REKAPAN PENGADUAN
RSUD BANGKINANG
TAHUN 2023

BULAN	JUMLAH PENGADUAN
01 Januari	1 (satu)
02 Februari	3 (tiga)
03 Maret	4 (empat)
04 April	2 (dua)
05 Mei	3 (tiga)
06 Juni	1 (satu)
07 Juli	1 (satu)
08 Agustus	1 (satu)
09 September	0 (nihil)
10 Oktober	2 (dua)
11 November	1 (satu)
12 Desember	0 (nihil)



Total Komplain yang masuk
dan sudah terselesaikan sebanyak :

19 Pengaduan

Bulan: JANUARI

JANUARI

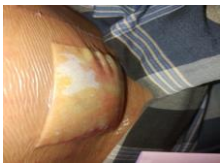
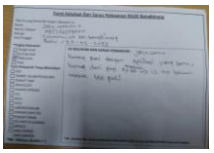
No	TanggaL	Pemberi Komplain	Isi Komplain	Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa	Grading risiko			Waktu Tanggap	Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu		Keterangan Tindaklanjut
					Merah (1x24 jam)	Kuning (max 3 hari)	Hijau (max 7 hari)		Ya	Tidak	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	28/01/2023	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 ruangannya. Jadi solusi cepat untuk pasien yang sudah datang dan tidak dapat antrian kita pastikan besok dapat antrian dengan memboking nomor antrian

Bangkinang,
PIC ADUM



DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

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 Keluhan 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 februari 2023 Jenis Operasi : usus buntu Ruangan : khadijah 2 Jenis Keluhan : 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-Rekaman Medis yang baru. Beliau mengatakan dari jam 09.00 sampai jam 12.00 belum mendapatakan pelayanan di Poli	2				30 menit	1		nit Pelayanan meneruskan komplain pasien tersebut ke pihak SIMRS RSUD Bangkinang. Kepala Instalasi menjelaskan keluhan tersebut terjadikan 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 Antrol dari BPJS Kesehatan lagi 

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

Bulan **MARET**

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	13/03/2023	Pasien rawat jalan dengan nomor ponsel +62 852-6536-3754	Seorang pasien menyampaikan kembali sarannya, terkait gantungan tasn di toilet belum terpasang. Sebelumnya pasien juga sudah menyampaikan keluhan yang sama pada bulan Desember 2022. Namun masih belum ada gantungan tas di toilet tersebut. dengan tidak adanya gantungan itu pasien merasa kesulitan menggantungkan tas nya ketika pergi ke toilet.	3				0	1		Unit Layanan Pengaduan sudah menyampaikan keluhan pasien tersebut ke Kasubbag Perlengkapan dan Rumah tangga. Kasubbag 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 : hernita Tgl Lahir : 23-08-1992 Tgl Operasi : 09-03-2023 Jenis Operasi : ceasar Ruangan : 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 keluhannya terkait pelayanan mendapatkan obat di farmasi rawat jalan. Keluarga pasien tersebut juga memberi saran agar ada Antrian pengambilan obat sebaiknya d 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 sebelumnnya menyampaikan permohonan maaf atas ketidak nyamanan pasien tersebut atas pelayanan yang sudah diterima. Tim layanan pengaduan langsung mengkonfirmasi ke Kasi Yankes tekait keluhan tersebut. Menuru 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 Asmara 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 keluhannya terkait Dokter lama melayani pasien. Sudah hampir 1 jam Di poli penyakit dalam tapi tidak melayani pasien, kami terlantar. Sudah, di tensi juga ... Tinggal 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 memintamaf atas ketidak nyamann pasien tersebut. Tim langsung mengkonfirmasi ke perawat poli penyakit dalam. menurut perawat tersebut, dokter sedang istirhat 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 oenyakit palam, mereka mengatakan sudah menghubungi dokter sedang dalam pejalanan menuju poli. adapun dokter yang bertugas pada hari ini dr. Dedi Yanto.

Bangkinang,
PIC ADUM



DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

Bulan: APRIL

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	13/04/2023	pasien rawat jalan dengan nomor ponsel +62 853-7481-6474	Seorang pasien rawat jalan yang ingin berobat ke poli penyakit dalam, menyakan pendafatran pasien melalui online. Pasien mengatakan kenapa tidak ada pendafatran online by sistem. Kenapa via wa, dari tadi saya wa nomor registrasi onlie tersebut, tapi tidak di respont.	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 Bangkinang mau implementasi e-rekam medis menggunakan aplikasi SIMRS baru, jawaban tersebut di sampaikan kepada pasien setelah unit layanan pengaduan mengkonfirmasi terkait keluhan tersebut kepada kepala instalasi SIMRS RSUD Bangkinang
2	17/04/2023	pasien rawat jalan dengan nomor ponse +62 813-6577-3175	Seorang pasien rawat jalan yang ingin berobat ke poli penyakit dalam menyampaikan keluhannya karena mendapatkan jadwal surat kontrol poli pada tanggal 20 April, sedangkan pada tanggal tersebut poli masih tutup lebaran.	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 kesilafan dokter, pasien diinformasikan untuk kontrol di tanggal 26 April 2023



Bangkinang,
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 bangian 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 pengaduangan 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 ditanggani 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 penyampaikan 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.

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

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 rs swasta atau rsud	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 mengambali 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

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

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 mendaptakan 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 pendaftraan 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

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

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;	Grading risiko			Waktu Tanggap	Ditanggapi dan		Ket
				1. Lisan	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 mengurusi 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 pendaftran 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 ternyta petugas tersebut baru bertugas di pendaftaran. Jadi belum terlalu mengusaian. Petugas tersebut mengakui kesalahnya tidak teliti dan berjanjui tidak akan mengulangi nya. kemudian petugas

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

Bulan: DESEMBER

No	TanggaL	Pemberi Komplain	Isi Komplain	Disampaikan melalui;	Grading risiko			Waktu Tanggap	Ditanggapi dan		Ket
				1. Lisan	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