REKAPAN PENGADUAN

RSUD BANGKINANG

TAHUN 2025

NO.	BULAN	JUMLAH PENGADUAN
1	Januari	2 (dua)
2	Februari	2 (dua)
3	Maret	3 (tiga)
4	April	3 (tiga)
5	Mei	10 (sepuluh)
6	Juni	10 (sepuluh)
7	Juli	8 (delapan)
8	Agustus	9 (sembilan)
9	September	7 (tujuh)
10	Oktober	5 (lima)
11	November	4 (empat)
12	Desember	3 (tiga)

Suara Anda Sangat Berarti Bagi Kami

PENGADUAN DAPAT DISAMPAIKAN MELALUI :

- Loket Informasi
- Kotak Pengaduan
- Telepon / WA
- Email
- Media Sosial

TOTAL KOMPLAIN YANG MASUK DAN SUDAH TERSELESAIKAN SEBANYAK : 66 PENGADUAN

Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan

Terima kasih atas kepercayaan dan masukan yang telah Anda berikan

#MelayaniDenganHati RSUDBangkinang

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	02/01/2025	Pasien Mu****	Menunggu hasil cek darah di laboratorium sangat lama. Mohon ini kedepannya di evaluasi	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke kepala Unit labor a.n Nuraini STR.Kes beliau mengatakan untuk pelayanan cek darah di labor sesuai prosedur memakan waktu ±2 Jam
2	25/01/2025	Pasien pasca rawat inap a.n Fatma Guspita	Saya mendapatkan surat kontrol setelah rawat inap, di surat kontrol tanggal 27 januari 2025. sedangkan tanggal tersebut cuti bersama, poli tutup.	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien ke kepru khodijah, kepru mengatakan terkait tanggal kontrol itu dokter yang menentukan. Namun memang kesalahan petugas perawat tidak mengkroscek kembali bahwa tanggal tersebut tanggal merah. jadi kami minta maaf dan akan mengingatkan kembali kepada seluruh petugas untuk mengkroscek kembali setiap surat kontrol yang diterbit dan kami akan melakukan pembinaan kepada seluruh petugas di khodijah

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	07/02/2025	Pasien rawat jalan a.n Rajulaini Bkn	Dua kali kunjungan dua kali bau durian, terus ada ayam juga di pekarangan	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke Pihak Management RSUD Bangkinang. Management melalui apel pagi menegur Oknum yang melakukan masak-masak yang berbau durian. dan Pihak management juga memperingati keras kepada seluruh karyawan-karyawati untuk tidak membawa durian ke RSUD Bangkinang. kmeudian unit informasi membalas pesan pasien tersebut dengan kalimat Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang bapak/ibu terima. Mohon informasi di lantai berapa dan di area mana bapak/ibu mencium bau durian itu kemudian bapak/ibu melihat ayam di area perkarangan dimana, agar kami bisa menindaklanjuti hal tersebut. Terimakasih. Untuk info layanan pengaduan dan informasi Bapak/Ibu bisa menghubungi nomor berikut 082387280386
2	12/02/2025	Pasien Penunjang a.n Jabar Bore	Pelayanan RSUD Bangkinang sangat buruk di ruangan administrasi radiologi, cuek, gak ada pedulinya	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke kepala ruangan radiologi, melalui kepala ruangan menyampaikan keluhan pasien kepada seluruh staf di radiologi untuk bersikap lebih ramah kepada seluruh pasien
									2		

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	07/03/2025	Pasien rawat jalan MU****	Untuk pemberian surat kontrol setelah pemeriksaan dokter sangat lama. Diharap ini agar di evaluasi karena yang menunggu adalah pasien sakit. Kalau setelah diperiksa dokter terus harus menunggu surat kontrol selama itu yang ada pasien bukan sehat mala tambah sakit	3					1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke Kasi Yanmed dr. Diny Arista Pamela. Dr.Diny langsung mengkonfirmasi kepada seluruh dokter untuk memperhatikan lagi pelayanan. Agar alur surat kontrol diberikan lebih cepat
2	08/03/2025	Pasien rawat inap nomor wa 082213399159	Assalamualaikum buk Dewi Saya enhadi keluarga pasien atas nama ibuk raminas di ruangan hcu lantai 3, Mohon maap ya buk saya sangat kecewa dengan pelayanan satpam atas nama Desi perempuan atas pelayanan dia sama saya yg menurut saya tidak bagus karena main tuduh aja dan cara penyampaian dia kurang etis atw sopan menurut saya, Tolong ibuk proses dia langsung Karna dia udah nantang saya langsung silakan bapak lapor sama pimpinan saya dia bilang. Mohon saya ibuk respon laporan saya ini Utk kebaikan pelayan rumah sakit rsud Bangkinang ini	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke kasubbag Perlengkapan dan Rumah Tangga buk Nelly Tawarma. Kasubbag PRT langsung mengkonfirmasi kronologi permasalahan pasien tersebut kepada yang bersangkutan. Kasubbag PRT menasehati dan memberikan teguran kepada yang bersankutan. kemudian unit pengaduan menyampaikan balasan pesan pasien dengan kalimat mohon maaf atas ketidak nyamannya. Kami sudah memberikan teguran lisan kepada secuirty tersebut. Setelah kami konfirmasi security tersebut hanya menjalakan SOP dan sudah semaksimal mungkin menjalaskan tugas dengan baik untuk melayani. Terkait di ikat kamu akan koordinasi dengan bagian HCU ya pak
3	10/03/2025	Pasien rawat jalan	Fasilitas ruang tunggu kurang jumlah nya. Faskes bangunan perlu di tata ulang	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke kasubbag Perlengkapan dan Rumah Tangga buk Nelly Tawarma. Kasubbag PRT langsung mengaturkan kembali tata ruang di ruang tunggu pasien. Kemudian kasubbag PRT juga menambah jumlah kursi

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	14/04/2025	keluarga pasien Miler romai Aritonang pasien IGD	Kami atas nama keluarga pasien Miler romai Aritonang tidak puas dengan layanan rumah sakit RSUD Bangkinang. Alasan kamar penuh pasien terpaksa d bawa pulang pihak keluarga.padahal pasien d nyatakan harus rawat inap.dan di anjurkan dr untuk d rujuk dan tidak bisa d jamin akan ada juga kamar d rumah sakit swasta. Pasien padahal domisili Kampar tapi mengeluarkan biaya untuk berobat.dimana program Pemerintah Kabupaten Kampar Melaunching Program Universal Health Coverage (UHC) Jaminan Kesehatan Kampar Melaju (JKKM). pemerintah yang hoax atau RSUD Bangkinang yang mempersulit masyarakat Kampar untuk mendapatkan program tersebut. Padahal yang kita ketahui untuk mendapatkan program UHC masyarakat miskin hanya membawa KTP saja sudah di layanin secara gratis. ni untuk mendapatkan program UHC pasien harus rawat inap.sedangkn kamar rawat inap tidak ada/penuh.jadi karna terkendala biaya pasien terpaksa kita bawa pulang.	3				2X24 JAM	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke Kepru IGD. Kepru IGD mengatakan pada malam tersebut kondisi kamar rawat inap di RSUD Bangkinang memang penuh. dan ketika petugas IGD memberikan solusi pasien untuk di rujuk ke RS Pekanbaru pasien menolak karna status pasien tersebut masih calon UHC, BPJS UHC masih dalam pengurusan. jadi jika di rujuk pasien tersebut menjadi pasien umum. jadi tidak ada unsur mempersulit pasien. Unit informasi dan pengaduan pun mencoba menjelaskan kepada pasien tersebut dan meminta maaf atas ketidak nyamannya. saat ini kondisi kamar rawat inap memang penuh,untuk pengurusan UHC harus rawat inap terlebih dahulu. petugas informasi dan pengaduan juga menyarakan pasien bisa melakukan pengurusan di puskesmas dan tidak perlu rawat inap. pasien pun menerima dan mengerti.
2	22/04/2025	Pasien Poli jantung atas nama Zulhermis	Bapak saya kontrol harusnya tanggal 28 April 2025, sudah daftar via JKN Mobile dan sudah mendapatkan antrian di JKN mobile. Namun pada hari ini kami di telepon mendapatkan informasi bahwa ada perubahan jadwal poli jantung. Ayah kami di arahkan kontrol ulang di tanggal 2 Mei 2025, sedangkan ayah kami obat nya sudah habis di tanggal tersebut. apakah aman jika ayah kami tidak minum obat ? mohon maaf bapak/ibu jika ada informasi pergantian jadwal harus jauh-jauh hari buk. jadi kami tidak kehabisan obat	3				1x24 JAM	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke Kasi Yanmed. Untuk hal tersebut Kasi mengatakan bahwa dokter jantung meneruskan pendidikan. Jadi ada pergantian dokter baru, untuk dokter baru jadwal nya tersedia hanya tanggal tersebut. terkait obat, harus pakai resep dokter.
3	22/04/2025	Pasien Poli Jiawa atas nama Rasmini	Assalamualaikum bapak/ibu kami pasien poli jiwa ingin mengkonfirmasi terkait obat malam ibu kami. Apakah obat tidur yang di minum malam hari itu sudah tersedia di apotik RSUD Bangkinang. Kemaren kami hanya dapat untu 1 minggu	3				1x24JAM	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepru depo farmasi rawat jalan Bahwa saat ini obat mersi memang kosong. Kenapa pasien hanya mendapatkan untuk satu minggu saja, agar pasien lain pun dapat. Jadi setiap pasien hanya di kasih untuk satu minggu saja. untuk saat ini PPK obat di RSUD Bangkinang sedang mengusahakan mencari obat tersebut. kemudian kepru juga mendapatkan informasi dalam pasien lainnya, obat tersebut tersedia di puskesmas. jadi unit informasi dan pengaduan menyampaikan informasi tersebut kepada pasien

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	01/05/2025	Pasien rawat jalan a.n NE** RI***	Dokter poli saraf sangat tidak ramah kepada pasien, masa pasien dibentak-bentak dan langsung menakut-nakuti pasien. Bukannya sembuh setelah berobah sama dia malah makin parah	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala seksi Yanmed dr. Dinny Arista Pemela. Setelah di konfirmasi, Kasi Yanmed meneruskan keluhan ke bagian management, kemudian pak direktur langsung memberikan nasehat dan arahan ke pada dr. Elvina Zuhir, Sp.S
2	01/05/2025	RA**** ZI***	Pelayanan baru di mulai jam 9.45 padahal di aplikasi jam 8.36 sudah dilayani	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala instalasi SIMRS. Kepala instalasi SIMRS menjelaskan bahwa waktu tesebut hanya estima pelayanan saja. Selanjutnya tergantung petugas melayani di lapangan seperti apa.
3	08/05/2025	Pasien rawat jalan, poli klinik syaraf a.n Yusnimar	Pasien mengeluh sudah 2x bolak balek ke RS, pertama kali datang ingin kontrol pasien di tolok di bagian pengambilan antrian karena petugas melihat di surat kontrol pasien tersebut ada tulisan kembali ke FKTP. Pasien tersebut pulang, besoknya ke FKTP. Ternyta petugas FKTP mengatakan bahwa surat rujukan masih berlaku. beok nya pasien datang dan marah kepada petugas informasi dan loket antrian	1				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala ruangan rawat jalan Ns. Fatmawati, S.Kep. Kepala ruangan langsung memanggil dan mengevaluasi perawat poli syaraf.
4	08/05/2025	Pasien rawat jalan a.n M.Nazar	Pelayanan nya bagus cuman jumlah dokter jantung nya kurang	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada mangement RSUD Bangkinang, memang saat ini untuk ketersedian dokter jantung di RSUD Bangkinang hanya 1 dokter. Jadwal praktek 1 minggu hanya 2 hari. Pihak management RSUD Bangkinang sedang mengupayakan menambah dokter jantung namun belum dapat
5	13/05/2025	pasien rawat jalan a.n Novia Wulandari	tingkatkan akses pengambilan obat lebih cepat	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala ruangan depo farmasi rawat jalan Apt. Misdarni Mansur, S.Farm. Saat ini kepru mengaku keterbatasan SDM saat mempengaruhi kecepatan pengambilan obat. Saat ini kekurangan tenaga teknis kefarmasian. namun depo farmasi rawat jalan tetap berkomitmen akan berusaha semaksimal mungkin untuk meningktakan pengambilan obat lebih cepat

6	15/05/2025	pasien rawat jalan a.n SR* HA****	lama menunggu di obat, saya antri ke 2 tapi kok sudah 2 orang yang masuk. Tidak sesuai antrian	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala ruangan depo farmasi rawat jalan Apt. Misdarni Mansur, S.Farm, mengatakan bahwa pada hari ada resep gabapetin 100 sebanyak 30 kapsul, itu obatnya diracik terlebih dahulu dari gabatin 300. jika ada kami dahulukan 2 nomor setelahnya karna resep merka telah selesai dahulu dan tidak ada resepnya obta racikan. kemudian saat ini di depo farmasi rawat jalan antriannya juga sudah transparan dengan mena pilan monitor didepan ruang tunggu duduk pasien di depo farmasi rawat jalan
7	15/05/2025	Pasien a.n Nesa Isnaniah	pengalaman saya membuat KIR hari ini di pelayanan MCU sangat sangat tidak ramah. Ada ibuk pemeriksa gigi yang bahasa nya menurut saya tidak sopan karna berbicara dengan saya memakai kata KAU. Dan salah satu pemeriksa ibuk tua baya berkaca mata dengan kata "cepat kamu mau diperiksa tidak" karna keadaan saya tengah hamil besar saya bergerak lambat. saya langsung bilang ke ibuk itu "bicara nya tolong sopan ya buk, karna ibuk seorang pelayan" dan ibuk itu tetep membalas omongan saya . Semoga orang-orang di MCU bisa di evaluasi kedepannya	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala bidang pelayanan dr. Firdaus Pratama Sabri,MKM dan Kepada Kepala Bidang SDM Elfian, SKM, M.Kes. Keluhan langsung di tindak lanjutin komplain pasien tersebut. Pihak management langsung memanggil unit MCU dan mengevalusi unit tersebut. Pada saat apel di pagi senin Kabid ELFIAN, SKM, M.Kes juga menyampaikan kepada seluruh Pegawai RSUD Bangkinang untuk bersikap sopan dan ramah kepada pasien. Unit informasi dan pengaduan juga membalas pesan pasien tersebut di ulasan google dan menghubungi pasien tersebut
8	15/05/2025	Pasien a.n Zaiani 2004	Pelayanan tidak bagus, bukannya sehat malah tambah sakit. Perawat nya sombong dan angkuh. Sipaling perawat	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada Plt Kasi keperawatan, kepala bidang pelayanan dr. Firdaus Pratama Sabri,MKM dan Kepada Kepala Bidang SDM Elfian, SKM, M.Kes. Keluhan langsung di tindak lanjutin komplain pasien tersebut. Pada saat apel di pagi senin Kabid ELFIAN, SKM, M.Kes juga menyampaikan kepada seluruh Pegawai RSUD Bangkinang untuk bersikap sopan dan ramah kepada pasien. Unit informasi dan pengaduan juga membalas pesan pasien tersebut di ulasan google dan menghubungi pasien tersebut
9	27/05/2025	Pasien poli gigi endodonsi atas nama Ainur Rafik	Pasien menyampaikan keluhan kepada kami unit informasi dan pengaduan bahwa pasien tersebut mengatakan dia baru selesai tambal 1 gigi, sedangkan gigi yang bermasalah ada 2 gigi. Perawat memberikan keterangan konsultasi selesai. Pasien juga mengatakan bahwa orang di dalam poli bilang BPJS hanya menangung 1 tambalan gigi saja. saya disuruh ke puskesmas lagi	1				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala ruangan poli rawat jalan Ns. Fatmawati, S.Kep dan kepada Kasi Yanmed dr.Dinny arista pemela. Kais Yanmed mengkonfirmasi kepada drg.Mena Soliharni, Sp.KG, beliau menyampaikan bahwa diagnosa pasien dalah pulvitis revelsivel, pelayanan yang untuk gigi kanan sudah dilaksanakan di RSUD Bangkinang dan untuk gigi lainnya jika ada keluhan lagi maka dikembali ke FKTP
10	28/05/2025	Pasien poli gigi endodonsi atas nama Budianto	Pasien menyampaikan keluhan kepada petugas PIPP BPJS Kesehatan di kantor BPJS. Pasien mengatakan bahwa dia sudah dari puskesmas untuk meminta surat rujukan baru. Namun pihak puskesmas tidak mengeluarkan surat rujukan pasien karen surat rujukan masih berlaku. kemudian pihak PIPP BPJS Kesehatan menghubungi unit informasi dan pengaduan pasien menyampaikan keluhan pasien tersebut. mengapa pasien dikembalikan ke FKTP padahal rujukan masih aktif	1				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala ruangan poli rawat jalan Ns. Fatmawati, S.Kep dan kepada Kasi Yanmed dr.Dinny arista pemela. Kais Yanmed mengkonfirmasi kepada drg.Mena Soliharni, Sp.KG, beliau menyampaikan bahwa diagnosa pasien dalah pulvitis revelsivel, pelayanan yang untuk gigi kanan sudah dilaksanakan di RSUD Bangkinang dan untuk gigi lainnya jika ada keluhan lagi maka dikembali ke FKTP. Jadi terjadi MISSKOMUNIKASI pasien seharusnya tidak meminta rujukan ke FKTP. Tapi di FKTP bisa dilaksanakan diagnosa tersebut.

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	10/06/2025	Paaien poli fisioterapi	Pasien dari poli klinik fisioterapi tidak mendapatakan kuota ke fisioterapi. Pada hari itu ada banyak pasien yang tidak dapat kuota. Salah satunya pasien atas nama Yurnialis dengan no RM 209287, Nuracahim no RM 240486 dan Nizar No RM 238642. Tiga pasien tersebut komplain dan marah kepada petugas pendaftaran karena beliau mengaku sudah datang dari jam 6 sebelum petugas datang. ternyata antrian kuota sudah full. Pasien tersebut menyampaikan kemarahanya dengan menuduh bahwa ini ada permainan petugas antrian. antrian pasti di simpan untuk keluarga orang dalam. ini ternyata sudah berkali-kali kata pasien tersebut	1				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala seksi yanmed dr. diny arista pamela kepada kepru fisioterapi, kepala instalasi rekam medis, dan MPP rawat jalan. Pasien di arahkan keruangan pengaduan. Pasien di mediasi dan di berikan pejelasan. kemudian pasien di janjikan pasti akan mendapatkan antrian pada hari sabtu 14 juni 2025. kemudian kasi yanmed juga menjelaskan saat ini management RSUD Bangkinang sedang mengupayakan poli klinik fisioterapi buka 3 kali dalam seminggu hari selasa, kamis dan sabtu
2	12/06/2025	Pasien Rawat jalan a.n Sahrul Irawan	melalui ulasan google : Pelayanan dokter spesialis jam praktek berbeda dengan di app mobile jkn, jam prakterk di jkn tertera jam 07.00 s/d 16.00 WIB fakta nya hanya sampai jam 11.00 WIB. Tolong koreksi lagi jam praktek para dokter spesialis, kasihan yang sudah jauh-jauh datang dokternya tidak ada.	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala instalasi SIMRS. Unit informasi dan pengaduan membalas ulasan google. Terimakasih telah menyempatkan waktu untuk memberikan ulasan tentang RSUD Bangkinang. Mohon maaf atas ketidak nyamanan yang telah bapak/ibu alami. kami bantu menjawab, di app jkn BPJS itu hanya estimasi pelayanan. untuk pendafatran dan cek-in di mulai 07.00 - 11.00 WIB. Kemudian unit layanan pengaduan dan informasi meninggalkan kontak person yang dapat di hubungi jika ada keluhan dan saran dari pasien
3	12/06/2025	Pasien Rawat jalan a.n Ramadona alpajri	melalui ulasan google : Farmasi lelet, staf sibuk nelpon dan ngobrol. Ampun berobat ke sini pelayanan tidak bagus	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala unit depo farmasi rawat jalan. Unit depo farmasi rawat jalan sudah menjalankan tugas sesuai dengan SPO yang berlaku. Pada hari itu ada banyak obat racikan yang memakan waktu +-60 menit makanya terkesan lelet. saat ini petugas di rawat jalan tlk hanya 3 orang. untuk petugas menelpon kami sedang menghubungi bagian pengadaan obat untuk menanyakan obat kosong kapan tersedia.
4	12/06/2025	Pasien rawat jalan M.Nazar	melalui aplikasi JKN Mobile : Pelayanan udah bagus Cuma jadwal dokternya perlu ditambah, atau dokternya perlu di tambah lagi	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala seksi yanmed dr. diny arista pamela. Untuk saat ini pihak management RSUD Bangkinang sedang berusaha mencari penambahan dokter jantung dan dokter rehabilitas medik. saat ini untuk dokter jantung saat ini belum ada. untuk dokter rehabiltas medik solusi penambahan jadwal prakter dokter yang semula selasa dan sabtu, sekarang selasa, kamis dan sabtu
5	16/06/2025	Rauza Miza	melalui ulasan google : Pelayananya Jutek	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada Kabid SDM. Kabid SDM melalui apel Pagi menyampaikan kepada seluruh pegawai untuk bersikap baik kepada seluruh pasien. Meningkatkan pelayanan pria kepada seluruh pasien. kemudian unit informasi dan pengaduan membalas ulasan pasien tersebut. terimakasih telah menyempatkan waktu untuk memberikan ulasan tentang RSUD Bangkinang. Mohon maaf atas ketidak nyamannya. keluhan bapak/ibu akan kami tindaklanjuti guna memperbaiki pelayanan kami menjadi lebih baik lagi. untuk itu mohon kiranya bapak/ibu melanjutkan keluhan di kontak layanan informasi dan pengaduan RSUD Bangkinang dengan nomor 082387280386 atau kontak bapak/itu yang bisa kami hubungi agar kami mendapatkan feedback atas keluhanya bapak/ibu petugas yang mana dimaksud pelayananya jutek agar bisa kami tindak lanjuti
6	17/06/2025	NU* AM****	melalui aplikasi JKN Mobile : Pelayananya buruk, dokternya kasar, tidak mendengarkan keluhan pasien dengan baik. Serta perawat yang tidak profesional yang suka ikut campur	3				1x24 jam			Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada Kabid SDM. Kabid SDM melalui apel Pagi menyampaikan kepada seluruh pegawai untuk bersikap baik kepada seluruh pasien. Meningkatkan pelayanan pria kepada sleuruh pasien. kemudian unit layanan pengaduan menyampaikan di kolom komentar akun tiktok kontak informasi dan pengaduan pasien.

7	19/06/2025	Pasien akun tiktok @strawberry	di akun tiktok RSUD Bangkinang : izin min, tolong sampaikan kepada pak bupati beserta jajarannya, kamar pasien antai 3 belakang lift, dinding nya sangat parah black mold nya. Kalau mau pasien nyaman dan mau berobat di RSUD Bangkinang. Seharusnya orang-orang kesehatan yang sering masuk kekamar pasien lebih tau bahaya black mold. terimakasih min	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kasubbag Perlengkapan dan rumah tangga. Setelah di konfirmasi unit IPRS langsung turun melakukan pengecetan ulang. Unit informasi dan pengaduan pun membalas komentar netizen tersebut. Mohon maaf atas ketidak nyaman yang bapak/ibu alami. kami sudah menindaklanjuti kritik dan saran bapak/ibu. kemudian kami dari unit informasi dan pengaduan memberikan kontak person kami agar pasien bisa menyampaikan kritik dan saran langsung.
8	19/06/2025	Pasien akun tiktok @Mardatila dan @caca adventure	Pelayanan nya tolong di perhatikan kembali agar selalu berjaya. Berobat ke pekanbaru lebih baik dari pada di tempat tinggal sendiri fix pelayanan yang buruk	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada Kabid SDM. Kabid SDM melalui apel Pagi menyampaikan kepada seluruh pegawai untuk bersikap baik kepada seluruh pasien. Meningkatkan pelayanan prima kepada sleuruh pasien. kemudian unit layanan pengaduan menyampaikan di kolom komentar akun tiktok kontak informasi dan pengaduan pasien.
9	20/06/2025	Pasien akun tiktok @D'20	sistem pelayanannya tolong diperbaiki pak keramah tamahan pegawai bapak sangat kurang baik menurut saya.	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada Kabid SDM. Kabid SDM melalui apel Pagi menyampaikan kepada seluruh pegawai untuk bersikap baik kepada seluruh pasien. Meningkatkan pelayanan prima kepada sleuruh pasien. kemudian unit layanan pengaduan menyampaikan di kolom komentar akun tiktok kontak informasi dan pengaduan pasien agar kami bisa mendapatkan feedback dari bapak/ibu pegawai bagian atau unit mana yang kurang baik supaya kami segere tindak lanjuti
10	26/06/2025	Pasien Poli syaraf a.n Mardiati	Pasien merasa kecewa karena poli syaraf kosong tidak ada petugas padahal masih jam 12.11 WIB. Pasien mengatakan ketika selesai konsultasi dengan dokter syaraf pasien di arahkan oleh perawat poli syaraf untuk mengambil obat di depo farmasi dan setelah itu ke poli syaraf lagi untuk mengambil surat kontrol. Namun setelah mengambil obat pasien mengaku kembali lagi ke poli syaraf untuk mengambil surat kontrol petugas sudah tidak ada. ruangan kosong dan pasien melihat surat kontrol di letak di atas meja dan di ganjal dengan handdrub. pasien mengatakan ini tidak ada tanggung jawab sama sekali dari petugas. banyak hal yang ingin saya tanya, kapan saya kontrol lagi dan apa maksud kertas di belakang surat kontrol ini yang ada tulisan lembar ke fisioterapi. pasien juga mengatakan jika perawat di poli syaraf komunikasi sangat jelek dan kasar kepada pasien	1				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepru rawat jalan. Pada saat kejadian unit informasi dan layanan pengaduan mencoba meredam amarah pasien tersebut. Namun pasien tetap tidak terima. Jadi unit pengaduan menghubungi kepru rawat jalan meminta konfirmasi terkait perawat poli syaraf. kepru menelpon perawat poli syaraf agar kembali ke poli untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan pasien. kemudian kepru juga sudah memediasi perawat poli syaraf agar bersikap baik kepada pasien dan meningkatkan pelayanan prima kepada pasien

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	01/07/2025	Pasien melalui Aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan atas nama Purwati	Semoga RSUD bisa nambah poli penyakit dalam lagi	3				1x24	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala seksi yanmed dr. diny arista pamela, dalam jangka waktu pendek memang belum bisa ada nya penambahan poli rawat jalan poli penyakit dalam. Namun di pertengahan agustus 2025 setelah selesainya gedung baru RSUD Bangkinang akan membuka 3 poli penyakit dalam
2	07/07/2025	Pasien melaluai ulasan google atas nama saily yolanda sari	Attitude perawat labor rsud bangkinang sangat buruk,terburuk yang pernah saya alami,selama berobat di beberapa RS yang pernah saya kunjungi,ini RS yang paling terburuk pelayanannya	3				1x24	1		Unit layanan informasi dan pengaduan membalas ulasan google pasien : Terimakasih telah menyempatkan waktu untuk memberikan ulasan tentang RSUD Bangkinang. Mohon maaf atas ketidak nyaman yang bapak/ibu alami. kami akan menindaklanjuti keluhan bapak/ibu guna memperbaiki pelayanan kami. untuk itu mohon kira nya bapak/ibu dapat meneruskan kritik dan saran ini kekontak layanan informasi dan pengaduan RSUD Bangkinang dengan nomor 082387280386 atau kontak bapak/ibu yang dapat kami hubungi, agar kami bisa mendapatkan feedback dari bapak/ibu, petugas /perawat labor mana yang di maksud pelayannya buruk agar bisa kami tindak lanjuti. kemudian unit informasi dan pengaduan juga mengkonfirmasi kepada bidang SDM komplain pasien.
3	07/07/2025	Pasien melaluai ulasan google atas nama Fitrah Mubarok	Pelayanannya kurang bagus, pasien lambat di tangani	3				1x24	1		Unit layanan informasi dan pengaduan membalas ulasan google pasien : Terimakasih telah menyempatkan waktu untuk memberikan ulasan tentang RSUD Bangkinang. Mohon maaf atas ketidak nyaman yang bapak/ibu alami. kami akan menindaklanjuti keluhan bapak/ibu guna memperbaiki pelayanan kami. untuk itu mohon kira nya bapak/ibu dapat meneruskan kritik dan saran ini kekontak layanan informasi dan pengaduan RSUD Bangkinang dengan nomor 082387280386 atau kontak bapak/ibu yang dapat kami hubungi, agar kami bisa mendapatkan feedback dari bapak/ibu, pelayanan kurang bagus dan pasien lambat ditangani bagian mana yang di maksud agar bisa kami tindak lanjuti. kemudian unit informasi dan pengaduan juga mengkonfirmasi kepada bidang SDM komplain pasien.
4	17/07/2025	Pasien melalui aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan atas nama MU*****	Saran saya agar tidak menghabiskan waktu di pendaftaran awal untuk di sediakan mesin daftar mandiri	3				1x24	1		Saat ini RSUD Bangkinang sudah menyediakan antrian mandiri. Namun antrian mandiri tersebut di jaga oleh petugas RSUD Bangkinang karena masyarat di kampar belum paham betul bagaimna menggunakan komputerisasi untuk mendafatar mandiri.
5	19/07/2025	Pasien melalui aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan atas nama Anwar siantur	Dokter gak punya otak. Apaan itu dokternya ngebet pulang, saya hitung gak sampai 1 menit saya di periksa. Dokternya hanya bertanya apa yang saya alami lalu di kasih obat. Sementara saya berharap diperiksa, ini Tidak. Kalau tidak ada dokter lain mending gak usah pakai dokter. saya tidak mau lagi berobat ke bangkinang. saya lebih merasa di layani di puskses. dokter di bangkinang seperti kerja setoran	3				1x24			Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala seksi yanmed dr. diny arista pamela, setelah dilakukan penelusuran, benar pada saat ini pasien ditangani oleh dengan dokter inva yolanda. Namun tidak di benarkan pelayanan hanya 1 menit. karna dokter inva yolanda melakakan anamnesa dan pemeriksaan fisik kepada pasien dan temuan pasien sesak, kemudian dilakukan tindakn di poli tindakan. Dasarnya juga ada dengan pembuktiaan resep.
6	23/07/2025	Pasien melalui aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan atas nama MA*** UM***	secara umum pelayanan sudah bagus, cuman antrian masih tidak sesuai antrian di Mobile Jkn, dan informasi terkait alur dari poli tidak sesuai alur pelayanan sesuai ketentuan terutama terkait rujukan internal, saya masih disuruh balik lagi ke FKTP untuk minta rujukan baru padahal rujukan masih aktif padahal masih butuh ke poli lain. harapannya semua petugas di semua bagian rs sama-sama memahami alur pelayanan sesuai ketentuan	3				1x24			Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala ruangan rawat jalan Ns. Fatmawati, S.kep. Kepru rawat jalan menjelaskanTerkait rujukan internal atau kosultasi internal sudah mengedukasi eluruh perawat poli, namun mungkin sebagai ada yang masih bingung terkait peraturan tentang hal tersebut, sehingga kepru rawat jalan sempat berkomunikasi dengan pihak BPJS terkait rujukan internal. semoga kedapan seluruh perawat poli lebih memahami lagi tentang rujukan interal dan konsultasi internal sehingga pasien tidak diminta ambil rujukan baru ke FKTP lagi. terkait antrian yang kadang tidak sesuai itu karna di RSUD Bangkinang juga ada yang nama nya pasien prioritas.
7	29/07/2025	Keluarga Pasien atas nama Surbani No MR. 231277 dari poli syaraf	Pada hari selasa Pukul 08:10 anak dari pasien Subani menyampaikan komplain nya kepada unit informasi dan pelayanan terpadu bahwa keluarga pasien mendapatkan pelayanan yang tidak ramah dan sopan dari perawat poli syaraf. Menurut keluarga pasien tersebut dia hanya bertanya, namun jawaban dari perawat sangat ketus, nada tinggi seperti marah-marah. seharusnya sebagai pelayanan kesehatan tidak seharusnya bersikap seperti itu.	1				1x24			Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala ruangan rawat jalan Ns. Fatmawati, S.kep. Dihadapan Kepru rawat jalan dan kepala unit informasi dan pengaduan keluarga pasien menjelaskan kembali perlakuan yang tidak menyenankan yang dia teima dari perawat poli syaraf. setelah mendengarkan kepala unit informasi dan pengaduan dan kepru rawat jalan meminta maaf atas ketidak nyamannya pelayanan yang dia terima. kemudian kepru rawat jalan mengatakan akan memanggil perawat yang bersangkutan dan tidak membenarkan sikap perawat yang tidak ramah kepada pasien. kemudian kepru rawat jalan memanggil perawat tersebut. perawat mengatakan bahwa dia tidak ada bersikap seperti yang di tuduhkan dengan membawa saksi seorang pasien yang juga berada di hari itu. untuk saat ini kepru rawat jalan mengingatkan perawat tersebut untuk tetap bersikap baik dan ramah kepada pasien
8	30/07/2025	Pasien melalui aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan atas nama NU*******	mohon maaf untuk RSUD Bangkinang, pelayanan masih buruk,menunggu lama yang didahulukan yang kenal/saudara/kerabat petugas medis, padahal banyak pasien sudah daftar online eh malah yang di dahului orang yang baru datang. Paling geram pas ngantri ambil obat di farmasi, yang menunggu obat ratusan atau ribuan orang tapi petugas hanya 1 yang mangggil pakai pengeras suara dan satu lagi bungkusin obat, hanya ada 1 orang yang bekerja sehingga menunggu sangat lama dan berjam jam. mohon di benahi lagi ini cara pengambilan obatnya RSUD Bangkinang dan banyak juga oknum oknum petugas yang tertawa cicingisan dengan sesama rekannya padahal lansi menunggu obat yang lama dan pasrah. aduh jelek pokoknya	3				1x24			Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala depo farmasi. Kepru farmasi mengatakan pasien belum pernah ada menunggu sampai ribuan.. kalau yang menyerahkan pada resep masuknya banyak, memang 1 org karena keterbatasan apoteker. saat ini yang hanya 3 orang apoteker, dimana pada saat reseo masuk banyak 2 org yg memverifikasi resep masuk agar cepat proses utk telaah resep.. setelah resep masuk tinggal sedikit untuk diverifikasi baru yang menyerahkan 2 orang terkait yang ketawa selama ini kami rasa tidak ada. namun saya sebagai kepru depo farmasi akan mengingatkan kembali kepada seluruh staf untuk tetap fokus bekerja melayani pasien dengan senyuman

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	04/08/2025	Keluarga Pasien atas nama Zurian Putra dari poli gigi endodonsi	Pada hari selasa Pukul 08:10 anak dari pasien Zurian Putra menyampaikan komplain nya kepada unit informasi dan pelayanan terpadu bahwa tidak adanya konfirmasi bahwasanya poli gigi endodonsi tutup. Pasien sudah jauh-jauh datang dari pekanbaru jam 7 berangkat dari rumah,jemput dulu anak ke pesantren. pasien sudah komplain yg kedua kali karna hal yang sama.	1				1x24	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala seksi yanmed dr. diny arista pamela, dalam jangka waktu pendek memang belum bisa ada nya penambahan dr.gigi endodonsi dan dari unit informasi sudah menjelaskan dan akan membantu pasien untuk dapat mengambil antrian ketika dr.gigi endodonsi masuk.
2	06/08/2025	Pasien melalui Aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan atas nama SY*** US***	Saya minta surat rujukan ke RS Awal bros tapi tidak diberikan oleh dokter RSUD	3				1x24	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala ruangan rawat jalan Ns. Fatmawati, S.kep. Kepru rawat jalan menjelaskanTerkait rujukan tidak diberikan karena masih bisa ditangani oleh dokter dan obat juga tersedia di Apotek RSUD.
3	08/08/2025	Pasien melaluai ulasan google atas nama chelsy oktavia anggaraini	dokter di poli syaraf sangat kasar , jadi kita yg mau berobat malahan tambah sakit . dan menganggap remeh pasiennya.kita bilang sakit malah dia mengatakan "ibuk klu tidak sakit jgn katakan sakit nanti benar2 dikasih sakit sama Allah " ktnya	3				1x24	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala seksi yanmed dr. diny arista pamela, setelah dilakukan penelusuran, benar adanya. Sehingga kepalas seksi yanmed telah mengeluarkan surat teguran kepada dr.
4	09/08/2025	Pasien melaluai ulasan google atas nama Wirdatul jannah	Menurut saya bagian farmasi nya kurang teliti dalam pemberian obat ke pasien , anak saya pernah slah di kasih obat, yg kedua kalinya slah kasih obat saya baru komplen ,pelayanan nya jga gak sopan, informasi yg memberikan obat ke pasien tolong lebih ramah lgi wajah jangan pasang wajah judes terima kasih.	3				1x24	1		Unit layanan informasi dan pengaduan membalas ulasan google pasien : Terimakasih telah menyempatkan waktu untuk memberikan ulasan tentang RSUD Bangkinang. Mohon maaf atas ketidak nyaman yang bapak/ibu alami. kami akan menindaklanjuti keluhan bapak/ibu guna memperbaiki pelayanan kami. untuk itu mohon kira nya bapak/ibu dapat meneruskan kritik dan saran ini kekontak layanan informasi dan pengaduan RSUD Bangkinang dengan nomor 082387280386 atau kontak bapak/ibu yang dapat kami hubungi, agar kami bisa mendapatkan feedback dari bapak/ibu, pelayanan kurang bagus dan pasien lambat ditangani bagian mana yang di maksud agar bisa kami tindak lanjuti. kemudian unit informasi dan pengaduan juga mengkonfirmasi kepada bidang SDM komplain pasien.
5	16/08/2025	Pasien melalui Aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan atas nama ER******	Poli mata tidak memberikan privasi, pasien yang diperiksa dapat dilihat oleh pasien lain sehingga menyebabkan ketidaknyamanan.	3				1x24	1		Saat ini RSUD Bangkinang masih dalam keterbatasan dalam ruangan sehingga ini menjadi masukan untuk RSUD Bangkinang.
6	11/08/2025	Pasien melaluai ulasan google atas nama siti nurainun	Semoga RSUD menambah poli penyakit dalam, soalnya kami yang pasien jauh terkendala hanya karena tidak jadi berobat	3				1x24	1		saat ini RSUD Bangkinang sudah menambah poli penyakit dalam dan sekarang pasien jauh bisa mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN
7	12/08/2025	Pasien melaluai ulasan google atas nama nurul aulia	Pelayanannya sangat tidak bagus sekali, tolong Pemda Kampar untuk segera membenahi dan menjadi atensi serius terkait ini karena menyangkut kepentingan dan keselamatan pasien, terutama pada bagian pelayanan secara keseluruhan terhadap pasien baik BPJS maupun Umum. Dari mulai proses pendaftaran hingga/sampai pengambilan obat sangat diperlukan evaluasi dan atensi khusus. Terimakasih.	3				1x24	1		Unit layanan informasi dan pengaduan membalas ulasan google pasien : Terimakasih telah menyempatkan waktu untuk memberikan ulasan tentang RSUD Bangkinang. Mohon maaf atas ketidak nyaman yang bapak/ibu alami. kami akan menindaklanjuti keluhan bapak/ibu guna memperbaiki pelayanan kami. untuk itu mohon kira nya bapak/ibu dapat meneruskan kritik dan saran ini kekontak layanan informasi dan pengaduan RSUD Bangkinang dengan nomor 082387280386 atau kontak bapak/ibu yang dapat kami hubungi, agar kami bisa mendapatkan feedback dari bapak/ibu, pelayanan kurang bagus dan pasien lambat ditangani bagian mana yang di maksud agar bisa kami tindak lanjuti. kemudian unit informasi dan pengaduan juga mengkonfirmasi kepada bidang SDM komplain pasien.
8	20/08/2025	Pasien melaluai ulasan google atas nama oktafia	Agak kecewa sudah ada no antrian tetapi di tolak.saya datang setengah sebelas cuma di suruh datang Minggu depan lagi. Di poli gigi bedah mulut.	3				1x24	1		Unit layanan informasi dan pengaduan membalas ulasan google pasien : Terimakasih telah menyempatkan waktu untuk memberikan ulasan tentang RSUD Bangkinang. Mohon maaf atas ketidak nyaman yang bapak/ibu alami. kami akan menindaklanjuti keluhan bapak/ibu guna memperbaiki pelayanan kami. untuk itu mohon kira nya bapak/ibu dapat meneruskan kritik dan saran ini kekontak layanan informasi dan pengaduan RSUD Bangkinang dengan nomor 082387280386 atau kontak bapak/ibu yang dapat kami hubungi, agar kami bisa mendapatkan feedback dari bapak/ibu, pelayanan kurang bagus dan pasien lambat ditangani bagian mana yang di maksud agar bisa kami tindak lanjuti. kemudian unit informasi dan pengaduan juga mengkonfirmasi kepada bidang SDM komplain pasien.
9	25/08/2025	Pasien melaluai ulasan google atas nama Hera Nurazizah	Antrian lama, nunggu berjamjam dokter dtg baru jam 10, bikin malas	3				1x24	1		Unit layanan informasi dan pengaduan membalas ulasan google pasien : Terimakasih telah menyempatkan waktu untuk memberikan ulasan tentang RSUD Bangkinang. Mohon maaf atas ketidak nyaman yang bapak/ibu alami. kami akan menindaklanjuti keluhan bapak/ibu guna memperbaiki pelayanan kami. untuk itu mohon kira nya bapak/ibu dapat meneruskan kritik dan saran ini kekontak layanan informasi dan pengaduan RSUD Bangkinang dengan nomor 082387280386 atau kontak bapak/ibu yang dapat kami hubungi, agar kami bisa mendapatkan feedback dari bapak/ibu, pelayanan kurang bagus dan pasien lambat ditangani bagian mana yang di maksud agar bisa kami tindak lanjuti. kemudian unit informasi dan pengaduan juga mengkonfirmasi kepada bidang SDM komplain pasien.

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

Bulan: SEPTEMBER

No	TanggaL	Pemberi Komplain	Isi Komplain	Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa	Grading risiko			Waktu Tanggap	Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai		Ket
					Merah	Kuning	Hijau		Ya	Tidak	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	02/09/2025	Pasien melalui Aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan atas nama MARDIAH	Nunggu dokternya lama banget	3				1x24	1		setelah dikonfirmasi terkait keluhan ini dokter yang masuk dipoliklinik visite terlebih dahulu ke rawat inap. Setelah selesai dari rawat inap dokter baru masuk ke poliklinik
2	02/09/2025	Pasien melaluai ulasan google atas nama nurasia nurasia	Rumah Sakit gak ada otak orang subuh2 datang utk fisioterapy malah gak kebagian, dilarang berobat keluar daerah tapi pelayanan gak manusiawi	3				1x24	1		Unit layanan informasi dan pengaduan membalas ulasan google pasien : Terimakasih telah menyempatkan waktu untuk memberikan ulasan tentang RSUD Bangkinang. Mohon maaf atas ketidak nyaman yang bapak/ibu alami. kami akan menindaklanjuti keluhan bapak/ibu guna memperbaiki pelayanan kami. untuk itu mohon kira nya bapak/ibu dapat meneruskan kritik dan saran ini kekontak layanan informasi dan pengaduan RSUD Bangkinang dengan nomor 082387280386 atau kontak bapak/ibu yang dapat kami hubungi, agar kami bisa mendapatkan feedback dari bapak/ibu, pelayanan kurang bagus dan pasien lambat ditangani bagian mana yang di maksud agar bisa kami tindak lanjuti. kemudian unit informasi dan pengaduan juga mengkonfirmasi kepada bidang SDM komplain pasien.
3	16/09/2025	Pasien melaluai ulasan google atas nama kartika yesi	Emang rada2 RSUD Bangkinang ini yah. Masa pasien sakit harus nunggu antrian Sampai 6 jam. Mana harus datang dini hari kalo engga ga dapat kuota di fisioterapi. Tolong jalan kan logika nya.Orang ke rumah sakit itu orang mau berobat karna sakit. Malah di suruh nunggu seharian bisa mati mah ini. Apalagi kebanyakan yg ke fisioterapi itu lansia. Tolong dong ubah kebijakan nya. Dan adakan juga JKN untuk fisioterapi	3				1x24	1		Unit layanan informasi dan pengaduan membalas ulasan google pasien : Terimakasih telah menyempatkan waktu untuk memberikan ulasan tentang RSUD Bangkinang. Mohon maaf atas ketidak nyaman yang bapak/ibu alami. kami akan menindaklanjuti keluhan bapak/ibu guna memperbaiki pelayanan kami. untuk itu mohon kira nya bapak/ibu dapat meneruskan kritik dan saran ini kekontak layanan informasi dan pengaduan RSUD Bangkinang dengan nomor 082387280386 atau kontak bapak/ibu yang dapat kami hubungi, agar kami bisa mendapatkan feedback dari bapak/ibu, pelayanan kurang bagus dan pasien lambat ditangani bagian mana yang di maksud agar bisa kami tindak lanjuti. kemudian unit informasi dan pengaduan juga mengkonfirmasi kepada bidang SDM komplain pasien.
4	19/09/2025	Pasien melalui Whatsap atas nama Werry Regar	Layanan Obat dan pemberian obatnya kurang memuaskan	3				1x24	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala depo farmasi. Kepru farmasi mengatakan pasien belum pernah ada menunggu sampai ribuan.. kalau yang menyerahkan pada resep masuknya banyak, memang 1 org karena keterbatasan apoteker. saat ini yang hanya 3 orang apoteker, dimana pada saat reseo masuk banyak 2 org yg memverifikasi resep masuk agar cepat proses utk telaah resep.. setelah resep masuk tinggal sedikit untuk diverifikasi baru yang menyerahkan 2 orang. namun saya sebagai kepru depo farmasi akan mengingatkan kembali kepada seluruh staf untuk tetap fokus bekerja melayani pasien dengan senyuman.
5	21/09/2025	Pasien melalui Aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan atas nama FI***NA****	ga jelas, udah 2 kali ke IGD karna demam tinggi tetap gak dirawat, katanya tidak ada indikasi rawat inap akhirnya pindah RS dibesok harinya baru ketahuan sakitnya apa dan dirawat inap. Terus riwayat penyakitnya asal coppy paste, sangat mengecewakan pokoknya, apalagi dokter jaga IGD nya.	3				2X24	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala Ruangan IGD, Kepru IGD mengatakan bahwasanya penanganan pasien demam sudah sesaui SOP, pasien akan ditanya oleh dokter berapa lama demamnya jika demam kurang dari 3 hari dan belum dikatagorikan belum gawat darurat dan pasien sudah dijelaskan oleh dokter yang berjaga di IGD saat itu.
6	25/09/2025	Pasien melalui Aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan atas nama MU****	untuk dilakukan evaluasi, pertama menunggu hasil cek laboratorium yang sangat lama, dan menunggu resep pada depo farmasi rawat jalan yang terlalu lama	3				1x24	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala depo farmasi. Kepru farmasi mengatakan pasien belum pernah ada menunggu sampai ribuan.. kalau yang menyerahkan pada resep masuknya banyak, memang 1 org karena keterbatasan apoteker. saat ini yang hanya 3 orang apoteker, dimana pada saat reseo masuk banyak 2 org yg memverifikasi resep masuk agar cepat proses utk telaah resep.. setelah resep masuk tinggal sedikit untuk diverifikasi baru yang menyerahkan 2 orang. namun saya sebagai kepru depo farmasi akan mengingatkan kembali kepada seluruh staf untuk tetap fokus bekerja melayani pasien dengan senyuman.
7	29/09/2025	Pasien melaluai ulasan google atas nama Foodball club	Memang gx bgus pelayanan nya. Masa bpk saya sakit lambung berbakteri dibilang liver. Jam 2 malam kmi di suruh pulang. Krna ktanya ruang penuh dan sudah sembuh. Alhasil kmi pulang, besok pagi nya kambuh penyakit bpk saya. Ternyata di rumah sakit RSUD BANGKINANG. Hanya ngasih obat suntikan biar gx perih lagi. Setelah sakit bpk saya gx pulih, kmi sore nya rujuk ke AWAL BROS panam. Baru lah di operasi setelah dicek penyakit nya. Alhasil sampai sekarang pulih total. Walaupun antri panjang tapi bagus pelayanan nya. #RSUD_BANGKINANG_🐯🐿️💖 #AWAL_BROSS_PANAM_😉🏥😵	3				1X24	1		Unit layanan informasi dan pengaduan membalas ulasan google pasien : Terimakasih telah menyempatkan waktu untuk memberikan ulasan tentang RSUD Bangkinang. Mohon maaf atas ketidak nyaman yang bapak/ibu alami. kami akan menindaklanjuti keluhan bapak/ibu guna memperbaiki pelayanan kami. untuk itu mohon kira nya bapak/ibu dapat meneruskan kritik dan saran ini kekontak layanan informasi dan pengaduan RSUD Bangkinang dengan nomor 082387280386 atau kontak bapak/ibu yang dapat kami hubungi, agar kami bisa mendapatkan feedback dari bapak/ibu, pelayanan kurang bagus dan pasien lambat ditangani bagian mana yang di maksud agar bisa kami tindak lanjuti. kemudian unit informasi dan pengaduan juga mengkonfirmasi kepada bidang SDM komplain pasien.

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

Bulan: OKTOBER

No	TanggaL	Pemberi Komplain	Isi Komplain	Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa	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.	06/10/2025	Pasien melalui Aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan atas nama KHAYATAN	Kalau pelayanan alhamdulillah baik, ada 1 atau 2 orang yang kurang baik itu wajarlah, saran saya biar bisa pasien tambah nyaman yaitu layani pasien atau pengunjung dengan ramah, sopan dan perlu pelayanan prima untuk melayani pasien baik yang	3				1x24	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala seksi yanmed dr. diny arista pamela, RSUD akan lebih meningkatkan mutu pelayanan dan SDM yang ramah dan sopan terhadapm pasien.
2	09/10/2025	Pasien melalui ulasan google atas nama Yetri Nurjannah	Pelayanan sangat buruk, dokter koas nya baik, tapi pelayanan yang lain sangat buruk, terutama bagian apotek, terlalu sensi dan jutek, tidak bisa bertanya, tolong di benahi	3				1x24	1		Unit layanan informasi dan pengaduan membalas ulasan google pasien : Terimakasih telah menyempatkan waktu untuk memberikan ulasan tentang RSUD Bangkinang. Mohon maaf atas ketidak nyaman yang bapak/ibu alami. kami akan menindaklanjuti keluhan bapak/ibu guna memperbaiki pelayanan kami. untuk itu mohon kira nya bapak/ibu dapat meneruskan kritik dan saran ini kekontak layanan informasi dan pengaduan RSUD Bangkinang dengan nomor 082387280386 atau kontak bapak/ibu yang dapat kami hubungi, agar kami bisa mendapatkan feedback dari bapak/ibu, pelayanan kurang bagus dan pasien lambat ditangani bagian mana yang di maksud agar bisa kami tindak lanjuti. kemudian unit informasi dan pengaduan juga mengkonfirmasi kepada bidang SDM komplain pasien.
3	28/10/2025	wali pasien melalui chat whatsap	ternyata tidak dapat diambil insulin untuk bulan lalu. Maaf min,sebelumnya kami diharuskan rujukan ke rsud, tapi obat yang harus dikonsumsi sangat sulit di dapat, berbeda dengan yang dulu dirumah sakit swasta. BPJS pun selalu kami bayarkan untuk dapat berobat dengan maksimal dirumah sakit ini bukannya kami minta berobat gratis, bagaimana solusi untuk hal tersebut	2				1x24	1		Unit layanan informasi dan pengaduan membalas chat pasien : maaf sekali atas ketidaknyamanan yang bapak/ibu alami.saya mengerti betapa pentingnya akses obat yang tepat dan kemudahan berobat dirumah sakit ini. Saya akan berkoordinasi dengan tim terkait untuk mencari jalan keluar terbaik bagi bapak/ibu. dan untut layanan pengaduan juga menyampaikan keluhan pasien ke kepru apotek, dan memang insulin ini memang memiliki stok yang sedikit bulan lalu, tetapi bulan ini stok insulin sudah adan dan pasien untuk hari ini sudah dapat insulin penuh untuk satu bulan.
4	28/10/2025	Pasien melaluai ulasan google atas nama slebew news	Yang terhormat semua kalangan dokter yang melakukan observasi di rsud bangkinang kota, untuk x ini pelayan dokternya sangat kasar dan sombong, masa saya masuk jam 6an sore, tidak melakukan cek darah, jam 20.30 anak saya didatangi dr tsb, dan saat itu saya tanya apa bisa bantu cek kan lagi suhunya? Masa dengan lantang dia jawab pasien lain masih banyak, Seharusnya mau serame apapun igd pelayanan prima ttp di terapkan, tdak mencerminkan seorang dr, Dr tsb cewek info yg saya dapat dia, dr insrit gtu saya tidak paham bahasanya, Ciri_ ciri dr tsb Rambut panjang, tidak pake jilbab pake kacamata, kejadian mlm ni tgl 28.oct 25 Mohon perhatiannya, kita pelayan masyarakat seharusnya ramah tamah bisa menenangkan hati org yg tengah isau.tks Saya baru dapat identisas dr tsb an dr desi , dr tsb masih magang di rs umum bkn, Ini lah yg mencoreng dr rs, baru magang tapi kasar dan sombong, dr pendatang tapi gara2 dia nm rs tercoreng	3				2x24	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada kepala instalasi IGD dan ke bagian terkait untuk menelusuri dan memanggil yang bersangkutan dan diberikan arahan untuk tetap bersikap ramah dan sopan terhadap pasien.
5	31/10/2025	Pasien melaluai ulasan google atas nama muhammad jali	Yg datang belakangan lebih cepat diperiksa wkwk	3				1x24	1		Unit layanan informasi dan pengaduan membalas ulasan google pasien : Terimakasih telah menyempatkan waktu untuk memberikan ulasan tentang RSUD Bangkinang. Mohon maaf atas ketidak nyaman yang bapak/ibu alami. kami akan menindaklanjuti keluhan bapak/ibu guna memperbaiki pelayanan kami. untuk itu mohon kira nya bapak/ibu dapat meneruskan kritik dan saran ini kekontak layanan informasi dan pengaduan RSUD Bangkinang dengan nomor 082387280386 atau kontak bapak/ibu yang dapat kami hubungi, agar kami bisa mendapatkan feedback dari bapak/ibu, pelayanan kurang bagus dan pasien lambat ditangani bagian mana yang di maksud agar bisa kami tindak lanjuti. kemudian unit informasi dan pengaduan juga mengkonfirmasi kepada bidang SDM komplain pasien

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	02/11/2025	Pasien rawat jalan a.n Mu*** melalui ulasan aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan	Obat pada Apotik rawat jalan sering kosong obatnya, sehngga pasien terpaksa harus membeli obat di luar. Ini harus di evaluasi karena merugikan pasien.	3				1x24 jam	1		Komplain pasien melalui aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan jadi tidak bisa melalukan feedback. Namun Unit Layanan informasi dan Pengaduan langsung mengkonfirmasi keluhan keluarga tersebut kepada kepru depo farmasi rawat jalan. Beliau mengatakan emang benar saat ini banyak obat kosong. kami berupaya menjelaskan kepada pasien jika obat sudah ada akan kami konfirmasi kepada pasien. namun sampai saat ini obat masih kosong
2	10/11/2025	Pasien rawat jalan a.n Aulia Ihsan	Keluarga pasien atas nama Aulia Ihsan memberikan komplain atas pelayanan di RSUD Bangkinang. Keluarga marah karena tidak bisa mendafatar ke poli syaraf sedangkan di RS Awal Bros anak saya di layani dan di rawat selama 4 hari. Kenapa di RSUD Bangkinang anak tidak bisa berobat	1				1x24 jam	1		Unit Layanan informasi dan Pengaduan mencoba menjelaskan kepada keluarga pasien bahwa pasien tersebut bukan tanggungan pasien BPJS Kesehatan karena anak nya sakit akibat kecelakaan menonton pertandinga road roce. Kemudian kami konfirmasi ke bagian kepolisian, namun ternyata kejadian tersebut tidak termasuk kategori laka lantas dan tidak bisa di tanggung asuransi Jasa Raharja. akan tetapi pasien tidak menerima penjelasan tersebut. pasien juga meminta surat penolakan dari RSUD Bangkinang. kemduian Layanan informasi dan Pengaduan melanjutkan komplain pasien ke bagian MPP. Bagian MPP RSUD Bangkinang juga sudah menjelaskan kepada keluarga pasien. tapi psien tetap tidak mau terima penjelasan tersebut sehingga bagian Layanan informasi dan Pengaduan memberitahu kepada Plh Kasi Yanmed Ns.Ernita,S.Kep dan beliau mencoba menjelaskan kembali kepada pasien dan keluarga lalu pasien pun sudah bisa menerima penjelasan tersebut.
3	14/11/2025	Pasien rawat jalan atas nama nazwirullah melalui wa RSUD Bangkinang dengan nomor kontak 081365550774 dan nomor MR 187625	saya sudah berobat di poli paru, namun saya tidak dapat obat yang sangat saya butuhkan. Saya sangat membutuhkan sekali obat itu. Tolong kepastian kapan obat nya bisa saya ambil	3				1x24 jam			Komplain pasien melalui wa RSUD Bangkinang, Unit Layanan informasi dan Pengaduan langsung mengkonfirmasi keluhan keluarga tersebut kepada kepru depo farmasi rawat jalan. Beliau mengatakan emang benar saat ini banyak obat kosong. kami unit informasi pengaduan menyampaikan permohonan maaf kepada pasien. kemudian berupaya menjelaskan kepada pasien jika obat sudah ada akan kami konfirmasi kepada pasien. namun sampai saat ini obat masih kosong. kemudian unit Layanan informasi dan Pengaduan juga mengkonfirmasi terkait obat kosong tersebut kepad Plt KASI Yanmed bahwa memang benar saat ini obat masih kosong dan belum bisa di pastikan kapan ada nya.
4	20/11/2025	Pasien rawat jalan atas nama Icap Saprianto melalui wa RSUD Bangkinang dengan nomor kontak 082295630792 dan nomor MR 125574	Assalamualaikum, apakah obat saya sudah datang ? Kemaren saya belum dapat obat. Katanya orang apotek nantik di hubungi kalau sudah ada. Tapi sampai saat ini belum ada di hubungi. Jadi kapan kepastian obat datang buk? Alamat saya jauh di muara mahat	3				1x24 jam			Komplain pasien melalui wa RSUD Bangkinang, Unit Layanan informasi dan Pengaduan langsung mengkonfirmasi keluhan keluarga tersebut kepada kepru depo farmasi rawat jalan. Beliau mengatakan emang benar saat ini banyak obat kosong. kami unit informasi pengaduan menyampaikan permohonan maaf kepada pasien. kemudian berupaya menjelaskan kepada pasien jika obat sudah ada akan kami konfirmasi kepada pasien. namun sampai saat ini obat masih kosong. kemudian unit Layanan informasi dan Pengaduan juga mengkonfirmasi terkait obat kosong tersebut kepad Plt KASI Yanmed bahwa memang benar saat ini obat masih kosong dan belum bisa di pastikan kapan ada nya.

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

Bulan: DESEMBER

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	04/12/2025	Pasien rawat jalan atas nama MU***** melalui ulasan aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan	Untuk antrian farmasi rawat jalan sangat lama, petugas lamban, ini agar di lakukan evaluasi.. Kemudian untuk sistem booking saran kami agar disediakan kesian anjungan mandiri sehingga sistem boking antrian lebih mudah dan menghindari tumpungan antrian karena pelayanan baru dilakukan pada pukul 7.30	3				1x24 jam	1		Komplain pasien melalui aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan jadi tidak bisa melalukan feedback. Namun Unit Layanan informasi dan Pengaduan langsung mengkonfirmasi keluhan keluarga tersebut kepada kepru depo farmasi rawat jalan. Untuk saat ini jumlah apotek di depo farmasi rawat jalan emang kurang. namun tetap di upayakan untuk cepat. untung nomor antrian pasien tersedia di monitor depan depo farmasi rawat jalan yang bisa di lihat langsung oleh pasien yang sedang menunggu obat
2	10/12/2025	Pasien rawat jalan atas nama Agusmas dengan nomor MR 145750	Pasien marah dan emosi ke petugas pendaftaran karena petugas tidak mau mendaftarkan untuk berobat.	1				1x24 jam	1		pasien marah dan emosi kepada petugas pendaftaran karena tidak didaftar berobat ke poli penyakit dalam. Ternyata tidak daftarkan karena pasien harus nya di kontrol di tanggal 11 Desember 2025 pasien maju 1 hari. Sesuai regulasi dan aturan BPJS Keehatan Pasien harus berobat sesuai tanggal kontrol. namun pasien tidak menerima penjelasan dari petugas pendaftaran. karena pasien terus marah dan emosi petugas mengarahkan pasien tersebut keruangan informasi dan pengaduan pasien. diruangan layanan informasi dan pengaduan menjelaskan kembali kepada pasien. namun pasien tetap tidak terima.petugas layanan informasi dan pengaduan sudah memberikan solusi untuk berobat besok dan di pastikan dapat kuota dengan cara di boking. pasien tetap emosi kemudian MPP datang menjelaskan bersama kepala unit farmasi rawat jalan bahwa kalau tetap di daftar maju maka pasien tidak dapat mengambil obat. setelah itu baru pasien mau mengerti dan pulang lalu datang kembali di tanggal 11 Dsember 2025
3	13/123/225	Pasien rawat jalan atas nama MU***** melalui ulasan aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan	untuk pelayanan dokter gigi nya sangat tidak memuaskan, kalau di ikuti mau nya dr mungkin gigi pasien udah di cabut semua. Di RS lain malah gigi itu selagi masih bisa dipertahankan dan dirawat saluran akar, cabut itu pilihan terakhir	3				1x24 jam	1		Komplain pasien melalui aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan jadi tidak bisa melalukan feedback. Namun Unit Layanan informasi dan Pengaduan langsung mengkonfirmasi keluhan kepada Plt Kasi Yanmed dr. Della Yuwinanda yang kemudinan mengkonfirmasi dengan drg Endodonsi dan menjelaskan bahwa semua proses sudah dilakukan sesuai prosedur medis dan ini muttalk keputasan dokter tersebut berdasarkan alasan kondisi gigi tersebut memang tidak bisa di pertahankan lagi

Bangkinang, 31 DESEMBER 2025

PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom