak nyamann pasien tersebut. Tim langsung mengkonfirmasi ke perawat poli penyakit dalam. menurut perawat tersebut, dokter sedang istirahat sholat. Namun pasien tersebut tidak terima karena belum waktu nya jam sholat. durasi sholat pun cukup lama lebih dari 1 jam. kemudian tim layanan pengaduan menghubungi kembali perawat poli penyakit dalam, mereka mengatakan sudah menghubungi dokter sedang dalam perjalanan menuju poli. adapun dokter yang bertugas pada hari ini dr. Dedi Yanto. |

Bulan: APRIL

| No | Tanggal | Pemberi Komplain | Isi Komplain | Disampaikan melalui: 1. Ujan 2. Tertulis 3. Media massa | Grading Risiko | | | Waktu Tanggap | Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu | | Ket |
|----|------------|--|---|--|----------------|--------|-------|---------------|---|-------|---|
| | | | | | Merah | Kuning | Hijau | | Ya | Tidak | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | 13/04/2023 | pasien rawat jalan dengan nomor ponsel +62 853-7481-6474 | Seorang pasien rawat jalan yang ingin terobos ke poli penyakit dalam, menanyakan pendaftaran pasien melalui online. Pasien mengatakan kenapa tidak ada pendaftaran online by sistem. Kenapa via wa, dari tadi saya wa nomor registrasi online tersebut, tapi tidak di respon. | 3 | | | | 1 Jam | 1 | | Unit layanan pengaduan sebelumnya menyampaikan permohonan maaf atas ketidak nyamanan pasien tersebut atas pelayanan yang sudah diterima. Tim layanan pengaduan langsung menjelaskan untuk sementara info pendaftaran online kita tutup dulu karena RSUD Bangklingang masi implementasi e-rekam medis menggunakan aplikasi SIMRS baru. jawaban tersebut di sampaikan kepada pasien setelah unit layanan pengaduan mengkonfirmasi terdapat keluhan tersebut kepada kepala instalasi SIMRS RSUD Bangklingang |
| 2 | 17/04/2023 | pasien rawat jalan dengan nomor posse +62 813-6577-3175 | Seorang pasien rawat jalan yang ingin berobat ke poli penyakit dalam menyampaikan keluhan nya karena mendapatkan jadwal surat kontrol poli pada tanggal 20 April, sedangkan pada tanggal tersebut poli masih tutup liburan. | 3 | | | | 1x24 jam | 1 | | Unit layanan pengaduan sebelumnya menyampaikan permohonan maaf atas ketidak nyamanan pasien tersebut atas pelayanan yang sudah diterima, unit layanan pengaduan menyampaikan itu jadwal dokter, pasien diinformasikan untuk kontrol di tanggal 26 April 2023 |

Bangklingang,

PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I Kom



Bulan: MEI

| No | Tanggal | Pemberi Komplain | Isi Komplain | Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa | Grading risiko | | | Waktu Tanggap | Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu | | Ket |
|----|------------|--|--|---|----------------|--------|-------|---------------|---|-------|---|
| | | | | | Merah | Kuning | Hijau | | Ya | Tidak | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | 20/05/2023 | Pasein rawat jalan dengan nomor ponsel +62 823-8915-5958 | seorang pasien yang ingin berobat ke poli penyakit dalam menyampai keluhannya yaitu Melihat daripada setiap paginya banyak masyarakat yang ingin berobat ke RSUD Bangkinang , , kebutuhan masyarakat untuk berobat ke RSUD Bangkinang terkhususnya ke poli penyakit dalam sangat tinggi , , jadi setiap harinya banyak masyarakat yang niatnya mendapatkan pelayanan kesehatan tidak bisa dipenuhi.. melihat kondisi ini sepertinya dokter spesialis penyakit dalam untuk sekelas RSUD tidak bisa 1 dokter saja dalam 1 hari untuk melayani keluhan penyakit masyarakat.. maka dari itu mohon kepada pihak-pihak yang punya wewenang dalam hal ini merubah sistem yang ada , , tambah dokter spesialis penyakit dalam setidaknya 2 orang dokter atau 3 orang dokter untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam mengobati penyakit dan keluhan kesehatan. Sekian terima kasih. | media massa | | | | 15 menit | | 1 | Unit layanan mengkonfirmasi keluhan tersebut ke kasi Yanmek dr Diny Ariesta Pamela. beliau mengatakan bahwa bagian pelayanan sudah memasukkan usulan permintaan ruangan untuk penmabahan poli penyakit dalam ke bagian rumah tangga. namun karena memang keterbatasan ruangan, jadi bagian PRT juga belum mengkonfirmasi terkait permintaan tersebut. berdasarkan penjelasan Kasi Yanmek tersebut, unit layanan pengaduan menjelaskan ke pasien dengan kalimat sebagai berikut : Terimakasih atas masukan dan sarannya. Mohon maaf atas ketidak nyamannya 🙏 kita dari Pihak Management RSUD Bangkinang sudah sejak lama ingin membuka 2 poli. Untuk dokter kita sudah ada 3, kita saat ini sedang mencari ruangan untuk poli nya. Sampai saat ini gedung baru juga belum bisa di fungsi kan. Kami dari pihak RSUD tentu ingin memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Doakan semoga segera terealisasi buka 2 poli |
| 2 | 25/05/2023 | Pasien rawat jalan dengan nomor ponsel +62 813-8903-0974 | orang tua dari pasien yang ingin berobat ke poli bedah menyampai keluhannya yaitu Saya ingin bertanya tentang : pelayanan poli bedah umum. Saya berdomisili di bogor, anak saya saat ini ada di Poli Umum dri pagi sdh 3 jam blum dipanggil. Bagaimana ya pelayanan disana? Anak saya tinggal di pondok Al Utsaimin kampar, kaki nya terkilir sudah 3 minggu, datang ke poli umum sudah menunggu 3 jam belum ditangani juga. anak saya bernama Raffa Anbiya Reksayudha iskandar | media massa | | | | 20 menit | 1 | | Unit layanan mengkonfirmasi keluhan tersebut kepada perawat poli bedah umum, perawat poli bedah umum menginformasikan memang anak pasien sedang menunggu di poli bedah umum. Perawat menginformasikan bahwa dr. dr. BOBBY H.E. FERMI SIHOMBING, Sp. B sudah berada di rumah sakit, namum belum bisa melakukan pelayanan karena pak boby sedang mengikuti rapat di Aula. perawat poli pun sudah menginformasikan kepada pasien kalau bapak akan segera datang, jadi pasien di minta untuk bersabar. dan ketika dokter sudah tiba di poli pasien a.n Raffa Anbiya Reksayudha iskandar yang akan ditangani terblebih dahulu karena pasien adalah pasien prioritas yang menggunakan kursi roda. Berdasarkan penjelasan perawat poli bedah umum tersebut, unit layanan pengaduan mengkonfirmasikan hal tersebut ke orang tua si pasien. |
| 3 | 29/05/2023 | Pasien rawat jalan dengan nomor ponsel +62 853-2159-5054 | seorang pasien yang ingin berobat ke poli penyakit dalam menyampai keluhannya yaitu pasien ingin daftar berobat setelah pulang dari rawat inap ke poli penyakit dalam, namun setelah di cek surt kontrol tertulis tanggal 2 juni 2023 sedangkan pada tanggal tersebut cuti bersama dan poli tutup. pasien mempertanyakan Terus kami kok di jadwalkan kontrol pada hari itu bu, Sengaja ? Atau ketika buat jadwal kontrolnya Asal bu? | media massa | | | | 30 menit | 1 | | Unit layanan pengaduan sebelumnya menyampaikan permohonan maaf kepada pasien atas ketidak nyamananya. Unit layanan pengaduan mengkonfirmasi keluhan tersebut ke Kasi keperawatan Ns. Ernita, S.Kep mengatakan bahawa dokter yang menuliskan surat kontrol tersebut belum tahu bahwa tanggal 2 merupakan cuti bersama, karena ketika menulis surat kontrol dan mengecek di kalender tidak tanggal merah. berdasarkan penjelasan dari Kasi keperawatan tersbeut unit layanan pengaduan menyampaikan hal tersebut kepada pasien, namun pasien tetap tidak terima. pasien menyampaikan keluhannya tentang kesulitan pasien daftar ke poli penyakt dalam yang selalu saja kehabisan kuota. pasien merasa direpotkan karena harus bolak balek ke RSUD Bangkinang. pasien juga mengatakan Banyak pasien yang di jadwal kan kontrol pada hari tertentu, di tolak, dengan alasan kuota penuh lah atau lainnya. pasien mengatakan bahwa penjadwalan kontrol di RSUD Bangkinang sangat Ambuaradul. |

Bulan: JUNI

| No | Tanggal | Pemberi Komplain | Isi Komplain | Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa | Grading risiko | | | Waktu Tanggap | Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu | | Ket |
|----|------------|---|--|---|----------------|--------|-------|---------------|---|-------|--|
| | | | | | Merah | Kuning | Hijau | | Ya | Tidak | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | 06/06/2023 | PASIEN POLI GIGI ENDODONSEI dengan nomor ponsel +62 813-7205-3050 | Mohon maaf y Bu,saya udh letih berulang dr Gigi endodonsi,bedah mulut,ke gigi endodonsi lgi,tpi blm juga slsai prmslahan gigi saya, Jujur saya sngat kecewa Dengan pelayanan nya. Kuota hari ini sudah penu, Sedangkan saya sudah mendaftarr sejak lama yaitu tanggal 23 mei. sampai akhir nya saya bisa mendapatkn kuota hari ini. Kalau lah memang kuota penuh, kenapa saya mendaftar di depan tetap di layani? Harusnya ada konfirmasi dari bagian poli ke bagian pendaftaran ,sehingga orang tidak harus menunggu lama. Lgian selama saya berobat di RSUD setau saya kita ettap dilayani sampai pasien habis, jam bearpa pun itu. Sedangkan tadi masih 11.30. Kalau bukan karna siswa saya sedang ujian,saya nggak bisa Konsul ke RSUD buk. Sudah sejak bulan 12 saya ke bagian gigi,sampai habis rujukan saya ...buat baru belum juga selsai masalah nya. Susah saya mncari hari untk libur,saya brtugas. Mungkin kalau lah saya pasien umum tadi,pasti saya di layani. Saya pun pasien BPJS,tpi saya juga membayar perbulan buk. Bukan Skali dua kali saya brobat di RSUD, bahkan sejak saya masih duduk di bangku sekolah buk. Baru kali ini saya setidak sabar dan kecewa. Kalau lah ada pilihan rumah sakit terdekat di Bangkinang ini, RSUD Bangkinang tentu bukan pilhan saya lagi. Terimakasih | 3 | | | | 1x24 jam | 1 | | Unit layanan mengkonfirmasi keluhan tersebut ke perawat poli gigi endodosi.kemudia unit layanan pengaduan menadapatkan informasi bahwa dokter poli gigi endodonsi sedang sakit. kemudian unit layanan pengaduanan membalas pesan singkat pasien tersebut, Sebelumnya mohon maaf atas ketidak nyamannya bapak/ibu 🙏 kami sudah konfirmasi dengan perawat poli nya langsung bahwanya dokter kita sedang tidak sehat, jadi tidak bisa melayani pasien berikutnya. Hal ini juga demi keamanan pasien juga. kemudian unit layanan pengaduan menyampaikan solusi kepada pasien, besok Kamis ibu langsung ke poli saja utk mendapatkn tindakan. Tidak mengantrian di pendaftaran lagi. namum pasien tidak mau datang kembali karena susah mendapatakn jadwal cuti bekerja dan sudah sangat kecewa dengan pelayanan RSUD Bangkinang. |

Bangkinang,

PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom

Bulan: JULI

| No | Tanggal | Pemberi Komplain | Isi Komplain | Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa | Grading risiko | | | Waktu Tanggap | Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu | | Ket |
|----|------------|--|---|---|----------------|--------|-------|---------------|---|-------|--|
| | | | | | Merah | Kuning | Hijau | | Ya | Tidak | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | 09/07/2023 | PASIEN POLI PENYAKIT DALAM dengan nomor ponsel +62 813-6562-9104 | Pasien Poli penyakit dalam atas nama FIRDAUS menyampaikan keluhannya, bahwa beliau baru saja dirawat di rsud bkn selama 3 malam. Kemudian di suruh kontrol kembali seminggu setelah pasien diperbolehkan pulang. Kemudian pasien di arahkan untuk meminta surat rujukan ke faskes pertama. namun di faskes pertama pasien tidak mendapatkan rujukan karena di surat kontrol pasien, kontrol tanggal 28 Juli 2023 dan disarankan untuk kembali sesuai tanggal tertera. sedangkan pasien mengatakan bahwa obat sudah habis dan pasien masih sakit. lalu pasien bertanya apa yang harus dia lakukan menjelang tanggal 28 juli 23, atau saya harus berobat dari awal ke paskes lagi, atau saya harus berobat menjadi pasien umum ke | 3 | | | | 1X24 JAM | 1 | | Unit layanan pengaduan mengkonfirmasi keluhan tersebut ke Kasi Yamed dengan dr Diny Ariesta Famela, setelah dr Diny mengkonfirmasi dengan bagian farmasi, pasien memang hanya mendapatkan obat selama satu minggu saja. Jadi buk diny mengkonfirmasi ke pada Unit layanan mengkonfirmasi keluhan untuk menyampaikan kepada pasien untuk mengambil surat kontrol baru, nanti di bantu oleh perawat untuk membuat jadwal kontrol baru. Keluhan selesai, namun setelah pasien datang berobat pasien mendapatkan kontol baru, manum surat kontrolnya kembali salah. perawat poli menulis kontrol pasien tanggal 14 Juli 2023 yang seharus nya pasien kembali kontrol pada tanggal 14 Agustus 2023. Unit layanan pengaduan mengkonfirmasi kesalahan tersebut ke perawat Poli penyakit dalam yang di wakili oleh Ns Rririn Fitrian, S.Kep mengakui kesalahan dan meminta maaf. kelalai tersebut terjadi karena psien di poli penyakit dalam pada hari itu sangat pada. perawat berjanji kesalahan tersebut sesbisa mungkin tidak akan terjadi lagi |

PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGKINANG
Jalan Lingkar Bangkinang - Batu Belah, Kampar, Riau (28461)
Telepon. (0762) 323330 Faks. (0762) 20029 E-mail. rsud.bkn@gmail.com

SURAT KONTROL

No. RM : 007066
Nama : FIRDAUS
Diagnosa : HT, UBP
Terapi :
Tanggal Surat Rujukan :
Belum dapat dikembalikan ke Fasilitas Perujuk dengan alasan :
1.
2.
Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan pada kunjungan selanjutnya :
1.
2. P.P.
Surat Keterangan ini digunakan untuk 1 (satu) kali kunjungan dengan diagnosa di atas pada :
Tanggal : 28.7.23
No. antrian :
ke FKP
Tempat, Tanggal 27.6.23
dr. Dedi Yanto, Sp PD
Spesialis Penyakit Dalam

PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGKINANG
Jalan Lingkar Bangkinang - Batu Belah, Kampar, Riau (28461)
Telepon. (0762) 323330 Faks. (0762) 20029 E-mail. rsud.bkn@gmail.com

SURAT KONTROL

No. RM : 007066
Nama : FIRDAUS
Diagnosa : HT, UBP
Terapi :
Tanggal Surat Rujukan :
Belum dapat dikembalikan ke Fasilitas Perujuk dengan alasan :
1.
2.
Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan pada kunjungan selanjutnya :
1. P.D.M.
2.
Surat Keterangan ini digunakan untuk 1 (satu) kali kunjungan dengan diagnosa di atas pada :
Tanggal : 14.7.2023
No. antrian :
Tempat, Tanggal 13.7.23
dr. Dedi Yanto, Sp F
Spesialis Penyakit Dalam

Bulan: Agustus

| No | Tanggal | Pemberi Komplain | Isi Komplain | Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa | Grading risiko | | | Waktu Tanggap | Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu | | Ket |
|----|------------|-----------------------------------|---|---|----------------|--------|-------|---------------|---|-------|---|
| | | | | | Merah | Kuning | Hijau | | Ya | Tidak | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | 18/08/2023 | Pasien Poli Klinik Penyakit dalam | Seorang pasien atas nama Nailul Autar datang ke kantor BPJS Kesehatan menyampaikan keluhan mengenai pembatasan layanan. Pasien tersebut mengaku di RSUD mendapatkan informasi bahwa kuota BPJS sudah habis dan pasien di arahkan untuk umum. Pasien meminta pengembalian uang | 1 | | | | 1x24 jam | 1 | | Unit layanan pengaduan mengkonfirmasi keluhan tersebut ke Kasi Yamed dengan dr Diny Ariesta Famela, setelah dr Diny mengkonfirmasi dengan bagian rekam medis (pendaftaran) mengtakan bahwa bagian pendaftaan sudah menjelaskan dan mengedukasi pasien tersebut bahwa pembatasan kuota itu sesuai dengan jadwal praktek dokter. dan di hari tersebut memang sudah full pasien yang mendaftar. bagian pendaftaran menjelaskan lagi kepada pasien untuk berobat besok pagi nya, agar tidak kehabisan kuota pasien di minta daftar via Aplikasi Jkn Mobile. Namun pasien tersebut, tidak mau berobat besok, dia ingin berobat di hari itu juga, kemudian pasien minta umum saja. Penjelasan tersebut sudah di konfirmasi ke Pihak BPJS Kesehatan dan kepada pasien. Persoalan pun selesai dan pasien sudah memahami prosedur tersebut |

Bulan: SEPTEMBER

| No | Tanggal | Pemberi Komplain | Isi Komplain | Disampaikan melalui; 1. Lisan | Grading risiko | | | Waktu Tanggap | Ditanggapi dan | | Ket |
|----|---------|------------------|--------------|----------------------------------|----------------|--------|-------|---------------|----------------|-------|-----|
| | | | | | Merah | Kuning | Hijau | | Ya | Tidak | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| | | | NIHIL | | | | | | | | |

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom

Bulan: OKTOBER

| No | Tanggal | Pemberi Komplain | Isi Komplain | Disampaikan melalui; 1. Lisan | Grading risiko | | | Waktu Tanggap | Ditanggapi dan | | Ket |
|----|------------|--|---|----------------------------------|----------------|--------|-------|---------------|----------------|-------|---|
| | | | | | Merah | Kuning | Hijau | | Ya | Tidak | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | 17/10/2023 | Pasien rawat jalan | Pasien tidak terima menunggu lama di pendaftaran mandiri. Pasien sebelumnya sudah mendaftar via aplikasi JKN Mobile, setelah sampai di RSUD Bangkinang Pasien melakukan Cek-in diloket 5 atau di petugas pendaftaran mandiri. Namun nama pasien tidak kunjung di panggil oleh petugas. Pasien hilang kesabaran, marah dan protes sambil mengebrak meja petugas. | LISAN | | | | 1X24 | 1 | | Unit layanan pengaduan mengkonfirmasi keluhan tersebut kepala Bidang Pelayanan RSUD Bangkinang, beliau mengatakan persoal tersebut sudah di selesaikan. Kabid Pelayanan Bertemu langsung dengan pasien tersebut atas nama Udo Muslim. Kabid sudah menjelaskan persoalan yang terjadi kepada pasien. Pasien mengerti lalu meminta maaf dan kabid pelayanan beserta unit layanan informasi dan pengaduan pasien juga meminta maaf kepada pasien atas ketidak nyamannya. |
| 2 | 18/10/2023 | Pasien rawat jalan dengan nomor wa +62 852-1064-0221 | Saya ingin bertanya tentang : Yth manager RSUD bangkinang, mohon kiranya perawat2/petugas yg mengurus nomor antrian di awasi lebih ketat lagi, karna saya melihat ia mendahulukan kolega/saudara/temannya, sehingga yg lebih dahulu datang jadi belakangan. Trus keramahan mereka juga di tingkatkan, kalau mereka tidak bisa berkomitmen profesional, ganti saja lah . Maaf dan terimakasih. | MEDIA SOSIAL | | | | 1X24 | 1 | | Unit layanan pengaduan mengkonfirmasi keluhan tersebut kepala Bidang Pelayanan RSUD Bangkinang, melalui grop informasi rawat jalan. disana ada staf pendafrtan mandiri menjelaskan Pasien yang daftar pakai mobile JKN sudah mulai banyak, kami petugas yang aktif hanya 2 orang. Yang satunya lgi sudah 3 hari dengan hari ini tidak masuk, 2 hari sakit dan 2 hari termasuk besok mengikuti acara di dekotoz. Sudah 3 hari ini pasien banyak, sementara pasien yg ingin didahulukan juga minta daftar sama kami, seperti pasien operasi mata pada hari kemaren, dan hari ini pasien yg buka perban daftar nya juga sama kami. Krna itu pendaftaran mobile JKN jdi tambah lama karna petugasnya jdi berkurang. Dan yang dimaksud pasien diatas tdi, kami hanya mendahulukan pasien priotas pasien tersebut tidak tau jika pasien priotas tersebut memang harus didahulukan. Kami minta solusinya dan arahan nya dari bapak bagaimana baiknya. penjelasan tersebut sudah disampaikan ke pasien, dan pasien mengerti dan meminta agar persoalan ini segera ada solusi nya. |

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom

Bulan: NOVEMBER

| No | Tanggal | Pemberi Komplain | Isi Komplain | Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa | Grading risiko | | | Waktu Tanggap | Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu | | Ket |
|----|------------|-------------------------------------|---|---|----------------|--------|-------|---------------|---|-------|---|
| | | | | | Merah | Kuning | Hijau | | Ya | Tidak | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | 20/11/2023 | Pasien rawat 0000290024908 MARHAMIS | pasien ini di surat kontrol masih berlaku tapi oleh RSUD suruh kembali ke FKTP untuk mengambil rujukan baru | 3 | | | | 1x24 jam | 1 | | Unit layanan pengaduan mengkonfirmasi keluhan tersebut kepad kasi YANMED dr Diny Ariesta Pamela. Setelah di konfifmasi ternyata petugas tersebut baru bertugas di pendaftaran. Jadi belum terlalu mengusaian. Petugas tersebut mengakui kesalahnya tidak teliti dan berjanjui tidak akan mengulangi nya. kemudian petugas |

Bulan:

| No | Tanggal | Pemberi Komplain | Isi Komplain | Disampaikan melalui; 1. Lisan | Grading risiko | | | Waktu Tanggap | Ditanggapi dan | | Ket |
|----|---------|------------------|--------------|----------------------------------|----------------|--------|-------|---------------|----------------|-------|-------|
| | | | | | Merah | Kuning | Hijau | | Ya | Tidak | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| | | | NIHIL | | | | | | | | NIHIL |

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom