



# LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN JANUARI 2024



**RSUD Dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO**

BALIKPAPAN

# LAPORAN

## PENANGANAN

## PENGADUAN

### BULAN JANUARI 2024

**Handling**  
Customer Complain





**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN  
JANUARI 2024**

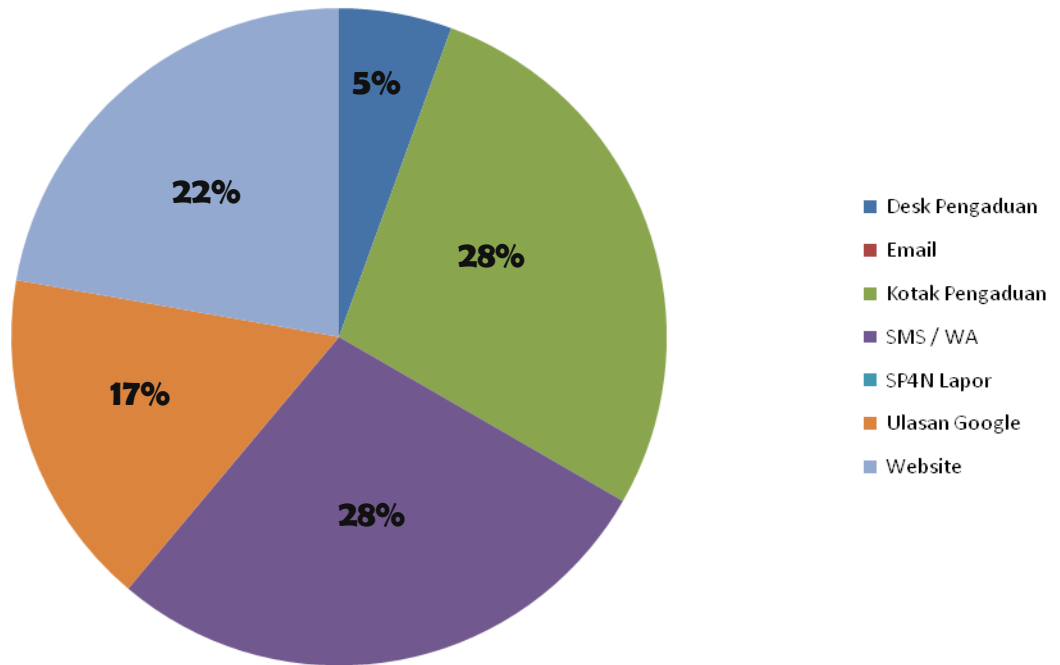
Fasilitas / Media Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dapat melalui beberapa sarana, diantaranya :

1. Desk layanan pengaduan (Ruang Humas)
1. Kotak pengaduan (Kotak Saran)
2. Email : [humas.rskd@gmail.com](mailto:humas.rskd@gmail.com) atau Website : [rsudkanujoso.com](http://rsudkanujoso.com)
3. Facebook : [Rsud Kanujoso](https://www.facebook.com/Rsud.Kanujoso)
4. Instagram : [rsud.kanujoso](https://www.instagram.com/rsud.kanujoso)
5. Telp : (0542) 873901 Ext.71191 atau Hp : 0811 5425021
6. SP4N Lapor ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **Januari 2024** adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	1
2	Pengaduan melalui Email	0
3	Pengaduan melalui kotak pengaduan	5
4	Pengaduan melalui SMS / WA ke kontak pengaduan <a href="tel:08115425021">0811 5425021</a>	5
5	Pengaduan melalui SP4N Lapor	0
6	Pengaduan melalui Ulasan Google	3
7	Pengaduan melalui Website	4
	<b>Total Pengaduan</b>	<b>18</b>

## Jumlah Pengaduan Januari 2024



### Pengaduan Bulan Januari 2024 :

1. Ada pembatasan kuota untuk konsultasi ke dokter spesialis rehab medik.
2. Petugas pendaftaran tidak baik, tidak ramah, tidak sabar, lambat dan kasar.
3. Pembagian nomor antrian di Gedung anggrek hitam tidak sama dengan Gedung public.
4. Ruang tunggu panas.
5. Pelayanan apotek lambat.
6. Menunggu dokter lama dan tidak ada kepastian waktu.
7. Waktu tunggu masuk rawat inap dari UGD lama dan petugas kurang respon.
8. Waiting list pasien di TP2RN lama.
9. Pelayanan di IGD bobrok, kacau, tidak ada penanganan, petugas tidak baik (jutek, tidak ada empati, tidak menghargai menghakiki pasien).
10. Cleaning Service kurang memperhatikan kebersihan toilet.

11. Ojol bebas keluar masuk ruang perawatan.
12. Perawat ruang perawatan anggrek hitam dibutuhkan tidak ada, penanganan lambat.

### **Tindak Lanjut Pengaduan**

Pengaduan/keluhan/komplain dari pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh Humas / Unit / Ruang / Instalasi / Ka.Bag / Ka.Bid / Wadir / Direktur. Jawaban dan klarifikasi sudah disampaikan kepada pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan yang membuat pengaduan :

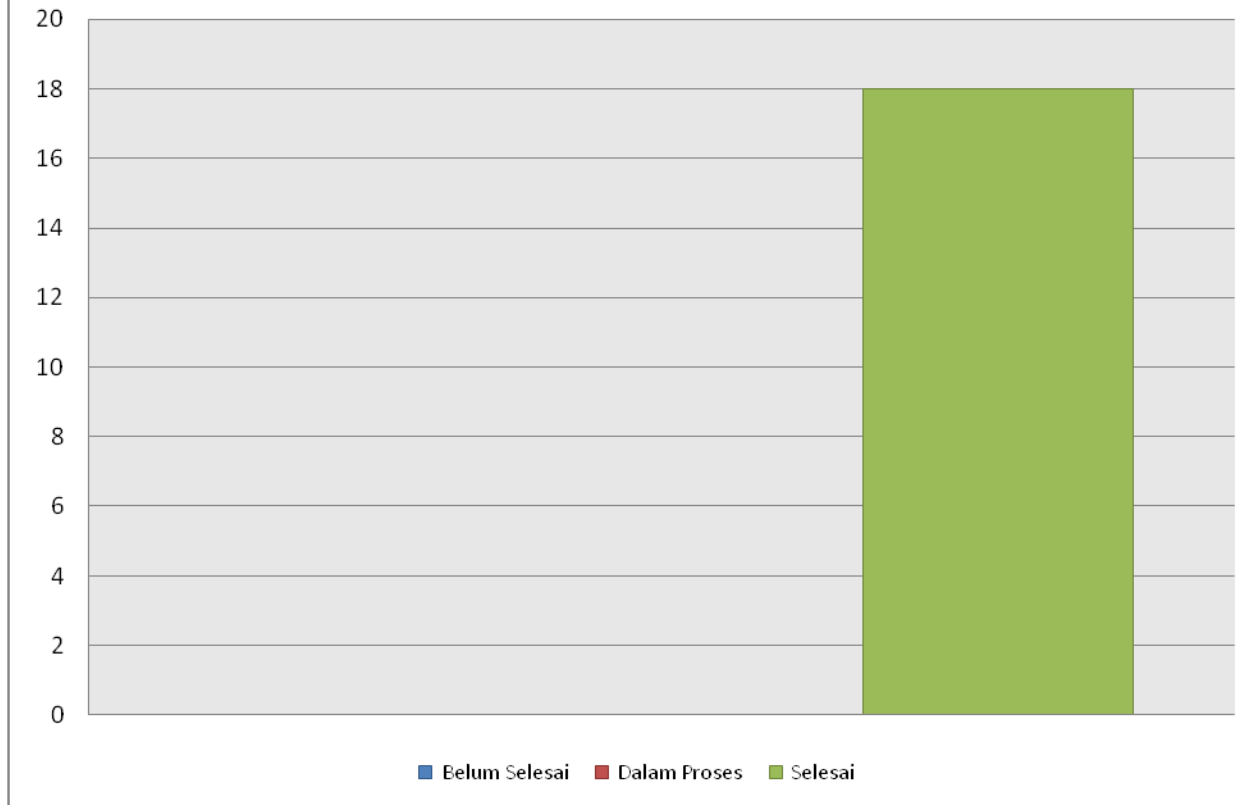
1. Terkait pembatasan kuota konsultasi rehab medik telah ditangani langsung oleh Kepala Bidang Penunjang Medik dan mendapat Solusi bahwa pasien yang sudah daftar hari tersebut dan terkena pembatasan kuota akan didaftarkan by system untuk esok hari.
2. Petugas pendaftaran yang memberikan pelayanan kurang baik telah mendapatkan teguran dan pembinaan dari Ka. Instalasi Rekam Medis.
3. Untuk pendaftaran pasien Gedung Utama itu untuk pasien poliklinik BPJS dengan 23 poliklinik sedangkan di Gedung anggrek hitam hanya untuk pasien rehab medik dan apabila dibuat sama, yang selalu terjadi adanya penulisan lebih dari 1 orang didaftar untuk 1 pasien saja (titipan).
4. Untuk AC area poliklinik telah di cek dan setiap 3 bulan dilakukan service rutin.
5. Pelayanan apotek berdasarkan nomor urutan resep yang masuk ke loket apotek. Informasi dapat dilihat melalui TV informasi yang telah disediakan diruang tunggu apotek.
6. Kepastian janji temu dengan dokter di poliklinik eksekutif tidak dapat ditentukan karena dokter juga menghandle kasus cito namun petugas tetap memberikan konfirmasi kepada pasien.
7. Lamanya waktu tunggu di IGD tergantung ketersediaan kamar perawatan, namun pasien tetap mendapatkan penanganan selama di IGD.
8. Waiting list pasien rawat inap ditentukan ketersediaan ruang perawatan, bila sudah tersedia, maka pasien akan dihubungi oleh petugas pendaftaran.
9. Tidak ada pasien berobat di IGD tidak mendapatkan penanganan. Penanganan menggunakan system triase dan dilakukan observasi.

10. Untuk seluruh Clening Service telah diberikan pengarahan oleh koordinator dan diminta melaporkan setiap ada kerusakan ataupun kasus diarea masing-masing yang terkait dengan kebersihan area.
11. Untuk Ojol telah dilakukan penertiban dan apabila harus mengantar ke ruang perawatan itu dikarenakan penunggu pasien tidak dapat meninggalkan pasien yang sedang dirawat karena pasien tidak dapat bertanggung jawab terhadap dirinya sendiri.
12. Untuk petugas rawat inap anggrek hitam saat dipanggil tidak ada, saat itu perawat menangani pasien dengan kondisi berat / terminal sehingga tidak dapat merespon cepat permintaan pasien lainnya.

***Keterangan :***

<b>No.</b>	<b>Tindak Lanjut Pengaduan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	18
<b>Jumlah Pengaduan</b>		<b>18</b>

## Status Tindak Lanjut Pananganan Pengaduan Januari 2024



### Pengaduan dalam proses :

1. Tidak ada

### Pengaduan belum selesai :

1. Tidak ada

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Januari 2024**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 31 Januari 2024

Humas,

Dian Sugianti

# LAPORAN

# PENANGANAN

# PENGADUAN

# BULAN FEBRUARI 2024

Handling  
Customer Complain







**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN  
FEBUARI 2024**

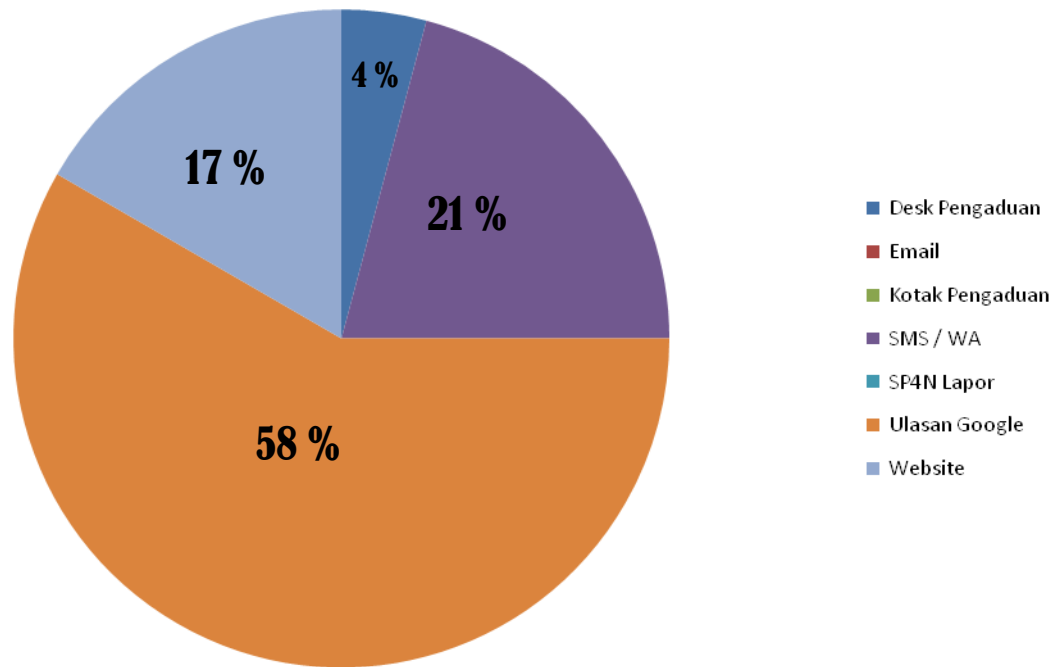
Fasilitas / Media Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dapat melalui beberapa sarana, diantaranya :

1. Desk layanan pengaduan (Ruang Humas)
2. Kotak pengaduan (Kotak Saran)
3. Email : [humas.rskd@gmail.com](mailto:humas.rskd@gmail.com) atau Website : [rsudkanujoso.com](http://rsudkanujoso.com)
4. Facebook : [Rsud Kanujoso](https://www.facebook.com/Rsud.Kanujoso)
5. Instagram : [rsudkanujoso](https://www.instagram.com/rsudkanujoso)
6. Telp : (0542) 873901 Ext.71191 atau Hp : 0811 5425021
7. SP4N Lapor ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **Februari 2024** adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	1
2	Pengaduan melalui Email	0
3	Pengaduan melalui kotak pengaduan	0
4	Pengaduan melalui SMS / WA ke kontak pengaduan <a href="tel:08115425021">0811 5425021</a>	5
5	Pengaduan melalui SP4N Lapor	0
6	Pengaduan melalui Ulasan Google	14
7	Pengaduan melalui Website	4
	<b>Total Pengaduan</b>	<b>24</b>

## Jumlah Pengaduan Februari 2024



### Pengaduan Bulan Februari 2024 :

1. Publikasi video tindakan dibuat lelucon
2. Pelayanan petugas poliklinik tidak memuaskan (tidak profesional dan kurang informatif)
3. Pendaftaran online selalu limit quota.
4. Akses keluar RS hanya dibuka 1 jalur menyebabkan kemacetan.
5. Pasien BPJS diminta membeli obat.
6. Pemulangan pasien sangat lama prosesnya.
7. Petugas loket apotek judes dan kurang respon.
8. Petugas IGD nada bicaranya terkesan teriak-teriak, jutek dan ketus.
9. Waktu tunggu masuk ruang rawat inap dari IGD lama.
10. Pelayanan petugas pendaftaran poliklinik tidak baik.
11. Operator call centre tidak memahami jadwal dokter.
12. Tidak ada empati dan kurang respon petugas rawat inap.

13. Pengawas CS arogan, cara menegur tidak baik.
14. Tunggu kamar perawatan lama.
15. Ketersediaan parkir kendaraan roda 4 kurang.
16. Pembungkusan obat racikan tidak sama jumlah isinya ada yang banyak dan ada yang sedikit.
17. Motor parkir di trotoar samping pintu masuk, mengganggu akses kendaraan masuk.

### **Tindak Lanjut Pengaduan**

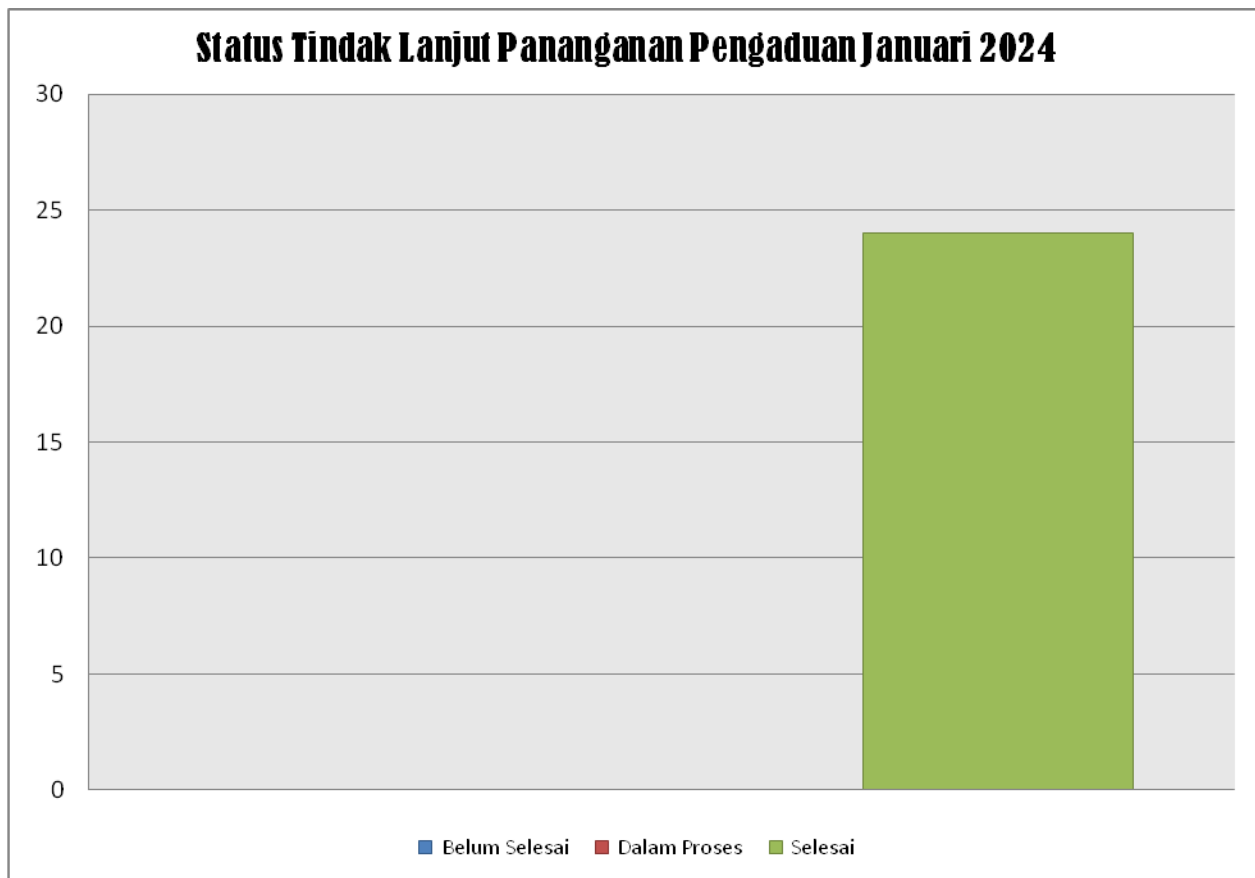
Pengaduan/keluhan/komplain dari pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh Humas / Unit / Ruang / Instalasi / Ka.Bag / Ka.Bid / Wadir / Direktur. Jawaban dan klarifikasi sudah disampaikan kepada pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan yang membuat pengaduan :

1. Terkait publikasi video melalui instagram, video tersebut telah dihapus, petugas telah mendapatkan teguran dan pembinaan dari atasan langsung, Ka.Bidang Keperawatan dan Komite Keperawatan.
2. Petugas poliklinik penyakit dalam telah mendapatkan pembinaan dari atasan langsung dan Ka.Bidang Keperawatan RSKD.
3. Untuk pembatasan limit quota hanya diberlakukan ke beberapa poliklinik saja terutama di poliklinik gigi anak, karena Tindakan yang diberikan kepada 1 pasien bisa memakan waktu 30 menit.
4. Terkait pintu keluar RSKD telah diberlakukan bahwa akses pintu masuk dan keluar telah dibuka di 2 titik pintu gerbang masuk dan pintu jalan baru.
5. RSKD tidak pernah meminta pasien untuk membeli obat diluar tanggungan BPJS, bila pun ada obat tertentu yang tidak tersedia di RSKD dan diluar formularium nasional, sifatnya ditawarkan ke pihak keluarga apabila berkenan untuk membeli diluar silahkan bila tidak juga tidak apa-apa, proses perawatan pasien tetap akan dilaksanakan dengan atau tidaknya obat tersebut.
6. Untuk pasien di RSKD saat dokter spesialis menyampaikan pasien bisa pulang hari ini selalu cepat berberes dan menghubungi keluarga untuk dijemput, sementara proses pemulangan harus menunggu dari beberapa unit pelayanan.

7. Untuk keluhan petugas loket apotek judes dan kurang respon, telah dilakukan pembinaan dan pengarahan kepada seluruh Pegawai di apotek.
8. Untuk petugas IGD yang dikeluhkan nada bicaranya terkesan teriak-teriak, dikarenakan petugas memakai masker dan saat berbicara keluarga pasien tidak bisa dengar akhirnya intonasi suara dinaikkan agar proses komunikasi berjalan.
9. Waktu tunggu masuk ruang rawat inap dari IGD lama dikarenakan harus menunggu ketersediaan ruang perawatan sesuai kelas yang menjadi hak pasien namun pasien selama di IGD tetap mendapatkan penanganan.
10. Pelayanan petugas pendaftaran poliklinik sudah sesuai dengan standar prosedur, saat pemanggilan pasien sempat beberapa kali dipanggil bila tidak maju dianggap tidak ada dan bila datang melapor diwajibkan mendaftar ulang.
11. Operator saat ini dihandle Satpam, ada beberapa Pegawai baru yang belum mengetahui seluk beluk pelayanan sehingga diinformasikan untuk jadwal praktek dokter dapat diketahui melalui instagram RSKD : rsudkanujoso.
12. Petugas rawat inap saat dipanggil keluarga pasien pasti akan datang melihat dan apabila ada keluhan yang dirasa pasien akan disampaikan langsung ke Dokter Penanggung jawab pelayanan, apabila belum bisa datang maka akan diminta dokter jaga yang datang sesuai instruksi dokter spesialis.
13. Untuk keluhan pengawas CS arogan dan cara menegur tidak baik telah disampaikan kepada Koordinator CS.
14. Waiting list permintaan kamar perawatan menunggu ketersediaan kamar sesuai dengan hak pasien.
15. Untuk saat ini ada beberapa area yang dapat dimanfaatkan untuk parkir pasien dan untuk Pegawai RS telah diberikan area khusus dan bila tidak mematuhi akan dikenakan sanksi.
16. Pembungkusan obat racikan sudah sesuai dengan prosedur.
17. Motor parkir di trotoar samping pintu masuk telah diamankan dan dilakukan peneguran oleh Satpam bekerjasama dengan pengelola parkir.

**Keterangan :**

No.	Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	24
<b>Jumlah Pengaduan</b>		<b>24</b>



**Pengaduan dalam proses :**

1. Tidak ada

**Pengaduan belum selesai :**

1. Tidak ada

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Februari 2024**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 29 Februari 2024

Humas,



Dian Sugianti

# LAPORAN

# PENANGANAN

# PENGADUAN

# BULAN MARET 2024

**Handling**

Customer Complain





**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN  
MARET 2024**

Fasilitas / Media Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dapat melalui beberapa sarana, diantaranya :

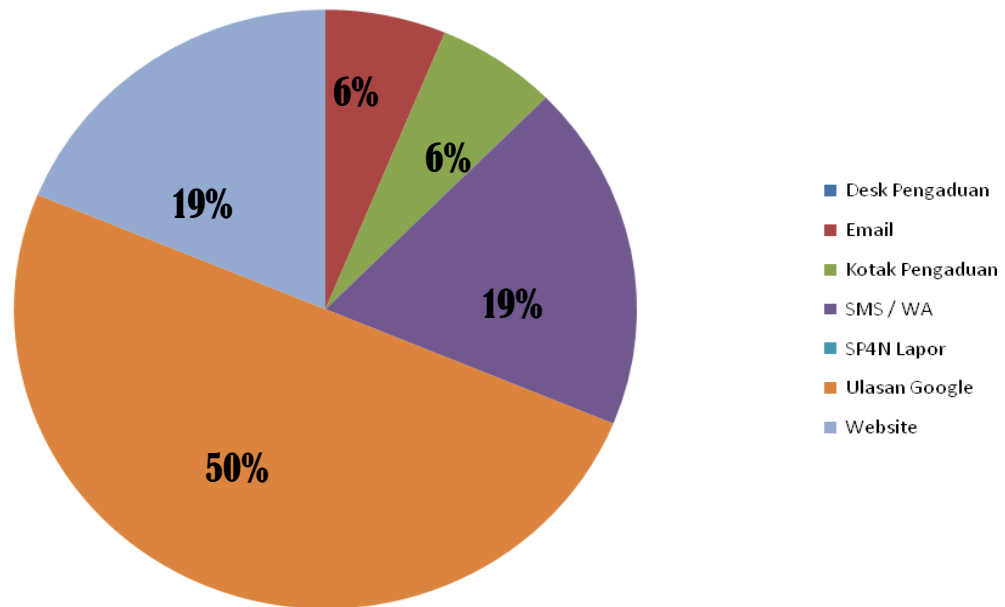
1. Desk layanan pengaduan (Ruang Humas)
2. Kotak pengaduan (Kotak Saran)
3. Email : [humas.rskd@gmail.com](mailto:humas.rskd@gmail.com) atau Website : [rsudkanujoso.kaltimprov.go.id](http://rsudkanujoso.kaltimprov.go.id)
4. Facebook : [Rsud Kanujoso](#)
5. Instagram : [rsudkanujoso](#)
6. Telp : (0542) 873901 Ext.71191 atau Hp : 0811 5425021
7. SP4N Lapor ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online Rakyat

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **Maret 2024** adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	0
2	Pengaduan melalui Email	1
3	Pengaduan melalui kotak pengaduan	1
4	Pengaduan melalui SMS / WA ke kontak pengaduan <a href="tel:08115425021">0811 5425021</a>	3
5	Pengaduan melalui SP4N Lapor	0
6	Pengaduan melalui Ulasan Google	8
7	Pengaduan melalui Website	3
	<b>Total Pengaduan</b>	<b>16</b>



## Jumlah Pengaduan Maret 2024



### Pengaduan Bulan Maret 2024 :

1. Komunikasi petugas kurang (suka marah, bentak, jutek, emosi meluap, tidak mau merespon).
2. Sarana prasarana kurang.
3. Pelayanan petugas kurang teliti.
4. Fasilitas ibadah jauh.
5. Pelayanan lambat (kasir, apotek, konsultasi di poliklinik, waiting list tindakan, jadwal visite dokter).
6. Bayar parkir mahal, mau buat member parkir petugas tidak ada.

### Tindak Lanjut Pengaduan

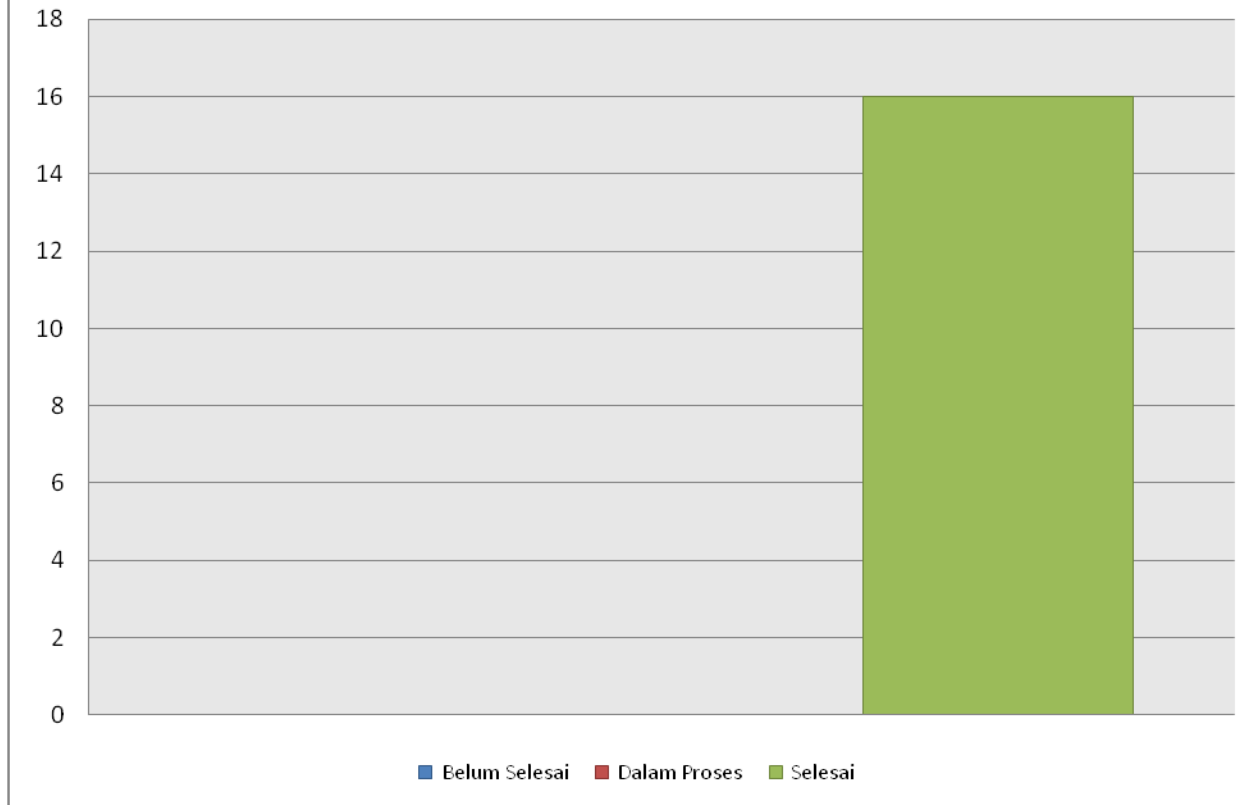
Pengaduan/keluhan/komplain dari pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh Humas / Unit / Ruang / Instalasi / Ka.Bag / Ka.Bid / Wadir / Direktur. Jawaban dan klarifikasi sudah disampaikan kepada pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan yang membuat pengaduan :

1. Terkait komunikasi petugas yang kurang telah disampaikan kepada atasan langsung dan telah mendapatkan pembinaan, rencana akan diikutsertakan dalam pelatihan service excellent.
2. Terkait sarana prasarana yang dimaksud brankar telah dilaporkan ke Bagian Umum dan rencana akan dilakukan penambahan sambil mencari solusi untuk penyimpanannya.
3. Terkait pelayanan, seluruh petugas di RSKD telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku.
4. Untuk fasilitas ibadah bagi umat Muslim telah dibangun di tengah-tengah unit pelayanan yang dapat diakses dengan mudah.
5. Terkait dengan lamanya pelayanan merupakan masalah kompleks : untuk kasir dalam pengurusan pasien pulang harus menunggu seluruh rekap pasien masuk, untuk obat dimana resep obat yang masuk ke apotek dalam waktu yang bersamaan hal ini dikarenakan jadwal pelayanan di masing-masing poliklinik sama, waktu tunggu untuk mendapatkan ruang perawatan tergantung ketersediaan tempat tidur, waiting list tindakan sesuai urutan, jadwal visite pasien diusahakan pada hari libur dokter datang walaupun tidak maka akan diserahkan kepada dokter jaga sesuai instruksi dokter penanggung jawab pelayanan.
6. Tidak ada pembatasan jam layanan untuk mengurus member parkir. Bila ada terinfo jam 09.00 – 12.00 wita, bisa terjadi apabila tidak ada petugas yg standby dikantor parkir. Petugas kantor parkir menggantikan petugas parkir yang berada di lapangan sehingga kantor parkir kosong. Untuk pengurusan member parkir bisa langsung meng-hubungi kontak koordinator parkir (0812 5363 9167).

***Keterangan :***

<b>No.</b>	<b>Tindak Lanjut Pengaduan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	16
<b>Jumlah Pengaduan</b>		<b>16</b>

## Status Tindak Lanjut Pananganan Pengaduan Maret 2024



### Pengaduan dalam proses :

1. Tidak ada

### Pengaduan belum selesai :

1. Tidak ada

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Maret 2024**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 28 Maret 2024

Humas,

Dian Sugianti

# LAPORAN

# PENANGANAN

# PENGADUAN

# BULAN APRIL 2024

**Handling**  
Customer Complain





**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN  
APRIL 2024**

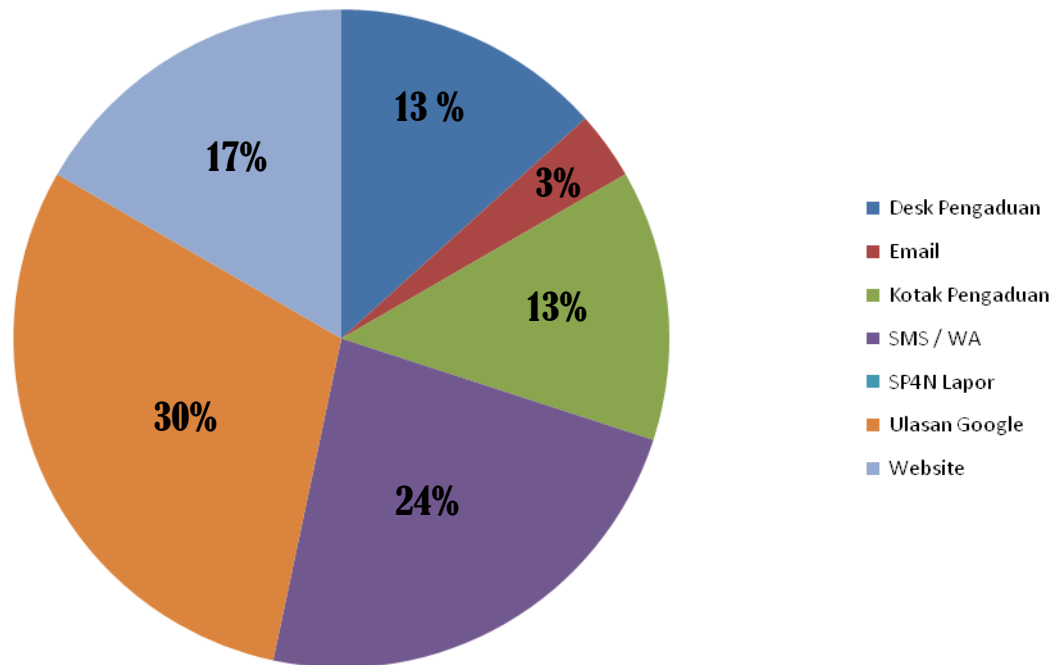
Fasilitas / Media Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dapat melalui beberapa sarana, diantaranya :

1. Desk layanan pengaduan (Ruang Humas)
2. Kotak pengaduan (Kotak Saran)
3. Email : [humas.rskd@gmail.com](mailto:humas.rskd@gmail.com) atau Website : [rsudkanujoso.kaltimprov.go.id](http://rsudkanujoso.kaltimprov.go.id)
4. Facebook : [Rsud Kanujoso](#)
5. Instagram : [rsudkanujoso](#)
6. Telp. Operator RSKD : (0542) 873901
7. Handphone : 0811 5425 021
8. SP4N Lapor ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **April 2024** adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	4
2	Pengaduan melalui Email	1
3	Pengaduan melalui Website	5
4	Pengaduan melalui Kotak Saran / Pengaduan	4
5	Pengaduan melalui Ulasan Google	9
6	Pengaduan melalui SMS / WA ke kontak pengaduan <a href="tel:08115425021">0811 5425 021</a>	7
7	Pengaduan melalui SP4N Lapor ( <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a> )	0
	<b>Total Pengaduan</b>	<b>30</b>

## Jumlah Pengaduan April 2024



### Pengaduan Bulan April 2024 :

1. Komunikasi petugas baik Dokter maupun perawat masih kurang kepada keluarga pasien yang mendampingi pasien selama proses perawatan dan pengobatan di rumah sakit.
2. Informasi ketersediaan tempat tidur di ruang perawatan tidak valid dan terkesan banyak kamar / tempat tidur kosong, sementara pasien harus waiting list menunggu kamar perawatan.
3. Aturan Ambulance memberatkan pasien terkait pemesanan antar jemput pasien.
4. Tidak tersedianya obat-obatan untuk pasien penderita Hipogonadisme sementara obat masuk dalam Formularium Nasional dan sudah ada Dokter Spesialis Endokrin Metabolik Diabetik yang memberikan pelayanan di RSKD.
5. Peruntukan sarana di area pelayanan kurang tersusun dengan baik, sarana pada area yang harusnya untuk pendaftaran digunakan untuk duduk keluarga pasien.
6. Tenaga Cleaning Service kurang menjaga tutur bahasa kepada pasien maupun keluarga pasien.

7. Pelayanan di Apotek rawat jalan sangat lambat.
8. Pasien berobat ke RSKD namun tidak bawa dana yang cukup.
9. Cara bicara Bidan di poli kandungan sangat tidak baik.
10. Call center RSKD tidak merespon panggilan.
11. Waiting list jadwal tindakan operasi orthopedi sangat lama.
12. Pasien daftar berobat ditolak.
13. Daftar fisioterapi datang sejak jam 7 pagi ternyata ditolak.
14. Kurangnya area parkir kendaraan baik motor maupun mobil.
15. Antrian jadwal masuk kamar operasi lama, pasien harus berpuasa lebih dari 12 jam.
16. Cara bicara petugas poli jantung kurang baik.
17. Pengambilan obat di apotek sangat lama.
18. Pendaftaran online untuk pasien poliklinik tidak dapat di akses.
19. Security duduk main HP.
20. Tidak ada kejelasan terkait alat MRI kapan bisa digunakan, pasien waiting list sudah lama.
21. Pelayanan sejak pasien masuk sampai mau keluar tidak ada yang bantu.
22. Keluarga pasien bebas main game dan putar lagu dengan suara nyaring yang mengganggu.
23. Larangan anak usia 12 tahun kebawah masuk ke ruang perawatan.
24. Pelayanan di poliklinik Anggrek Hitam lama, pasien sudah bayar mahal tapi sama juga harus nunggu dokter.
25. Petugas pendaftaran tidak ramah, kurang komunikasi dan nada bicara meremehkan / merendahkan orang.

### **Tindak Lanjut Pengaduan**

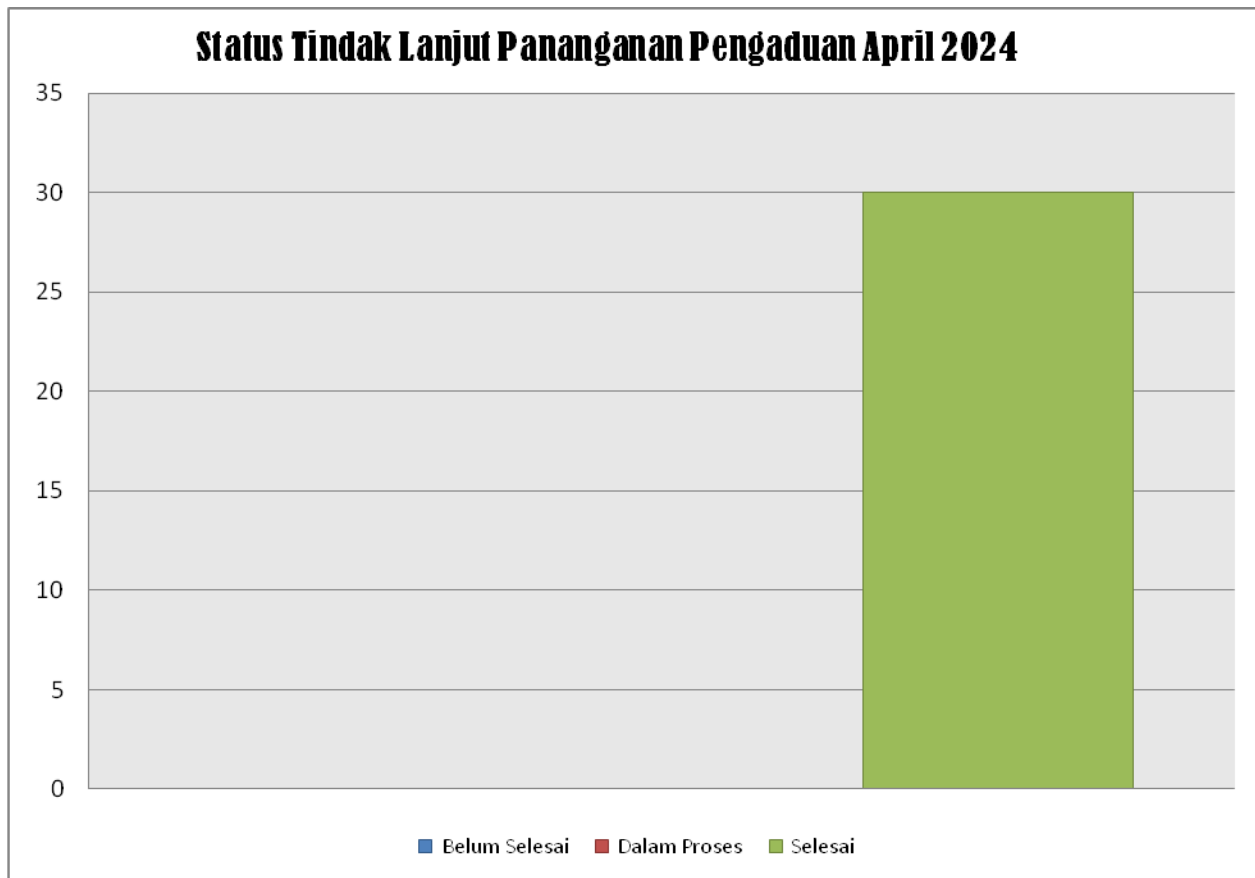
Pengaduan/keluhan/komplain dari pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh Humas / Ka. Ruang / Ka. Instalasi / Ka.Bag / Ka.Bid / Wadir / Direktur. Jawaban dan klarifikasi sudah disampaikan kepada pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan yang membuat pengaduan :

1. Terkait komunikasi antar petugas dengan keluarga pasien telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur (SOP) yang berlaku di RS, hanya tingkat pemahaman masing-masing orang berbeda terhadap informasi yang diterima.
2. Terkait ketersediaan tempat tidur sudah update di sistem informasi rumah sakit, sudah ada ketentuan yang ditetapkan Rumah Sakit peruntukan masing-masing kamar perawatan. Pasien pasti telah diberikan informasi oleh petugas TP2RN, bila ruang perawatan sesuai dengan haknya belum tersedia maka akan diberlakukan waiting list (bila menunggu ada pasien rencana pulang di hari tersebut maka pasien diminta menunggu di RS, bila tidak ada rencana pasien pulang maka pasien yang masuk dalam waiting list kamar perawatan diminta menunggu di rumah masing-masing karena petugas TP2RN akan menghubungi pasien bila kamar perawatan sudah tersedia).
3. Terkait aturan antar jemput pasien melalui ambulance ada terjadi miskomunikasi antara pengguna jasa layanan dengan petugas Ambulance. Tidak ada aturan baru terkait pelayanan Ambulance Siaga RSKD.
4. Terkait obat-obatan untuk pasien penderita Hypogonodisme akan dikoordinasikan dengan Dokter Spesialis, Komite Farmasi, Instalasi Farmasi, Tim KMKB (untuk koordinasi ke BPJS) dan Manajemen RSKD, apakah dengan populasi pasien yang hanya 2 pasien, RS dapat mengadakan obat-obatan tersebut.
5. Terkait sarana dan prasarana di masing-masing area sudah sesuai peruntukannya, bila ada yang tidak sesuai bisa koordinasi langsung dengan petugas Rumah Sakit (Satpam atau petugas Informasi) agar dapat dilakukan peneguran.
6. Terkait tenaga cleaning service setelah dilakukan investigasi ternyata ada miskomunikasi antara petugas CS dengan pemahaman pasien sehingga terjadi salah paham dan sudah dilakukan klarifikasi didampingi Pengawas CS yang bersangkutan.
7. Terkait lambatnya pelayanan di apotek saat ini dikarenakan adanya down server pada aplikasi BPJS sehingga mempengaruhi waktu pelayanan, namun sudah ditangani dengan baik.
8. Terkait pasien poli kejiwaan yang datang berobat namun dana nya kurang telah dibantu oleh Dokter Spesialis Kejiwaan dengan mengurangi biaya paket tindakan.
9. Terkait dengan keluhan bidan di poli kandungan telah ditindaklanjuti oleh Komite Keperawatan.



10. Terkait call center apabila tidak merespon panggilan, masyarakat pengguna jasa layanan dapat menghubungi kontak informasi dan pengaduan RSKD (0811 5425 021).
11. Terkait waiting list jadwal operasi ditentukan oleh DPJP untuk ketersediaan alat dan oleh TP2RN untuk ketersediaan ruang perawatan.
12. Terkait penolakan pasien di loket pendaftaran bukan dari RSKD namun berdasarkan sistem BPJS karena masa berlaku surat rujukan telah habis sehingga diminta untuk meminta rujukan dari Faskes 1.
13. Terkait penolakan pasien daftar ke fisioterapi karena adanya pembatasan quota untuk konsultasi dokter, namun pasien telah diberikan pemahaman terkait pendaftaran secara online dan manual di RSKD.
14. Terkait area parkir, RSKD telah mengupayakan ketersediaan parkir dan dibuat aturan parkir kendaraan khusus Pegawai di gedung Imdaad Hamid sehingga lahan yang ada dapat digunakan untuk pasien
15. Terkait jadwal masuk kamar operasi sudah ditentukan dan sesuai dengan SOP yang berlaku.
16. Terkait bahasa petugas kurang baik, pelapor tidak menyampaikan secara spesifik seperti apa dan petugasnya yang mana.
17. Terkait pengambilan obat di apotek sudah sesuai dengan urutan, keterlambatan atau waktu tunggu yang lama karena masuknya resep ke apotek dalam waktu bersamaan dari beberapa poliklinik sementara proses penyediaan obat tergantung dari sistem BPJS.
18. Terkait pendaftaran secara online dapat dilakukan oleh pasien peserta BPJS yang sudah pernah berobat di poliklinik RSKD menggunakan aplikasi JKN Mobile atau aplikasi RSUD KANUJOSO.
19. Terkait keluhan Security main HP tidaklah mungkin apalagi di ruang IGD menggunakan HP hanya untuk koordinasi dengan Koordinator Security bukan mainan.
20. Terkait alat MRI RSKD saat ini sudah dapat digunakan kembali seperti biasa namun untuk operasional bagi pasien-pasien tetap berdasarkan waiting list Radiologi.
21. Terkait keluhan pasien tidak dibantu sejak pasien datang masuk rawat sampai akan pulang tidak sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya, pasien diberikan pelayanan sesuai dengan SOP dan diberikan informasi baik tentang kondisinya maupun peraturan yang berlaku di RSKD.

22. Terkait keluarga pasien Kemoterapi yang main game dan putar lagu dengan suara keras yang mengganggu telah diberikan teguran oleh petugas.
23. RSKD sudah menetapkan aturan dan tata tertib selama pasien berada di ruang perawatan dan salah satunya adalah larangan membawa anak usia 12 tahun kebawah untuk ikut masuk menjenguk maupun ikut menunggu di ruang perawatan.
24. RSKD tidak membeda-bedakan pasien dengan jaminan apapun, semua diperlakukan sama dan untuk mengurangi waktu tunggu pelayanan, poliklinik rawat jalan dibagi menjadi 2 yang 1 untuk pasien khusus peserta BPJS dan 1 lagi untuk pasien umum, asuransi dan perusahaan.
25. Sudah berjalan 2 tahun pendaftaran pasien poliklinik dibedakan antara pasien umum, asuransi, perusahaan dan pasien BPJS. Setiap pasien yang datang ke loket selalu dimintai keterangan oleh petugas.



**Keterangan :**

No.	Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	30
<b>Jumlah Pengaduan</b>		<b>30</b>

**Pengaduan dalam proses :**

1. Tidak ada

**Pengaduan belum selesai :**

1. Tidak ada

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **April 2024**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 30 April 2024

Humas,



Dian Sugianti

# LAPORAN

# PENANGANAN

# PENGADUAN

# BULAN MEI 2024

**Handling**  
Customer Complain





**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN  
MEI 2024**

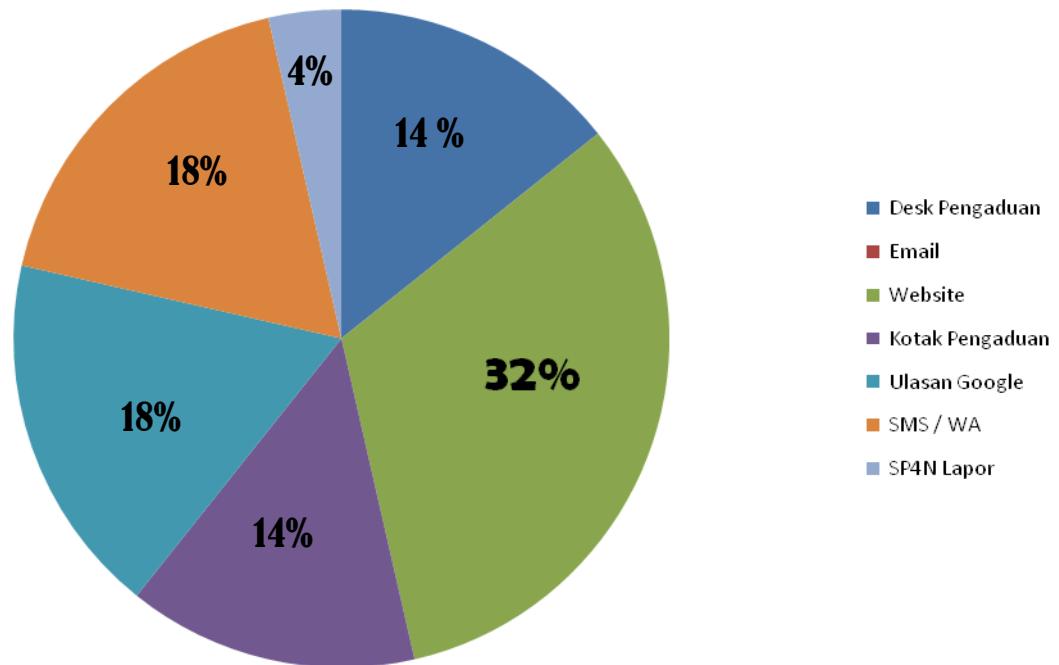
Fasilitas / Media Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dapat melalui beberapa sarana, diantaranya :

1. Desk layanan pengaduan (Ruang Humas)
2. Kotak pengaduan (Kotak Saran)
3. Email : [humas.rskd@gmail.com](mailto:humas.rskd@gmail.com) atau Website : [rsudkanujoso.kaltimprov.go.id](http://rsudkanujoso.kaltimprov.go.id)
4. Facebook : [Rsud Kanujoso](#)
5. Instagram : [rsudkanujoso](#)
6. Telp. Operator RSKD : (0542) 873901
7. Handphone : 0811 5425 021
8. SP4N Lapor ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **Mei 2024** adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	4
2	Pengaduan melalui Email	0
3	Pengaduan melalui Website	9
4	Pengaduan melalui Kotak Saran / Pengaduan	4
5	Pengaduan melalui Ulasan Google	5
6	Pengaduan melalui SMS / WA ke kontak pengaduan <a href="tel:08115425021">0811 5425 021</a>	5
7	Pengaduan melalui SP4N Lapor ( <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a> )	1
	<b>Total Pengaduan</b>	<b>28</b>

## Jumlah Pengaduan Mei 2024



### Pengaduan Bulan Mei 2024 :

1. Setiap hujan area perumahan Tumaritis terkena limpasan air dari RSKD.
2. Dokter meresepkan obat sedikit sementara pasien masih sakit.
3. Pasien rencana operasi tidak mendapatkan penanganan dan informasi akurat.
4. RS tidak memiliki Record Medis pasien peserta MCU, sementara sudah berjalan 7 tahun.
5. Tempat sampah dan toilet kurang.
6. Loker pengambilan obat kurang memadai.
7. Tidak tersedia ruang ibadah di unit pelayanan.
8. Ruang tunggu tidak diberikan penyejuk.
9. Pengurusan resume medis butuh waktu lama.
10. Waktu tunggu masuk rawat inap masih lama
11. Lahan parkir kurang.

12. Parkir berbayar.
13. Security tidak ramah.
14. Toilet lambat dibersihkan.
15. Aplikasi pendaftaran online susah diakses.
16. Tidak ada informasi jelas terkait jumlah penunggu pasien.
17. Tidak ada dispenser di lorong ruang perawatan.
18. Penanganan pasien di IGD masih minim pelayanan.
19. Telepon operator tidak direspon.
20. Pasien rontgen sudah bayar dan untuk meminta hasil masih diminta pembayaran lagi.
21. Gaji dan tunjangan PPPK tidak dibayarkan sejak April 2024.
22. Kurang penanganan parkir, mobil parkir dihalang mobil.

### **Tindak Lanjut Pengaduan**

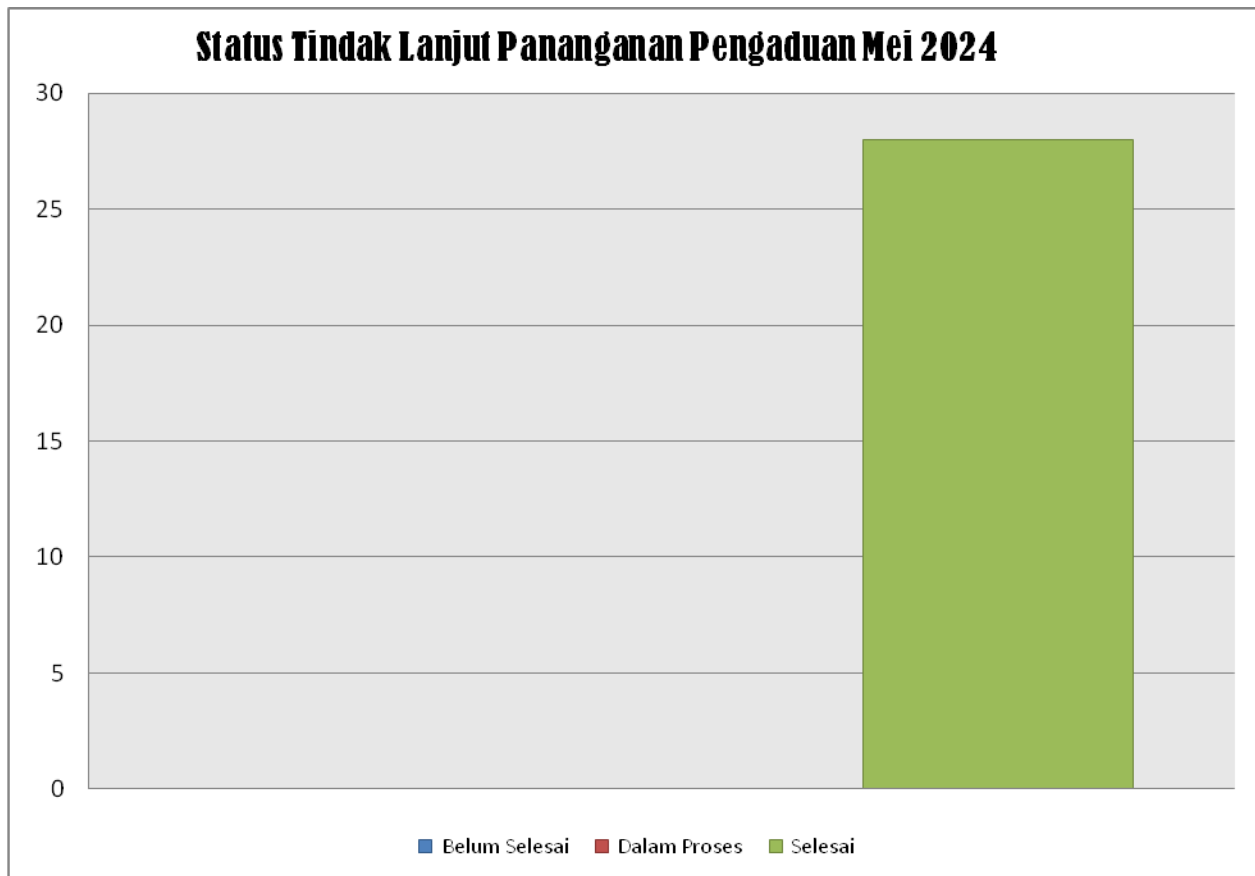
Pengaduan/keluhan/komplain dari pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh Humas / Ka. Ruang / Ka. Instalasi / Ka.Bag / Ka.Bid / Wadir / Direktur. Jawaban dan klarifikasi sudah disampaikan kepada pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan yang membuat pengaduan :

1. Terkait limpasan air di Perumahan Tumaritis telah dilakukan perbaikan pada saringan Instalasi Gizi yang sebelumnya terjadi retakan sampai mengakibatkan ambruk sehingga air menggenang sampai ke Tumaritis.
2. Terkait obat yang diresepkan hanya 5 biji karena memang obat tersebut hanya diperuntukkan selama 5 hari dan pasien diminta untuk kontrol kembali ke poli, namun bila pasien memiliki kendala selama menunggu waktu kontrol dapat langsung ke IGD.
3. Untuk pasien dengan rencana operasi tersebut telah mendapatkan penanganan namun menolak untuk dilakukan tindakan operasi, pasien dari awal masuk tidak mendapatkan informasi akurat terkait biaya operasi bila dilakukan operasi pada hari libur, sehingga saat diberikan informasi sebelum operasi menolak dengan pemberlakuan tarif cito.

4. Untuk record peserta MCU langsung masuk dalam laporan hasil yang diterima masing-masing peserta MCU. Sehingga saat peserta akan melakukan MCU kembali, Tim MCU RSKD memberikan formulir yang harus diisi oleh peserta yang didalamnya memuat penyakit yang diderita pasien serta obat-obatan yang dikonsumsi selama ini dan saat konsultasi dengan dokter tinggal memastikan saja sambil melihat hasil pemeriksaan penunjang seperti lab dan rontgen.
5. Terkait tempat sampah dan toilet telah disediakan di area terdekat dengan unit pelayanan.
6. Untuk loket pengambilan obat telah disediakan 2 loket dan masing-masing loket ada 2 petugas yang melayani.
7. Untuk sarana ruang ibadah, rskd telah menyediakan Masjid yang dapat dijangkau dari seluruh unit pelayanan.
8. Terkait ruang tunggu, di area poliklinik, rehab medik, rawat inap maupun rawat intensif disediakan penyejuk ruangan. Untuk radiologi, lab dan ruang tunggu IGD di area terbuka, tidak bisa diberikan penyejuk.
9. Untuk pengurusan resume medis pasien guna keperluan Asuransi sudah dijelaskan berdasarkan SPO yang berlaku di RS, yaitu 14 hari kerja.
10. Pasien yang sudah lengkap berkas dan telah mendapatkan kamar perawatan pasti akan langsung diantar ke ruang rawat inap oleh petugas TP2RN, namun bila pasien sebelumnya masih berada di ruangan tersebut maka pasien belum dapat diantar ke ruang perawatan.
11. Terkait lahan parkir, RSKD sudah membuat perencanaan pembangunan gedung parkir yang akan dibangun tahun 2025, sementara untuk parkir dibantu petugas untuk pengarahannya parkir.
12. Terkait parkir di lingkungan RS, pasien yang rawat inap dapat mengurus member parkir di kantor Parkir RSKD.
13. Koordinator Satpam selalu melakukan pemantauan dan pembinaan kepada masing-masing satuan di jajarannya.
14. Terkait toilet sudah dilakukan pembersihan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
15. Aplikasi pendaftaran online berlaku bagi pasien yang sudah pernah berobat di poliklinik RS, bagi yang baru pertama harus mendaftar secara manual di loket pendaftaran.
16. Satpam yang berdinasi di masing-masing area selalu menginformasikan terkait tata tertib dan ketentuan selama berada di ruang perawatan melalui selling.



17. Untuk pasien kelas I, II dan III, RS tidak dapat menyediakan dispenser di lorong ruang perawatan karena penggunaannya bukan untuk pasien namun keluarga pasien.
18. Untuk penanganan pasien di IGD menggunakan sistem triase dan pasien dilakukan anamnesa sehingga penanganan pasien berdasarkan keluhan serta tingkat kegawatdaruratan
19. Untuk telepon operator dihandle Security, namun bila pasien belum mendapat respon silahkan hubungi kontak layanan informasi dan pengaduan RSKD 08115425021.
20. Untuk rontgen saat ini sudah tidak menggunakan hasil manual, semua hasil langsung masuk kedalam rekam medis elektronik masing-masing pasien, sehingga bila ada pasien yang meminta hard hasil dikenakan biaya.
21. Terkait dengan keterlambatan pembayaran Gaji dan Tunjangan PPPK di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan, sampai saat ini masih dalam proses dan diusahakan secepatnya dapat terealisasi, sudah dikoordinasikan dengan Dinas Kesehatan, BPKAD Provinsi Kalimantan Timur untuk upaya percepatan pergeseran anggaran.
22. Untuk mobil yang tidak dapat keluar karena terhalang dengan mobil didepannya sudah ditangani oleh petugas parkir dan Satpam.



**Keterangan :**

No.	Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	28
<b>Jumlah Pengaduan</b>		<b>28</b>

**Pengaduan dalam proses :**

1. Tidak ada


**Pengaduan belum selesai :**

1. Tidak ada

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Mei 2024**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 31 Mei 2024

Humas,



Dian Sugianti

# LAPORAN

# PENANGANAN

# PENGADUAN

# BULAN JUNI 2024

**Handling**  
Customer Complain





**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN  
JUNI 2024**

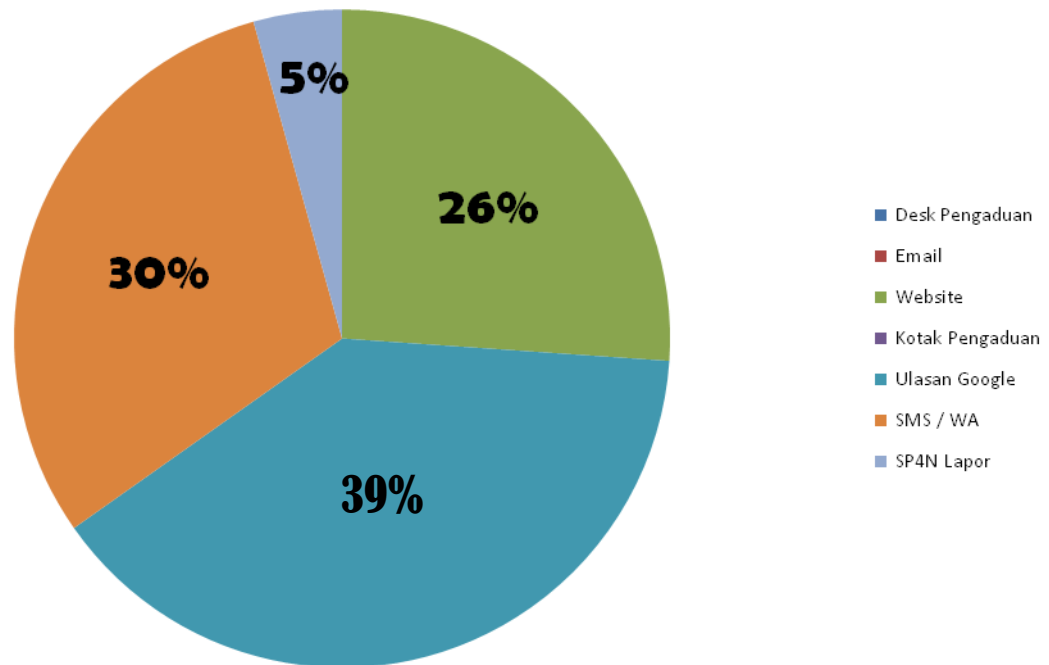
Fasilitas / Media Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dapat melalui beberapa sarana, diantaranya :

1. Desk layanan pengaduan (Ruang Humas)
2. Kotak pengaduan (Kotak Saran)
3. Email : [humas.rskd@gmail.com](mailto:humas.rskd@gmail.com) atau Website : [rsudkanujoso.kaltimprov.go.id](http://rsudkanujoso.kaltimprov.go.id)
4. Facebook : [Rsud Kanujoso](#)
5. Instagram : [rsudkanujoso](#)
6. Telp. Operator RSKD : (0542) 873901
7. Handphone : 0811 5425 021
8. SP4N Lapor ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **Juni 2024** adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	0
2	Pengaduan melalui Email	0
3	Pengaduan melalui Website	6
4	Pengaduan melalui Kotak Saran / Pengaduan	0
5	Pengaduan melalui Ulasan Google	9
6	Pengaduan melalui SMS / WA ke kontak pengaduan <a href="tel:08115425021">0811 5425 021</a>	7
7	Pengaduan melalui SP4N Lapor ( <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a> )	1
	<b>Total Pengaduan</b>	<b>23</b>

## Jumlah Pengaduan Bulan Juni 2024



### Pengaduan Bulan Juni 2024 :

1. Bidan yang menangani proses kelahiran tidak kompeten, tidak merespon keluhan pasien.
2. Penggantian selang cairan tubuh pasien tidak sesuai dengan keadaan pasien.
3. Ruang tunggu poliklinik jiwa tidak ada kipas angin atau AC nya.
4. Waktu tunggu obat lama.
5. Petugas poli anak tidak ramah.
6. Petugas Flamboyan E tidak ramah dan terkesan ketus.
7. Pasien baru datang tapi langsung dilayani, sementara pasien lebih dulu masih menunggu
8. Dokter mengintimidasi keluarga pasien.
9. Loker pendaftaran pagi selalu membludak namun di apotek siang sampai sore, pengaturan tidak jelas.
10. Ruang perawatan selalu penuh, waktu tunggu rawat inap lama.
11. Pelayanan IGD lama

12. Hak PPPK tidak dibayarkan selama 3 bulan, pihak RS hanya menjanjikan namun realisasi tidak ada.
13. Petugas IGD tidak ramah dan pelayanan lama.
14. Keluarga pasien ICU menunggu diluar tanpa tau perkembangan kondisi pasien.
15. Masih ada pasien yang ditunggu lebih dari 1 orang keluarga dan membuat bising ruang perawatan.
16. Poliklinik eksekutif tidak merespon telepon dan wa pasien.
17. Arena bermain anak saat ini sudah tidak ramah anak.

### **Tindak Lanjut Pengaduan**

Pengaduan/keluhan/komplain dari pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh Humas / Ka. Ruang / Ka. Instalasi / Ka.Bag / Ka.Bid / Wadir / Direktur. Jawaban dan klarifikasi sudah disampaikan kepada pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan yang membuat pengaduan :

1. Terkait prosedur proses kelahiran sesuai dengan SPO yang berlaku, bila pembukaan belum lengkap maka belum bisa dilakukan persalinan dan saat proses persalinan berlangsung memang kepala bayi tidak boleh langsung keluar, tapi ditahan dan diharapkan keluar secara perlahan untuk mengurangi robekan jalan lahir.
2. Terkait penggantian selang cairan pada tubuh pasien ada jangka waktunya, bila sudah mencapai 1000 cc/hari maka baru distop dan bila cairan yang keluar berupa jelly bisa karena terjadi adanya endapan dalam paru-paru, sehingga saat diganti pasien akan merasakan sakit. Untuk selang yang dipasang pada tubuh pasien standarnya berwarna bening gunanya untuk memantau warna cairan yang keluar dari tubuh pasien.
3. Untuk ruang tunggu poliklinik jiwa memang tidak bisa diberi AC karena area terbuka namun untuk kipas angin telah tersedia. Terkait permintaan pasien, rumah sakit telah melakukan penambahan jumlah kipas angin untuk mengantisipasi bila cuaca sedang panas.
4. Terkait waktu tunggu obat lama karena untuk pasien peserta BPJS, resep obat yang diinput melalui aplikasi BPJS harus diverifikasi terlebih dahulu by sistem.
5. Terkait petugas poli anak, yang bersangkutan telah mendapatkan teguran dan pembinaan dari atasan langsung dan Ka.Bid.Keperawatan.

6. Terkait pengaduan petugas Flamboyan yang ketus dan tidak ramah telah disampaikan kepada atasan langsung nya namun petugas saat itu hanya menginformasikan bahwa jam besuk telah berakhir dan pengunjung tersebut tetap kekeh untuk membesuk pasien dengan dalih hanya sebentar dan saat petugas keliling dan melakukan peneguran, pengunjung merasa tidak terima.
7. Untuk pelayanan pendaftaran, poliklinik, fisioterapi dan farmasi sudah sesuai dengan prosedur yaitu berdasarkan urutan baik pasien yang daftar secara online maupun manual di loket pendaftaran.
8. Pengaduan terkait intimidasi yang dilakukan dokter tidak jelas disampaikan dan terkait terapi yang diberikan dokter adalah untuk kepentingan pasien sendiri dan memang harus melibatkan orang tua dalam hal perawatan dan peng-obatan lebih lanjut dan dukungan orang tua sangat diperlukan.
9. Terkait pendaftaran sudah ada ketentuan jadwal baik yang daftar secara manual maupun secara online. Untuk pengambilan obat juga demikian sudah sesuai antrian namun karena penjaminan BPJS maka kendala lama karena resep masing-masing pasien harus dientri dalam aplikasi sistem BPJS dan diverifikasi.
10. Terkait ruang perawatan penuh, pembagian ruang dan kelas perawatan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Bila kelas perawatan yang menjadi hak pasien penuh, solusinya pasien bisa dititipkan ke ruang perawatan 1 tingkat di atasnya maupun dibawahnya.
11. Untuk pelayanan di IGD menggunakan sistem triase (hijau, kuning, merah) yaitu tergantung tingkat kegawatdaruratan medik.
12. Terkait gaji dan tunjangan PPPK yang belum dapat diberikan itu bukan hanya berlaku di RSKD saja namun juga terjadi di beberapa Instansi di Kalimantan Timur, hal ini dikarenakan adanya penambahan jumlah PPPK yang diberikan oleh Provinsi namun setelah penyusunan rencana kerja dan anggaran tahun 2024 disahkan pada Desember 202, sementara SK PPPK baru diterima April 2024. Dengan demikian usulan anggaran gaji dan tunjangan dapat diusulkan setelah mendapat SK dan penginputan anggaran baru dapat dilakukan di awal Juni 2024 melalui aplikasi SIPD-RI dan menunggu pengesahan anggaran dari kas SIPD Kemendagri.
13. Penanganan pasien IGD sesuai sistem triase, kemudian menunggu hasil laboratorium sebagai penunjang untuk penegakkan diagnosa. Sementara pasien yang dilayani banyak dan yang perlu diperiksa laboratorium juga banyak, namun hasil lab tetap dikeluarkan sesuai urutan pemeriksaan.

14. Terkait keluarga pasien yang menunggu di ruang tunggu ICU sudah diberikan edukasi bahwa ruang rawat intensif membutuhkan perawatan ekstra ketat dalam asuhan keperawatan dan pelayanan medis secara keseluruhan sehingga keluarga pasien hanya dapat menunggu di ruang tunggu, apabila dibutuhkan akan dihubungi/dipanggil. Namun informasi terkait kondisi pasien telah diinformasikan kepada keluarga pasien yang bertanggung jawab terhadap diri pasien.
15. Untuk keluarga pasien yang menunggu pasien lebih dari 1 orang telah diberi edukasi dan diarahkan satpam untuk meninggalkan ruang perawatan.
16. Terkait keluhan pasien yang mengatakan tidak direspon saat menghubungi poliklinik eksekutif, saat dikonfirmasi ke poliklinik ternyata sudah direspon dan dijawab, pasien tidak mau menunggu maunya langsung direspon sementara yang dilayani di poliklinik banyak, namun petugas sudah semaksimal mungkin untuk merespon semua pasien.
17. Untuk arena bermain anak telah diangkut untuk diganti dengan playground ramah anak.

**Pengaduan dalam proses :**

1. Tidak ada

**Pengaduan belum selesai :**

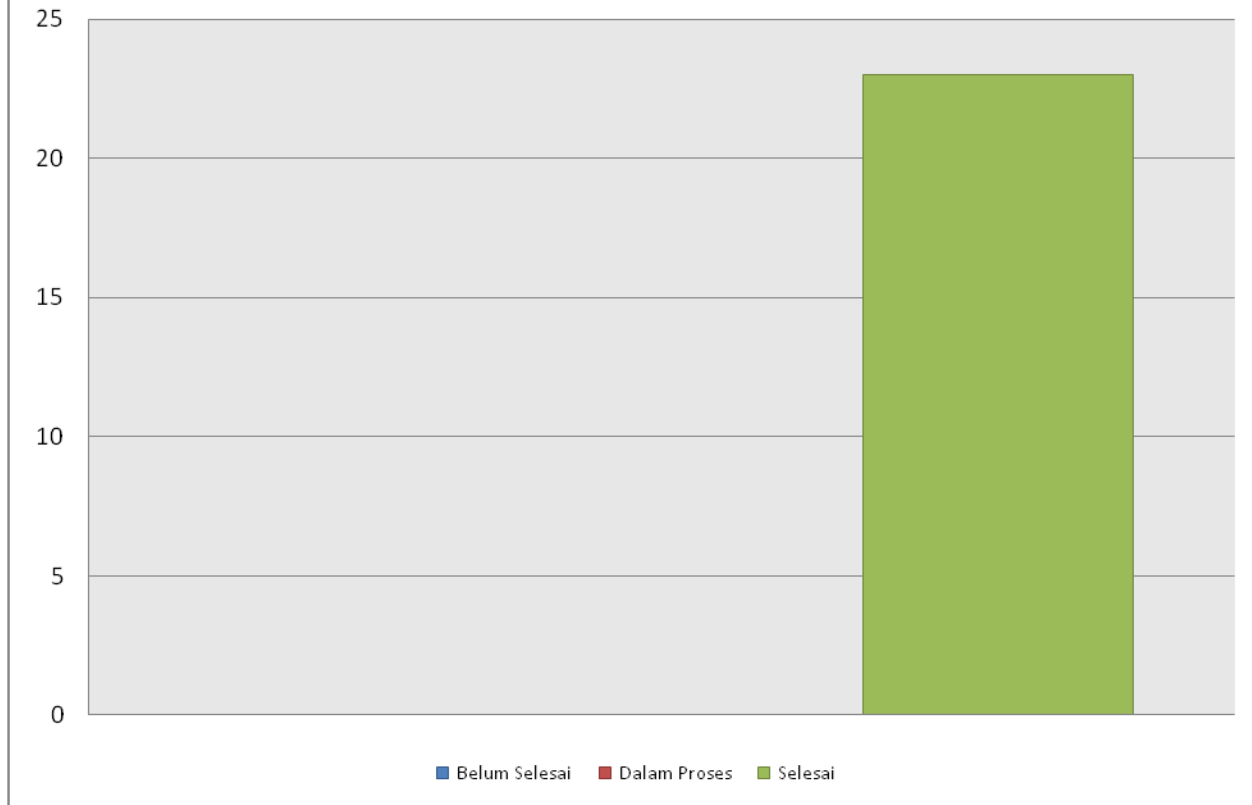
1. Tidak ada

***Keterangan :***

No.	Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	23
<b>Jumlah Pengaduan</b>		<b>23</b>



## Status Tindak Lanjut Pananganan Pengaduan Bulan Juni 2024



Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Juni 2024**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 1 Juli 2024

Humas,

Dian Sugianti



# **MONEV PENANGANAN PENGADUAN JANUARI – JUNI 2024**



**RSUD Dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO**

**BALIKPAPAN**

# MONITORING DAN EVALUASI

## PENANGANAN PENGADUAN

### BULAN JANUARI 2024

**LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN**  
RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan

**Desk informasi & Pengaduan : Ruang Humas**  
0542-873901  
0811-5425021

**rsud.kanujoso**  
**Rsud Kanujoso**

**rskd@kaltimprov.go.id**  
**humas.rskd@gmail.com**

**rsudkanujoso.kaltimprov.go.id**  
**SPANLAPOR (www.lapor.go.id)**



---

## MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN JANUARI 2024

### A. ANALISA PERMASALAHAN

1. Pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan menyampaikan pengaduan/keluhan/komplain di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan karena merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapat, diinginkan atau sangat jauh dari harapan.
2. Pelayanan kesehatan harus lebih memfokuskan pada kebutuhan pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan, memberikan rasa aman dan nyaman serta berkualitas.
3. Salah pemahaman dalam komunikasi karena informasi yang kurang jelas dan tepat (miskomunikasi sering terjadi).
4. Keterbukaan, ketepatan, kejelasan dan efisiensi pelayanan masih jauh dari sempurna.
5. Fasilitas, sarana dan prasarana yang tersedia mungkin sudah sangat baik, tapi juga ada yang kurang diperhatikan dan pelayanan yang diberikan oleh para SDM di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan perlu terus ditingkatkan.
6. Service excellent masih belum baik.
7. Sikap petugas masih kurang.

### Rangkuman Komplain bulan Januari 2024 :

1. Ada pembatasan kuota untuk konsultasi ke dokter spesialis rehab medik.
2. Petugas pendaftaran tidak baik, tidak ramah, tidak sabar, lambat dan kasar.
3. Pembagian nomor antrian di Gedung anggrek hitam tidak sama dengan Gedung public.
4. Ruang tunggu panas.

5. Pelayanan apotek lambat.
6. Menunggu dokter lama dan tidak ada kepastian waktu.
7. Waktu tunggu masuk rawat inap dari UGD lama dan petugas kurang respon.
8. Waiting list pasien di TP2RN lama.
9. Pelayanan di IGD bobrok, kacau, tidak ada penanganan, petugas tidak baik (jutek, tidak ada empati, tidak menghargai menghakiki pasien).
10. Cleaning Service kurang memperhatikan kebersihan toilet.
11. Ojol bebas keluar masuk ruang perawatan.
12. Perawat ruang perawatan anggrek hitam dibutuhkan tidak ada, penanganan lambat.

Fasilitas / Media Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dapat melalui beberapa sarana, diantaranya :

1. Desk layanan pengaduan (Ruang Humas)
2. Kotak pengaduan (Kotak Saran)
3. Email : [humas.rskd@gmail.com](mailto:humas.rskd@gmail.com) atau Website : [rsudkanujoso.kaltimprov.go.id](http://rsudkanujoso.kaltimprov.go.id)
4. Facebook : [Rsud Kanujoso](#)
5. Instagram : [rsudkanujoso](#)
6. HP : 0811 5425 021
7. SP4N Lapor ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

## **B. TINDAK LANJUT**

1. Terkait pembatasan kuota konsultasi rehab medik telah ditangani langsung oleh Kepala Bidang Penunjang Medik dan mendapat Solusi bahwa pasien yang sudah daftar hari tersebut dan terkena pembatasan kuota akan didaftarkan by system untuk esok hari.
2. Petugas pendaftaran yang memberikan pelayanan kurang baik telah mendapatkan teguran dan pembinaan dari Ka. Instalasi Rekam Medis.

3. Untuk pendaftaran pasien Gedung Utama itu untuk pasien poliklinik BPJS dengan 23 poliklinik sedangkan di Gedung anggrek hitam hanya untuk pasien rehab medik dan apabila dibuat sama, yang selalu terjadi adanya penulisan lebih dari 1 orang didaftar untuk 1 pasien saja (titipan).
4. Untuk AC area poliklinik telah di cek dan setiap 3 bulan dilakukan service rutin.
5. Pelayanan apotek berdasarkan nomor urutan resep yang masuk ke loket apotek. Informasi dapat dilihat melalui TV informasi yang telah disediakan diruang tunggu apotek.
6. Kepastian janji temu dengan dokter di poliklinik eksekutif tidak dapat ditentukan karena dokter juga menghandle kasus cito namun petugas tetap memberikan konfirmasi kepada pasien.
7. Lamanya waktu tunggu di IGD tergantung ketersediaan kamar perawatan, namun pasien tetap mendapatkan penanganan selama di IGD.
8. Waiting list pasien rawat inap ditentukan ketersediaan ruang perawatan, bila sudah tersedia, maka pasien akan dihubungi oleh petugas pendaftaran.
9. Tidak ada pasien berobat di IGD tidak mendapatkan penanganan. Penanganan menggunakan system triase dan dilakukan observasi.
10. Untuk seluruh Clening Service telah diberikan pengarahan oleh koordinator dan diminta melaporkan setiap ada kerusakan ataupun kasus diarea masing-masing yang terkait dengan kebersihan area.
11. Untuk Ojol telah dilakukan penertiban dan apabila harus mengantar ke ruang perawatan itu dikarenakan penunggu pasien tidak dapat meninggalkan pasien yang sedang dirawat karena pasien tidak dapat bertanggung jawab terhadap dirinya sendiri.
12. Untuk petugas rawat inap anggrek hitam saat dipanggil tidak ada, saat itu perawat menangani pasien dengan kondisi berat / terminal sehingga tidak dapat merespon cepat permintaan pasien lainnya.

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **Januari 2024** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

#### **1. Pengaduan selesai**

Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Bag. / Ka.Bid. / Wadir dan Direktur) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.

**2. Pengaduan dalam proses**

Tidak ada

**3. Pengaduan belum selesai**

Tidak ada

**Permintaan Tindakan :**

1. Perlu penambahan Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik.
2. Pembinaan Pegawai rutin dilakukan.
3. Pengecekan rutin sarana dan prasarana.
4. Percepatan pelayanan baik di bagian pendaftaran maupun apotek.
5. Waktu tunggu pasien masuk rawat inap dipercepat.
6. Edukasi pasien dan keluarga selama berada di RS untuk menjaga dan mengamankan barang berharga yang dibawa.
7. Pembenahan pelayanan di IGD.
8. CS harus lebih meningkatkan kinerja.
9. Penertiban ojol.
10. Penambahan petugas diruang perawatan saat sift sore dan malam.

**C. REKOMENDASI DAN SARAN**

1. Buka formasi untuk Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik.
2. Meningkatkan kompetensi dan pengembangan seluruh Pegawai dengan mengikutsertakan dalam pelatihan Service Excellent, Komunikasi Efektif dan Kepribadian.
3. Buat jadwal khusus untuk tim sipil RSKD melakukan pengecekan keliling ke seluruh unit pelayanan sebelum mendapat laporan.

4. Setiap pasien yang berobat diberikan leaflet hak dan kewajiban pasien selama berada di lingkungan RSKD.
5. Buat dan kembangkan inovasi-inovasi yang dapat mempercepat dan mempermudah prose pelayanan.
6. Perlu peremajaan CS dengan cara mengganti petugas yang memikul tanggung jawab menjadi pengawas.
7. Buat penertiban untuk ojol bahwa hanya boleh mengantar sampai lantai dasar gedung pelayanan dan yang memesan harap mengambil sendiri.
8. Penambahan perawat ruang rawat inap perlu dirapatkan dengan Direktur.

Demikian monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan / keluhan / komplain / kritik dari pasien / pengguna jasa layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Januari 2024**.

**Mengetahui**  
**Ka.Bag. Adm. Umum,**



**Muslimin, SKM**

Balikpapan, 31 Januari 2024

Humas,



**Dian Sugianti**



# MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN BULAN FEBRUARI 2024

**LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN**  
RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan

Desk informasi & Pengaduan :  
Ruang Humas

0542-873901  
0811-5425021

rsud.kanujoso

Rsud Kanujoso

rskd@kaltimprov.go.id  
humas.rskd@gmail.com

rsudkanujoso.kaltimprov.go.id  
SPANLAPOR (www.lapor.go.id)



---

## MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN FEBRUARI 2024

### A. ANALISA PERMASALAHAN

1. Pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan menyampaikan pengaduan/keluhan/komplain di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan karena merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapat, diinginkan atau sangat jauh dari harapan.
2. Pelayanan kesehatan harus lebih memfokuskan pada kebutuhan pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan, memberikan rasa aman dan nyaman serta berkualitas.
3. Salah pemahaman dalam komunikasi karena informasi yang kurang jelas dan tepat (miskomunikasi sering terjadi).
4. Keterbukaan, ketepatan, kejelasan dan efisiensi pelayanan masih jauh dari sempurna.
5. Fasilitas, sarana dan prasarana yang tersedia mungkin sudah sangat baik, tapi juga ada yang kurang diperhatikan dan pelayanan yang diberikan oleh para SDM di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan perlu terus ditingkatkan.
6. Service excellent masih belum baik.
7. Sikap petugas masih kurang.

### Rangkuman Komplain bulan Februari 2024 :

1. Publikasi video tindakan dibuat lelucon
2. Pelayanan petugas poliklinik tidak memuaskan (tidak profesional dan kurang informatif)
3. Pendaftaran online selalu limit quota.
4. Akses keluar RS hanya dibuka 1 jalur menyebabkan kemacetan.
5. Pasien BPJS diminta membeli obat.

6. Pemulangan pasien sangat lama prosesnya.
7. Petugas loket apotek judes dan kurang respon.
8. Petugas IGD nada bicaranya terkesan teriak-teriak, jutek dan ketus.
9. Waktu tunggu masuk ruang rawat inap dari IGD lama.
10. Pelayanan petugas pendaftaran poliklinik tidak baik.
11. Operator call centre tidak memahami jadwal dokter.
12. Tidak ada empati dan kurang respon petugas rawat inap.
13. Pengawas CS arogan, cara menegur tidak baik.
14. Tunggu kamar perawatan lama.
15. Ketersediaan parkir kendaraan roda 4 kurang.
16. Pembungkusan obat racikan tidak sama jumlah isinya ada yang banyak dan ada yang sedikit.
17. Motor parkir di trotoar samping pintu masuk, mengganggu akses kendaraan masuk.

Fasilitas / Media Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dapat melalui beberapa sarana, diantaranya :

1. Desk layanan pengaduan (Ruang Humas)
2. Kotak pengaduan (Kotak Saran)
3. Email : [humas.rskd@gmail.com](mailto:humas.rskd@gmail.com) atau Website : [rsudkanujoso.kaltimprov.go.id](http://rsudkanujoso.kaltimprov.go.id)
4. Facebook : [Rsud Kanujoso](#)
5. Instagram : [rsudkanujoso](#)
6. Telp : (0542) 873901 Ext.71191 atau Hp : 0811 5425021
7. SP4N Lapor ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

## **B. TINDAK LANJUT**

1. Terkait publikasi video melalui instagram, video tersebut telah dihapus, petugas telah mendapatkan teguran dan pembinaan dari atasan langsung, Ka.Bidang Keperawatan dan Komite Keperawatan.

2. Petugas poliklinik penyakit dalam telah mendapatkan pembinaan dari atasan langsung dan Ka.Bidang Keperawatan RSKD.
3. Untuk pembatasan limit quota hanya diberlakukan ke beberapa poliklinik saja terutama di poliklinik gigi anak, karena Tindakan yang diberikan kepada 1 pasien bisa memakan waktu 30 menit.
4. Terkait pintu keluar RSKD telah diberlakukan bahwa akses pintu masuk dan keluar telah dibuka di 2 titik pintu gerbang masuk dan pintu jalan baru.
5. RSKD tidak pernah meminta pasien untuk membeli obat diluar tanggungan BPJS, bila pun ada obat tertentu yang tidak tersedia di RSKD dan diluar formularium nasional, sifatnya ditawarkan ke pihak keluarga apabila berkenan untuk membeli diluar silahkan bila tidak juga tidak apa-apa, proses perawatan pasien tetap akan dilaksanakan dengan dana atau tidaknya obat tersebut.
6. Untuk pasien di RSKD saat dokter spesialis menyampaikan pasien bisa pulang hari ini selalu cepat berberes dan menghubungi keluarga untuk dijemput, sementara proses pemulangan harus menunggu dari beberapa unit pelayanan.
7. Untuk keluhan petugas loket apotek judes dan kurang respon, telah dilakukan pembinaan dan pengarahan kepada seluruh Pegawai di apotek.
8. Untuk petugas IGD yang dikeluhkan nada bicaranya terkesan teriak-teriak, dikarenakan petugas memakai masker dan saat berbicara keluarga pasien tidak bisa dengar akhirnya intonasi suara dinaikkan agar proses komunikasi berjalan.
9. Waktu tunggu masuk ruang rawat inap dari IGD lama dikarenakan harus menunggu ketersediaan ruang perawatan sesuai kelas yang menjadi hak pasien namun pasien selama di IGD tetap mendapatkan penanganan.
10. Pelayanan petugas pendaftaran poliklinik sudah sesuai dengan standar prosedur, saat pemanggilan pasien sempat beberapa kali dipanggil bila tidak maju dianggap tidak ada dan bila datang melapor diwajibkan mendaftar ulang.
11. Operator saat ini dihandle Satpam, ada beberapa Pegawai baru yang belum mengetahui seluk beluk pelayanan sehingga diinformasikan untuk jadwal praktek dokter dapat diketahui melalui instagram RSKD : rsudkanujoso.
12. Petugas rawat inap saat dipanggil keluarga pasien pasti akan datang melihat dan apabila ada keluhan yang dirasa pasien akan disampaikan langsung ke Dokter Penanggung jawab pelayanan, apabila belum bisa datang maka akan diminta dokter jaga yang datang sesuai instruksi dokter spesialis.

13. Untuk keluhan pengawas CS arogan dan cara menegur tidak baik telah disampaikan kepada Koordinator CS.
14. Waiting list permintaan kamar perawatan menunggu ketersediaan kamar sesuai dengan hak pasien.
15. Untuk saat ini ada beberapa area yang dapat dimanfaatkan untuk parkir pasien dan untuk Pegawai RS telah diberikan area khusus dan bila tidak mematuhi akan dikenakan sanksi.
16. Pembungkusan obat racikan sudah sesuai dengan prosedur.
17. Motor parkir di trotoar samping pintu masuk telah diamankan dan dilakukan peneguran oleh Satpam bekerjasama dengan pengelola parkir.

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **Februari 2024** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

**1. Pengaduan selesai**

Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Bag Ka.Bid. / Wadir dan Direktur) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.

**2. Pengaduan dalam proses**

Tidak ada

**3. Pengaduan belum selesai**

Tidak ada

**Permintaan Tindakan :**

1. Edukasi ke seluruh Pegawai RSKD agar lebih bijak dalam bermedsos.
2. Pembinaan seluruh Pegawai rutin setiap bulan.
3. Pemberian informasi penerapan batas quota pendaftaran poliklinik.
4. Edukasi dan kejelasan informasi terkait pembelian obat diluar penanggungungan BPJS.
5. Mempersingkat waktu proses pemulangan pasien.
6. Mempersingkat waktu tunggu di IGD.
7. Penggantian Pengawas CS.

8. Penyediaan area parkir tambahan untuk roda 4.

### **C. REKOMENDASI DAN SARAN**

1. Sosialisasi dan pelatihan service excellent dan komunikasi efektif.
2. Edaran larangan besuk di RSKD diinformasikan melalui media sosial.
3. Buat dan kembangkan inovasi-inovasi yang dapat mempercepat dan mempermudah prose pelayanan.
4. Perlu peremajaan CS dengan cara mengganti petugas yang memikul tanggung jawab menjadi pengawas.
5. Perlu penertiban parkir kendaraan dilingkungan RSKD.

Demikian monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan / keluhan / komplain / kritik dari pasien / pengguna jasa layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Februari 2024**.

**Mengetahui**  
**Ka.Bag. Adm. Umum,**



**Muslimin, SKM**

Balikpapan, 29 Februari 2024

Humas,



**Dian Sugianti**

# MONITORING DAN EVALUASI

## PENANGANAN PENGADUAN

### BULAN MARET 2024

**LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN**  
RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan

**Desk informasi & Pengaduan : Ruang Humas**  
0542-873901  
0811-5425021

**rsud.kanujoso**  
**Rsud Kanujoso**

**rskd@kaltimprov.go.id**  
**humas.rskd@gmail.com**

**rsudkanujoso.kaltimprov.go.id**  
**SPANLAPOR (www.lapor.go.id)**



---

## MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN MARET 2024

### A. ANALISA PERMASALAHAN

1. Pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan menyampaikan pengaduan/keluhan/komplain di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan karena merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapat, diinginkan atau sangat jauh dari harapan.
2. Pelayanan kesehatan harus lebih memfokuskan pada kebutuhan pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan, memberikan rasa aman dan nyaman serta berkualitas.
3. Salah pemahaman dalam komunikasi karena informasi yang kurang jelas dan tepat (miskomunikasi sering terjadi).
4. Keterbukaan, ketepatan, kejelasan dan efisiensi pelayanan masih jauh dari sempurna.
5. Fasilitas, sarana dan prasarana yang tersedia mungkin sudah sangat baik, tapi juga ada yang kurang diperhatikan dan pelayanan yang diberikan oleh para SDM di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan perlu terus ditingkatkan.
6. Service excellent masih belum baik.
7. Sikap petugas masih kurang.

### Rangkuman Komplain bulan Maret 2024 :

1. Komunikasi petugas kurang (suka marah, bentak, jutek, emosi meluap, tidak mau merespon).
2. Sarana prasarana kurang.
3. Pelayanan petugas kurang teliti.
4. Fasilitas ibadah jauh.
5. Pelayanan lambat (kasir, apotek, konsultasi di poliklinik, waiting list tindakan, jadwal visite dokter).



6. Bayar parkir mahal, mau buat member parkir petugas tidak ada.

Fasilitas / Media Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dapat melalui beberapa sarana, diantaranya :

1. Desk layanan pengaduan (Ruang Humas)
2. Kotak pengaduan (Kotak Saran)
3. Email : [humas.rskd@gmail.com](mailto:humas.rskd@gmail.com) atau Website : [rsudkanujoso.kaltimprov.go.id](http://rsudkanujoso.kaltimprov.go.id)
4. Facebook : [Rsud Kanujoso](#)
5. Instagram : [rsudkanujoso](#)
6. Telp : (0542) 873901 Ext.71191 atau Hp : 0811 5425021
7. SP4N Lapor ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online Rakyat

## **B. TINDAK LANJUT**

1. Terkait komunikasi petugas yang kurang telah disampaikan kepada atasan langsung dan telah mendapatkan pembinaan, rencana akan diikutsertakan dalam pelatihan service excellent.
2. Terkait sarana prasarana yang dimaksud brankar telah dilaporkan ke Bagian Umum dan rencana akan dilakukan penambahan sambil mencari solusi untuk penyimpanannya.
3. Terkait pelayanan, seluruh petugas di RSKD telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku.
4. Untuk fasilitas ibadah bagi umat Muslim telah dibangun di tengah-tengah unit pelayanan yang dapat diakses dengan mudah.
5. Terkait dengan lamanya pelayanan merupakan masalah kompleks : untuk kasir dalam pengurusan pasien pulang harus menunggu seluruh rekap pasien masuk, untuk obat dimana resep obat yang masuk ke apotek dalam waktu yang bersamaan hal ini dikarenakan jadwal pelayanan di masing-masing poliklinik sama, waktu tunggu untuk mendapatkan ruang perawatan tergantung ketersediaan tempat tidur, waiting list tindakan sesuai urutan, jadwal visite pasien diusahakan pada hari libur dokter datang walaupun tidak maka akan diserahkan kepada dokter jaga sesuai instruksi dokter penanggung jawab pelayanan.

6. Tidak ada pembatasan jam layanan untuk mengurus member parkir. Bila ada terinfo jam 09.00 – 12.00 wita, bisa terjadi apabila tidak ada petugas yg standby dikantor parkir. Petugas kantor parkir menggantikan petugas parkir yang berada di lapangan sehingga kantor parkir kosong. Untuk pengurusan member parkir bisa langsung menghubungi kontak koordinator parkir (0812 5363 9167).

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **Maret 2024** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

**1. Pengaduan selesai**

Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Bag. Ka.Bid. Wadir, Direktur) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.

**2. Pengaduan dalam proses**

Tidak ada

**3. Pengaduan belum selesai**

Tidak ada

**Permintaan Tindakan :**

1. Pemberian teguran, edukasi dan pembinaan kepada seluruh pegawai .
2. Perlu pendataan dan evaluasi sarana & prasarana di seluruh unit pelayanan.
3. Peningkatkan service excellent.
4. Pengurusan member parkir secara online.

**C. REKOMENDASI DAN SARAN**

1. Adakan pelatihan penyegaran service excellent untuk seluruh Pegawai secara kontinu.
2. Bagian umum khususnya rumah tangga dan pengadaan barang & jasa melakukan kunjungan rutin bulanan ke seluruh unit pelayanan mengecek sarana dan prasarana yang tersedia.
3. Buat pengumuman pengurusan member parkir..

Demikian monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan / keluhan / komplain / kritik dari pasien / pengguna jasa layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Maret 2024**.

Balikpapan, 28 Maret 2024

**Mengetahui**  
**Ka.Bag. Adm. Umum,**



**Muslimin, SKM**

Humas,



**Dian Sugianti**

# MONITORING DAN EVALUASI

## PENANGANAN PENGADUAN

### BULAN APRIL 2024

**LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN**  
RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan

Desk informasi & Pengaduan :  
Ruang Humas

0542-873901  
0811-5425021

rsud.kanujoso

Rsud Kanujoso

rskd@kaltimprov.go.id  
humas.rskd@gmail.com

rsudkanujoso.kaltimprov.go.id  
SPANLAPOR (www.lapor.go.id)



---

**MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN**  
**April 2024**

**A. ANALISA PERMASALAHAN**

1. Pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan menyampaikan pengaduan/keluhan/komplain di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan karena merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapat, diinginkan atau sangat jauh dari harapan.
2. Pelayanan kesehatan harus lebih memfokuskan pada kebutuhan pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan, memberikan rasa aman dan nyaman serta berkualitas.
3. Salah pemahaman dalam komunikasi karena informasi yang kurang jelas dan tepat (miskomunikasi sering terjadi).
4. Keterbukaan, ketepatan, kejelasan dan efisiensi pelayanan masih jauh dari sempurna.
5. Fasilitas, sarana dan prasarana yang tersedia mungkin sudah sangat baik, tapi juga ada yang kurang diperhatikan dan pelayanan yang diberikan oleh para SDM di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan perlu terus ditingkatkan.
6. Service excellent masih belum baik.
7. Sikap petugas masih kurang.

**Rangkuman Komplain bulan April 2024 :**

1. Komunikasi petugas masih kurang.
2. Informasi ketersediaan tempat tidur di ruang perawatan tidak valid.
3. Aturan Ambulance Siaga memberatkan pasien.
4. Obat-obatan untuk pasien penderita Hipogonodisme tidak tersedia.
5. Sarana di area pelayanan kurang tepat peuntukannya.

6. Cleaning Service kurang menjaga tutur bahasa.
7. Pelayanan di Apotek rawat jalan sangat lambat.
8. Pasien berobat ke RSKD namun tidak bawa dana yang cukup.
9. Cara bicara Bidan di poli kandungan sangat tidak baik.
10. Call center RSKD tidak merespon panggilan.
11. Waiting list jadwal tindakan operasi orthopedi sangat lama.
12. Pasien daftar berobat ditolak.
13. Daftar fisioterapi datang sejak jam 7 pagi ternyata ditolak.
14. Kurangnya area parkir kendaraan baik motor maupun mobil.
15. Antrian jadwal masuk kamar operasi lama (pasien puasa lebih dari 12 jam).
16. Cara bicara petugas poli jantung kurang baik.
17. Pengambilan obat di apotek sangat lama.
18. Pendaftaran online untuk pasien poliklinik tidak dapat di akses.
19. Security duduk main HP.
20. Tidak ada kejelasan terkait alat MRI kapan bisa digunakan.
21. Pelayanan sejak pasien masuk sampai mau keluar tidak ada yang bantu.
22. Keluarga pasien bebas main game dan putar lagu nyaring yang mengganggu.
23. Larangan anak usia 12 tahun kebawah masuk ke ruang perawatan.
24. Pelayanan di poliklinik Anggrek Hitam lama (percuma bayar mahal)r.
25. Petugas pendaftaran tidak ramah, kurang komunikasi dan nada bicara meremehkan / merendahkan orang.

Fasilitas / Media Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dapat melalui beberapa sarana, diantaranya :

1. Desk layanan pengaduan (Ruang Humas)
2. Kotak pengaduan (Kotak Saran)

3. Email : [humas.rskd@gmail.com](mailto:humas.rskd@gmail.com) / [rskd@kaltimprov.go.id](mailto:rskd@kaltimprov.go.id)
4. Website : [rsudkanujoso.kaltimprov.go.id](http://rsudkanujoso.kaltimprov.go.id)
5. Facebook : [Rsud Kanujoso](#)
6. Instagram : [rsudkanujoso](#)
7. HP : 0811 5425 021
8. SP4N Lapor ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

## **B. TINDAK LANJUT**

1. Terkait komunikasi antar petugas dengan keluarga pasien telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur (SOP) yang berlaku di RS, hanya tingkat pemahaman masing-masing orang berbeda terhadap informasi yang diterima.
2. Terkait ketersediaan tempat tidur sudah update di sistem informasi rumah sakit, sudah ada ketentuan yang ditetapkan Rumah Sakit peruntukan masing-masing kamar perawatan. Pasien pasti telah diberikan informasi oleh petugas TP2RN, bila ruang perawatan sesuai dengan haknya belum tersedia maka akan diberlakukan waiting list (bila menunggu ada pasien rencana pulang di hari tersebut maka pasien diminta menunggu di RS, bila tidak ada rencana pasien pulang maka pasien yang masuk dalam waiting list kamar perawatan diminta menunggu di rumah masing-masing karena petugas TP2RN akan menghubungi pasien bila kamar perawatan sudah tersedia).
3. Terkait aturan antar jemput pasien melalui ambulance ada terjadi miskomunikasi antara pengguna jasa layanan dengan petugas Ambulance. Tidak ada aturan baru terkait pelayanan Ambulance Siaga RSKD.
4. Terkait obat-obatan untuk pasien penderita Hypogonodisme akan dikoordinasikan dengan Dokter Spesialis, Komite Farmasi, Instalasi Farmasi, Tim KMKB (untuk koordinasi ke BPJS) dan Manajemen RSKD, apakah dengan populasi pasien yang hanya 2 pasien, RS dapat mengadakan obat-obatan tersebut.
5. Terkait sarana dan prasarana di masing-masing area sudah sesuai peruntukannya, bila ada yang tidak sesuai bisa koordinasi langsung dengan petugas Rumah Sakit (Satpam atau petugas Informasi) agar dapat dilakukan peneguran.

6. Terkait tenaga cleaning service setelah dilakukan investigasi ternyata ada miskomunikasi antara petugas CS dengan pemahaman pasien sehingga terjadi salah paham dan sudah dilakukan klarifikasi didampingi Pengawas CS yang bersangkutan.
7. Terkait lambatnya pelayanan di apotek saat ini dikarenakan adanya down server pada aplikasi BPJS sehingga mempengaruhi waktu pelayanan, namun sudah ditangani dengan baik.
8. Terkait pasien poli kejiwaan yang datang berobat namun dana nya kurang telah dibantu oleh Dokter Spesialis Kejiwaan dengan mengurangi biaya paket tindakan.
9. Terkait dengan keluhan bidan di poli kandungan telah ditindaklanjuti oleh Komite Keperawatan.
10. Terkait call center apabila tidak merespon panggilan, masyarakat pengguna jasa layanan dapat menghubungi kontak informasi dan pengaduan RSKD (0811 5425 021).
11. Terkait waiting list jadwal operasi ditentukan oleh DPJP untuk ketersediaan alat dan oleh TP2RN untuk ketersediaan ruang perawatan.
12. Terkait penolakan pasien di loket pendaftaran bukan dari RSKD namun berdasarkan sistem BPJS karena masa berlaku surat rujukan telah habis sehingga diminta untuk meminta rujukan dari Faskes 1.
13. Terkait penolakan pasien daftar ke fisioterapi karena adanya pembatasan quota untuk konsultasi dokter, namun pasien telah diberikan pemahaman terkait pendaftaran secara online dan manual di RSKD.
14. Terkait area parkir, RSKD telah mengupayakan ketersediaan parkir dan dibuat aturan parkir kendaraan khusus Pegawai di gedung Imdaad Hamid sehingga lahan yang ada dapat digunakan untuk pasien
15. Terkait jadwal masuk kamar operasi sudah ditentukan dan sesuai dengan SOP yang berlaku.
16. Terkait bahasa petugas kurang baik, pelapor tidak menyampaikan secara spesifik seperti apa dan petugasnya yang mana.
17. Terkait pengambilan obat di apotek sudah sesuai dengan urutan, keterlambatan atau waktu tunggu yang lama karena masuknya resep ke apotek dalam waktu bersamaan dari beberapa poliklinik sementara proses penyediaan obat tergantung dari sistem BPJS.



18. Terkait pendaftaran secara online dapat dilakukan oleh pasien peserta BPJS yang sudah pernah berobat di poliklinik RSKD menggunakan aplikasi JKN Mobile atau aplikasi RSUD KANUJOSO.
19. Terkait keluhan Security main HP tidaklah mungkin apalagi di ruang IGD menggunakan HP hanya untuk koordinasi dengan Koordinator Security bukan mainan.
20. Terkait alat MRI RSKD saat ini sudah dapat digunakan kembali seperti biasa namun untuk operasional bagi pasien-pasien tetap berdasarkan waiting list Radiologi.
21. Terkait keluhan pasien tidak dibantu sejak pasien datang masuk rawat sampai akan pulang tidak sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya, pasien diberikan pelayanan sesuai dengan SOP dan diberikan informasi baik tentang kondisinya maupun peraturan yang berlaku di RSKD.
22. Terkait keluarga pasien Kemoterapi yang main game dan putar lagu dengan suara keras yang mengganggu telah diberikan teguran oleh petugas.
23. RSKD sudah menetapkan aturan dan tata tertib selama pasien berada di ruang perawatan dan salah satunya adalah larangan membawa anak usia 12 tahun kebawah untuk ikut masuk menjenguk maupun ikut menunggu di ruang perawatan.
24. RSKD tidak membeda-bedakan pasien dengan jaminan apapun, semua diperlakukan sama dan untuk mengurangi waktu tunggu pelayanan, poliklinik rawat jalan dibagi menjadi 2 yang 1 untuk pasien khusus peserta BPJS dan 1 lagi untuk pasien umum, asuransi dan perusahaan.
25. Sudah berjalan 2 tahun pendaftaran pasien poliklinik dibedakan antara pasien umum, asuransi, perusahaan dan pasien BPJS. Setiap pasien yang datang ke loket selalu dimintai keterangan oleh petugas.

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **April 2024** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

#### **1. Pengaduan selesai**

Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Bag. / Ka.Bid. / Wadir dan Direktur) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.

## **2. Pengaduan dalam proses**

Tidak ada

## **3. Pengaduan belum selesai**

Tidak ada

### **Permintaan Tindakan :**

11. Perlu penambahan Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik.
12. Pembinaan Pegawai rutin dilakukan oleh atasan langsung dan lakukan peningkatan SDM.
13. Pengecekan rutin sarana dan prasarana.
14. Percepatan pelayanan baik di bagian pendaftaran maupun apotek.
15. Waktu tunggu pasien masuk rawat inap dipercepat.
16. Edukasi pasien dan keluarga pasien terkait tata tertib dan larangan selama berada di lingkungan rumah sakit.
17. Pembenahan pelayanan.
18. Penyediaan obat-obatan untuk seluruh spesialisasi penyakit yang ditangani oleh masing-masing SMF.
19. Update informasi.
20. Penertiban parkir

### **C. REKOMENDASI DAN SARAN**

9. Buka formasi untuk Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik.
10. Meningkatkan kompetensi dan pengembangan seluruh Pegawai dengan mengikutsertakan dalam pelatihan Service Excellent, Komunikasi Efektif, Handling Complain , Pelayanan Publik dan Kepribadian.
11. Rutin melakukan pembinaan Pegawai di masing-masing unit pelayanan dan bagian.

12. Bagian Umum khususnya yang bertanggung jawab dalam hal rumah tangga, untuk aktif melakukan pengecekan sarana dan prasarana di seluruh unit pelayanan.
13. Setiap pasien yang berobat diberikan leaflet hak dan kewajiban pasien selama berada di lingkungan RSKD serta diberikan edukasi terkait hal tersebut.
14. Buat dan kembangkan inovasi-inovasi yang dapat mempercepat dan mempermudah prose pelayanan.
15. Perlu peremajaan CS dengan cara mengganti petugas yang memikul tanggung jawab menjadi pengawas.
16. Perlu penyediaan obat-obatan yang masuk dalam Formularium Nasional sesuai Spesialisasi Dokter pemberi asuhan.
17. Informasi ketersediaan tempat tidur harus di update secara baik per masing-masing ruang perawatan peruntukannya untuk pasien apa saja.
18. Perlu ada penentuan area parkir yang jelas dan penegasan oknum yang parkir sembarangan.

Demikian monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan / keluhan / komplain / kritik dari pasien / pengguna jasa layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **April 2024**.

**Mengetahui**  
**Ka.Bag. Adm. Umum,**



**Muslimin, SKM**

Balikpapan, 30 April 2024

Humas,



**Dian Sugianti**

# MONITORING DAN EVALUASI

## PENANGANAN PENGADUAN

### BULAN MEI 2024

**LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN**  
RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan

**Desk informasi & Pengaduan : Ruang Humas**  
0542-873901  
0811-5425021

**rsud.kanujoso**  
**Rsud Kanujoso**

**rskd@kaltimprov.go.id**  
**humas.rskd@gmail.com**

**rsudkanujoso.kaltimprov.go.id**  
**SPANLAPOR (www.lapor.go.id)**



---

## MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN MEI 2024

### A. ANALISA PERMASALAHAN

1. Pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan menyampaikan pengaduan/keluhan/komplain di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan karena merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapat, diinginkan atau sangat jauh dari harapan.
2. Pelayanan kesehatan harus lebih memfokuskan pada kebutuhan pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan, memberikan rasa aman dan nyaman serta berkualitas.
3. Salah pemahaman dalam komunikasi karena informasi yang kurang jelas dan tepat (miskomunikasi sering terjadi).
4. Keterbukaan, ketepatan, kejelasan dan efisiensi pelayanan masih jauh dari sempurna.
5. Fasilitas, sarana dan prasarana yang tersedia mungkin sudah sangat baik, tapi juga ada yang kurang diperhatikan dan pelayanan yang diberikan oleh para SDM di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan perlu terus ditingkatkan.
6. Service excellent masih belum baik.
7. Sikap petugas masih kurang.

### Rangkuman Komplain bulan Mei 2024 :

1. Setiap hujan area perumahan Tumaritis terkena limpasan air dari RSKD.
2. Dokter meresepkan obat sedikit sementara pasien masih sakit.
3. Pasien rencana operasi tidak mendapatkan penanganan dan informasi akurat.
4. RS tidak memiliki Record Medis pasien peserta MCU, sementara sudah berjalan 7 tahun.

5. Tempat sampah dan toilet kurang.
6. Loket pengambilan obat kurang memadai.
7. Tidak tersedia ruang ibadah di unit pelayanan.
8. Ruang tunggu tidak diberikan penyejuk.
9. Pengurusan resume medis butuh waktu lama.
10. Waktu tunggu masuk rawat inap masih lama
11. Lahan parkir kurang.
12. Parkir berbayar.
13. Security tidak ramah.
14. Toilet lambat dibersihkan.
15. Aplikasi pendaftaran online susah diakses.
16. Tidak ada informasi jelas terkait jumlah penunggu pasien.
17. Tidak ada dispenser di lorong ruang perawatan.
18. Penanganan pasien di IGD masih minim pelayanan.
19. Telepon operator tidak direspon.
20. Pasien rontgen sudah bayar dan untuk meminta hasil masih diminta pembayaran lagi.
21. Gaji dan tunjangan PPPK tidak dibayarkan sejak April 2024.
22. Kurang penanganan parkir, mobil parkir dihalang mobil.

Fasilitas / Media Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dapat melalui beberapa sarana, diantaranya :

1. Desk layanan pengaduan (Ruang Humas)
2. Kotak pengaduan (Kotak Saran)
3. Email : [humas.rskd@gmail.com](mailto:humas.rskd@gmail.com) / [rskd@kaltimprov.go.id](mailto:rskd@kaltimprov.go.id)
4. Website : [rsudkanujoso.kaltimprov.go.id](http://rsudkanujoso.kaltimprov.go.id)

5. Facebook : [Rsud Kanujoso](#)
6. Instagram : [rsudkanujoso](#)
7. HP Layanan Informasi dan Pengaduan : 0811 5425 021
8. SP4N Lapor ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

## **B. TINDAK LANJUT**

1. Terkait limpasan air di Perumahan Tumaritis telah dilakukan perbaikan pada siringan Instalasi Gizi yang sebelumnya terjadi retakan sampai mengakibatkan ambruk sehingga air menggenang sampai ke Tumaritis.
2. Terkait obat yang diresepkan hanya 5 biji karena memang obat tersebut hanya diperuntukkan selama 5 hari dan pasien diminta untuk kontrol kembali ke poli, namun bila pasien memiliki kendala selama menunggu waktu kontrol dapat langsung ke IGD.
3. Untuk pasien dengan rencana operasi tersebut telah mendapatkan penanganan namun menolak untuk dilakukan tindakan operasi, pasien dari awal masuk tidak mendapatkan informasi akurat terkait biaya operasi bila dilakukan operasi pada hari libur, sehingga saat diberikan informasi sebelum operasi menolak dengan pemberlakuan tarif cito.
4. Untuk record peserta MCU langsung masuk dalam laporan hasil yang diterima masing-masing peserta MCU. Sehingga saat peserta akan melakukan MCU kembali, Tim MCU RSKD memberikan formulir yang harus diisi oleh peserta yang didalamnya memuat penyakit yang diderita pasien serta obat-obatan yang dikonsumsi selama ini dan saat konsultasi dengan dokter tinggal memastikan saja sambil melihat hasil pemeriksaan penunjang seperti lab dan rontgen.
5. Terkait tempat sampah dan toilet telah disediakan di area terdekat dengan unit pelayanan.
6. Untuk loket pengambilan obat telah disediakan 2 loket dan masing-masing loket ada 2 petugas yang melayani.
7. Untuk sarana ruang ibadah, rskd telah menyediakan Masjid yang dapat dijangkau dari seluruh unit pelayanan.

8. Terkait ruang tunggu, di area poliklinik, rehab medik, rawat inap maupun rawat intensif disediakan penyejuk ruangan. Untuk radiologi, lab dan ruang tunggu IGD di area terbuka, tidak bisa diberikan penyejuk.
9. Untuk pengurusan resume medis pasien guna keperluan Asuransi sudah dijelaskan berdasarkan SPO yang berlaku di RS, yaitu 14 hari kerja.
10. Pasien yang sudah lengkap berkas dan telah mendapatkan kamar perawatan pasti akan langsung diantar ke ruang rawat inap oleh petugas TP2RN, namun bila pasien sebelumnya masih berada di ruangan tersebut maka pasien belum dapat diantar ke ruang perawatan.
11. Terkait lahan parkir, RSKD sudah membuat perencanaan pembangunan gedung parkir yang akan dibangun tahun 2025, sementara untuk parkir dibantu petugas untuk pengarahannya.
12. Terkait parkir di lingkungan RS, pasien yang rawat inap dapat mengurus member parkir di kantor Parkir RSKD.
13. Koordinator Satpam selalu melakukan pemantauan dan pembinaan kepada masing-masing satuan di jajarannya.
14. Terkait toilet sudah dilakukan pembersihan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
15. Aplikasi pendaftaran online berlaku bagi pasien yang sudah pernah berobat di poliklinik RS, bagi yang baru pertama harus mendaftar secara manual di loket pendaftaran.
16. Satpam yang berdinass di masing-masing area selalu menginformasikan terkait tata terbit dan ketentuan selama berada di ruang perawatan melalui selling.
17. Untuk pasien kelas I, II dan III, RS tidak dapat menyediakan dispenser di lorong ruang perawatan karena penggunaannya bukan untuk pasien namun keluarga pasien.
18. Untuk penanganan pasien di IGD menggunakan sistem triase dan pasien dilakukan anamnesis sehingga penanganan pasien berdasarkan keluhan serta tingkat kegawatdaruratan
19. Untuk telepon operator dihandle Security, namun bila pasien belum mendapat respon silahkan hubungi kontak layanan informasi dan pengaduan RSKD 08115425021.



20. Untuk rontgen saat ini sudah tidak menggunakan hasil manual, semua hasil langsung masuk kedalam rekam medis elektronik masing-masing pasien, sehingga bila ada pasien yang meminta hard hasil dikenakan biaya.
21. Terkait dengan keterlambatan pembayaran Gaji dan Tunjangan PPPK di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan, sampai saat ini masih dalam proses dan diusahakan secepatnya dapat terealisasi, sudah dikoordinasikan dengan Dinas Kesehatan, BPKAD Provinsi Kalimantan Timur untuk upaya percepatan pergeseran anggaran.
22. Untuk mobil yang tidak dapat keluar karena terhalang dengan mobil didepannya sudah ditangani oleh petugas parkir dan Satpam.

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **Mei 2024** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

**1. Pengaduan selesai**

Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Bag. / Ka.Bid. / Wadir dan Direktur) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.

**2. Pengaduan dalam proses**

Tidak ada

**3. Pengaduan belum selesai**

Tidak ada

**Permintaan Tindakan :**

1. Pengecekan lingkungan rumah sakit secara berkala.
2. Edukasi dan komunikasi efektif lebih ditingkatkan.
3. Perlu pengembangan aplikasi E-RM sampai ke MCU.
4. Percepatan pelayanan baik di bagian pendaftaran maupun apotek.

5. Perlu dibuatkan standar pelayanan publik pengurusan resume medis Asuransi.
6. Edukasi pasien dan keluarga pasien terkait tata tertib dan larangan selama berada di lingkungan rumah sakit.
7. Penanganan parkir.
8. Pemantauan dan pembinaan SDM di masing-masing unit pelayanan.
9. Penyempurnaan aplikasi pendaftaran online.
10. Selling yang dilakukan petugas Satpam terkait himbauan dan tata tertib perlu pengulangan.
11. Perlu ada komunikasi lebih lanjut dengan PPPK RSKD.

### **C. REKOMENDASI DAN SARAN**

1. Buka formasi untuk Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik.
2. Pengembangan layanan medis dan administrasi di MCU.
3. Bagian Umum khususnya yang bertanggung jawab dalam hal rumah tangga, untuk aktif melakukan pengecekan sarana dan prasarana di seluruh unit pelayanan.
4. Setiap pasien yang berobat diberikan leaflet hak dan kewajiban pasien selama berada di lingkungan RSKD serta diberikan edukasi terkait hal tersebut.
5. Buat dan kembangkan inovasi-inovasi yang dapat mempercepat dan mempermudah prose pelayanan baik secara administratif maupun layanan.
6. Penanganan parkir melibatkan manajemen.
7. Meningkatkan kompetensi dan pengembangan seluruh Pegawai dengan mengikutsertakan dalam pelatihan Service Excellent, Komunikasi Efektif, Handling Complain , Pelayanan Publik dan Kepribadian.
8. Pengembangan aplikasi pendaftaran online yang lebih simple dan mudah diakses.
9. Penyampaian informasi melalui shelling harus diulang minimal 2 x dan perlu diberikan pelatihan cara berbicara yang baik dan mudah dipahami pelanggan.

10. Buat forum komunikasi untuk PPPK dari pihak manajemen RS.

Demikian monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan / keluhan / komplain / kritik dari pasien / pengguna jasa layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Mei 2024**.

**Mengetahui**  
**Ka.Bag. Adm. Umum,**



**Muslimin, SKM**

Balikpapan, 31 Mei 2024

Humas,



**Dian Sugianti**

# MONITORING DAN EVALUASI

## PENANGANAN PENGADUAN

### BULAN JUNI 2024

**LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN**  
RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan

Desk informasi & Pengaduan :  
Ruang Humas

0542-873901  
0811-5425021

rsud.kanujoso

Rsud Kanujoso

rskd@kaltimprov.go.id  
humas.rskd@gmail.com

rsudkanujoso.kaltimprov.go.id  
SPANLAPOR (www.lapor.go.id)



---

## MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN JUNI 2024

### A. ANALISA PERMASALAHAN

1. Pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan menyampaikan pengaduan/keluhan/komplain di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan karena merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapat, diinginkan atau sangat jauh dari harapan.
2. Pelayanan kesehatan harus lebih memfokuskan pada kebutuhan pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan, memberikan rasa aman dan nyaman serta berkualitas.
3. Salah pemahaman dalam komunikasi karena informasi yang kurang jelas dan tepat (miskomunikasi sering terjadi).
4. Keterbukaan, ketepatan, kejelasan dan efisiensi pelayanan masih jauh dari sempurna.
5. Fasilitas, sarana dan prasarana yang tersedia mungkin sudah sangat baik, tapi juga ada yang kurang diperhatikan dan pelayanan yang diberikan oleh para SDM di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan perlu terus ditingkatkan.
6. Service excellent masih belum baik.
7. Sikap petugas masih kurang.

### Rangkuman Komplain bulan Juni 2024 :

1. Bidan di ruang bersalin tidak kompeten, kurang respon keluhan pasien.
2. Selang cairan tubuh pasien tidak diganti.
3. Ruang tunggu poli jiwa panas.
4. Waktu tunggu obat lama.
5. Petugas poli anak tidak ramah.
6. Petugas Flamboyan E tidak ramah dan terkesan ketus.

7. Pasien baru datang langsung dilayani, pasien lebih dulu datang masih menunggu.
8. Dokter mengintimidasi keluarga pasien.
9. Pendaftaran antri, ambil obat antri.
10. Kamar full.
11. Pelayanan IGD lama.
12. Hak PPPK tidak dibayarkan selama 3 bulan, tidak ada realisasi.
13. Petugas IGD tidak ramah.
14. Keluarga pasien ICU tidak diberi informasi perkembangan kondisi pasien.
15. Masih ada yang menunggu pasien lebih dari 1 orang.
16. Poliklinik eksekutif tidak merespon.
17. Arena bermain anak sudah tidak ramah anak.

Fasilitas / Media Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dapat melalui beberapa sarana, diantaranya :

1. Desk layanan pengaduan (Ruang Humas)
2. Kotak pengaduan (Kotak Saran)
3. Email : [humas.rskd@gmail.com](mailto:humas.rskd@gmail.com) / [rskd@kaltimprov.go.id](mailto:rskd@kaltimprov.go.id)
4. Website : [rsudkanujoso.kaltimprov.go.id](http://rsudkanujoso.kaltimprov.go.id)
5. Facebook : [Rsud Kanujoso](https://www.facebook.com/Rsud.Kanujoso)
6. Instagram : [rsudkanujoso](https://www.instagram.com/rsudkanujoso)
7. HP Layanan Informasi dan Pengaduan : 0811 5425 021
8. SP4N Lapor ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

## **B. TINDAK LANJUT**

1. Prosedur proses lahiran sesuai dengan SPO yang berlaku, bila pembukaan belum lengkap maka belum bisa dilakukan persalinan, saat persalinan berlangsung kepala bayi tidak boleh langsung keluar, tapi ditahan, diharapkan keluar secara perlahan untuk mengurangi robekan jalan lahir.

2. Penggantian selang cairan pada tubuh pasien ada jangka waktunya, bila sudah mencapai 1000 cc/hari maka baru distop, bila cairan yang keluar berupa jelly bisa terjadi karena adanya endapan dalam paru-paru dan untuk selang yang dipasang pada tubuh pasien standarnya berwarna bening gunanya untuk memantau warna cairan yang keluar dari tubuh pasien.
3. Ruang tunggu poli jiwa tidak bisa diberi AC karena area terbuka namun untuk kipas angin telah tersedia dan saat ini jumlah ditambah untukantisipasi bila cuaca panas.
4. Terkait waktu tunggu obat lama karena untuk pasien peserta BPJS, resep obat yang diinput melalui aplikasi BPJS harus diverifikasi terlebih dahulu by sistem.
5. Terkait petugas poli anak, yang bersangkutan telah mendapatkan teguran dan pembinaan dari atasan langsung dan Ka.Bid.Keperawatan.
6. Saat kejadian di Flamboyan E, petugas hanya menginformasikan bahwa jam besuk telah berakhir dan pengunjung tersebut tetap kekeh untuk membesuk pasien dengan dalih hanya sebentar dan saat petugas keliling melakukan pengecekan dan menegur, pengunjung merasa tidak terima.
7. Untuk pelayanan pendaftaran, poliklinik, fisioterapi dan farmasi sudah sesuai dengan prosedur yaitu berdasarkan urutan baik pasien yang daftar secara online maupun manual di loket pendaftaran.
8. Pengaduan terkait intimidasi yang dilakukan dokter tidak jelas disampaikan dan terkait terapi yang diberikan dokter adalah untuk kepentingan pasien sendiri dan memang harus melibatkan orang tua dalam hal perawatan dan peng-obatan lebih lanjut dan dukungan orang tua sangat diperlukan.
9. Terkait pendaftaran sudah ada ketentuan jadwal baik yang daftar secara manual maupun secara online. Untuk pengambilan obat juga demikian sudah sesuai antrian namun karena penjaminan BPJS maka kendala lama karena resep masing-masing pasien harus dientri dalam aplikasi sistem BPJS dan diverifikasi.
10. Terkait ruang perawatan penuh, pembagian ruang dan kelas perawatan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Bila kelas perawatan yang menjadi hak pasien penuh, solusinya pasien bisa dititipkan ke ruang perawatan 1 tingkat di atasnya maupun dibawahnya.
11. Untuk pelayanan di IGD menggunakan sistem triase (hijau, kuning, merah) yaitu tergantung tingkat kegawatdaruratan medik.

12. Terkait gaji dan tunjangan PPPK yang belum dapat diberikan itu bukan hanya berlaku di RSKD saja namun juga terjadi di beberapa Instansi di Kalimantan Timur, hal ini dikarenakan adanya penambahan jumlah PPPK yang diberikan oleh Provinsi namun setelah penyusunan rencana kerja dan anggaran tahun 2024 disahkan pada Desember 202, sementara SK PPPK baru diterima April 2024. Dengan demikian usulan anggaran gaji dan tunjangan dapat diusulkan setelah mendapat SK dan penginputan anggaran baru dapat dilakukan di awal Juni 2024 melalui aplikasi SIPD-RI dan menunggu pengesahan anggaran dari kas SIPD Kemendagri.
13. Penanganan pasien IGD sesuai sistem triase, kemudian menunggu hasil laboratorium sebagai penunjang untuk penegakkan diagnosa. Sementara pasien yang dilayani banyak dan yang perlu diperiksa laboratorium juga banyak, namun hasil lab tetap dikeluarkan sesuai urutan pemeriksaan.
14. Terkait keluarga pasien yang menunggu di ruang tunggu ICU sudah diberikan edukasi bahwa ruang rawat intensif membutuhkan perawatan ekstra ketat dalam asuhan keperawatan dan pelayanan medis secara keseluruhan sehingga keluarga pasien hanya dapat menunggu di ruang tunggu, apabila dibutuhkan akan dihubungi/dipanggil. Namun informasi terkait kondisi pasien telah diinformasikan kepada keluarga pasien yang bertanggung jawab terhadap diri pasien.
15. Untuk keluarga pasien yang menunggu pasien lebih dari 1 orang telah diberi edukasi dan diarahkan satpam untuk meninggalkan ruang perawatan.
16. Terkait keluhan pasien yang mengatakan tidak direspon saat menghubungi poliklinik eksekutif, saat dikonfirmasi ke poliklinik ternyata sudah direspon dan dijawab, pasien tidak mau menunggu maunya langsung direspon sementara yang dilayani di poliklinik banyak, namun petugas sudah semaksimal mungkin untuk merespon semua pasien.
17. Untuk arena bermain anak telah diangkut untuk diganti dengan playground ramah anak.

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **Juni 2024** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

#### **1. Pengaduan selesai**

Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Bag. / Ka.Bid. / Wadir dan Direktur) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.



## **2. Pengaduan dalam proses**

Tidak ada

## **3. Pengaduan belum selesai**

Tidak ada

### **Permintaan Tindakan :**

1. Pengecekan sarana prasarana rumah sakit secara berkala.
2. Edukasi dan komunikasi efektif lebih ditingkatkan.
3. Perbaiki arena bermain anak.
4. Percepatan pelayanan baik di bagian pendaftaran maupun apotek.
5. Perlu ditingkatkan komunikasi intern dengan PPPK RSKD.
6. Perbaiki bed monitoring
7. Edukasi pasien dan keluarga pasien terkait tata tertib dan larangan selama berada di lingkungan rumah sakit. Selling yang dilakukan petugas Satpam terkait himbauan dan tata tertib perlu pengulangan.
8. Pemantauan dan pembinaan SDM di masing-masing unit pelayanan.

### **C. REKOMENDASI DAN SARAN**

1. Bagian Umum khususnya yang bertanggung jawab dalam hal rumah tangga, untuk aktif melakukan pengecekan sarana dan prasarana di seluruh unit pelayanan secara berkala dan kontinu.
2. Setiap pasien yang berobat diberikan leaflet hak dan kewajiban pasien selama berada di lingkungan RSKD serta diberikan edukasi terkait hal tersebut.
3. Buat dan kembangkan inovasi-inovasi yang dapat mempercepat dan mempermudah proses pelayanan baik secara administratif maupun layanan.
4. Meningkatkan kompetensi dan pengembangan seluruh Pegawai dengan mengikutsertakan dalam pelatihan Service Excellent, Komunikasi Efektif, Handling Complaint , Pelayanan Publik dan Kepribadian.

5. Penyampaian informasi melalui shelling harus diulang minimal 2 x dan perlu diberikan pelatihan cara berbicara yang baik dan mudah dipahami pelanggan.
6. Forum komunikasi intern untuk Pegawai RSKD perlu dilakukan secara kontinu.
7. Perbaiki aplikasi / sistem informasi yang mudah diakses publik.

Demikian monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan / keluhan / komplain / kritik dari pasien / pengguna jasa layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Juni 2024**.

Balikpapan, 1 Juli 2024

**Mengetahui**  
**Ka.Bag. Adm. Umum,**



**Muslimin, SKM**

Humas,



**Dian Sugianti**



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
RSUD Dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO BALIKPAPAN



# TINDAK LANJUT MONITORING & EVALUASI PENANGGAPAN PENGADUAN

## ***TRIWULAN I TAHUN 2024***

# **PENGADUAN/KELUHAN/KOMPLAIN PASIEN/KELUARGA PASIEN/PENGGUNA JASA LAYANAN DI RSUD DR. KANUJOSO DJATIWIWOWO BALIKPAPAN**



Merupakan pengaduan/keluhan/komplain ketidakpuasan pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan karena pelayanan yang telah diterima dan diberikan tidak sesuai dengan keinginan atau harapan.

Ketidakpuasan merupakan perbedaan antara harapan (expectations) dan kinerja yang dirasakan (perceived performance).

# ANALISA PERMASALAHAN

## **Perilaku Komplain Pelanggan :**

1. Mengapa pelanggan melakukan komplain?
2. Seberapa banyak pelanggan tidak senang yang melakukan komplain?
3. Mengapa ada pelanggan yang tidak senang dengan pelayanan tapi tidak komplain?
4. Siapa biasanya yang paling sering komplain?
5. Dimana pelanggan menyampaikan komplainnya?

## **Faktor yang mempengaruhi perilaku keluhan pasien :**

- 1) Kualitas produk dan jasa layanan,
- 2) Kualitas pelayanan (Service Quality),
- 3) Faktor emosional,
- 4) Biaya,
- 5) Komunikasi
- 6) Informasi



## Alasan Pelanggan Komplain :

1. Mendapat tanggapan tetapi tidak sesuai dengan harapan
2. Pelanggan kelelahan dan stress
3. Menerima pelayanan acuh tak acuh / tidak sopan
4. Mendapat keterangan yang berbeda-beda dan oper sana sini
5. Pelanggan dipermalukan karena telah melakukan kekeliruan
6. Untuk mendapatkan kompensasi
7. Melampiaskan kemarahan
8. Membantu untuk meningkatkan service
9. Peduli terhadap pelanggan lainnya
10. Kualitas produk/jasa dan pelayanan
11. Biaya
12. Informasi tidak jelas
13. Prosedur administrasi yang bertele-tele
14. Fasilitas, sarana dan prasarana yang kurang / tidak terawat



## Complaint Handling



## PEMBAHASAN MASALAH

Pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan menyampaikan pengaduan/keluhan/komplain karena merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka inginkan atau sangat jauh dari apa yang mereka harapkan. Pasien datang ke RSKD untuk berobat agar cepat sembuh bukan tambah sakit karena tekanan. Padahal RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan ini merupakan Rumah Sakit rujukan untuk Kota Balikpapan dan sekitarnya.

Pelayanan kesehatan yang dimiliki RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Setiap siklus pelayanan memberikan kesempatan untuk evaluasi kualitas pelayanan oleh *provider* maupun pasien/pengguna jasa layanan. Memang semua pelayanan jasa tidak akan terlepas dari pengaduan pengguna jasa pelayanan tersebut. Pengaduan yang terjadi dapat merupakan keluhan yang memang benar-benar dirasakan mengganggu pengguna jasa atau hanya sekedar harapan berlebih yang tidak terwujud dari pengguna jasa tersebut.

Semua pelayanan kesehatan dituntut untuk lebih memfokuskan pada kebutuhan pelanggan, sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik dan perkembangan teknologi. Begitu pula dengan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan sebagai salah satu unit pelaksana pelayanan kesehatan harus bisa memberikan rasa aman dan nyaman kepada para pengguna jasa pelayanan karena pelayanan yang berkualitas sangat diharapkan oleh para pengguna jasa pelayanan.

Pasien menghendaki kualitas perawatan terbaik untuk harga yang mereka bayar. Harapan-harapan pasien sering berbeda dengan harapan dari penyedia jasa pelayanan. Harapan pasien ini akan dipakai sebagai standar untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di masa mendatang. Tidak akan ada satu bisnis pun yang dapat bertahan tanpa adanya pelanggan yang puas. Rumah Sakit yang gagal memuaskan pelanggan akan menghadapi masalah yang kompleks karena pengaruh *bad word of mouth*.



Kualitas pelayanan Rumah Sakit dapat diketahui dari penampilan professional personil Rumah Sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan, antara lain:

- a. Keterlambatan pelayanan dokter,
- b. Perawat dan petugas pelayanan lainnya yang jutek, judes dan tidak ramah,
- c. Dokter yang kurang komunikatif dan informatif,
- d. Lamanya proses pelayanan, dari mulai pendaftaran, di Poliklinik Publik, pemeriksaan penunjang, pengambilan obat, pembayaran, masuk ruang perawatan, proses pulang dll,
- e. Informasi yang kurang dan tidak jelas.
- f. Komunikasi tidak lancar.
- g. Fasilitas, sarana dan prasarana rusak dan belum ada perbaikan.

Sebenarnya pasien maupun keluarga yang ingin komplain banyak hanya saja sebagian takut bila terlalu cerewet nanti tidak akan mendapatkan pelayanan yang baik, biasanya petugas bersikap marah, jutek dan pasien dicuekin setelah tahu bahwa dirinya dikomplain, itu asumsi sebagian besar pasien. Sehingga mereka memilih diam dan cuek dengan perilaku petugas terhadap mereka, yang penting mereka mendapat pelayanan, pengobatan dan pulang dapat obat (dengan kata lain mereka pasrah).

Fasilitas Layanan Pengaduan yang disediakan RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan adalah :

- **Desk** layanan pengaduan (Ruang Humas / PPID)
- Kotak pengaduan
- Email : [humas.rskd@gmail.com](mailto:humas.rskd@gmail.com) atau Website : [rsudkanujoso.kaltimprov.go.id](http://rsudkanujoso.kaltimprov.go.id)
- Hp Layanan Informasi & Pengaduan : 0811 5425021
- Facebook : [Rsud Kanujoso](#)
- IG : [rsudkanujoso](#)

# **PENYEBAB KETIDAKPUASAN PASIEN YANG TERBANYAK**

- Kesalahan-kesalahan yang terjadi saat proses pelayanan yang disebabkan oleh kelailaian petugas Rumah Sakit, padahal bisa jadi kekurang telitian tersebut sebenarnya bisa dihindari.
- Sikap pendekatan petugas pada pasien yaitu sikap petugas terhadap pasien ketika pertama kali datang di rumah sakit.
- Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien, seberapa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita pasien dan kelangsungan perawatan pasien selama berada dirumah sakit.
- Prosedur administrasi (pelayanan administrasi) pasien mulai masuk rumah sakit, selama perawatan berlangsung sampai keluar dari rumah sakit.
- Fasilitas – fasilitas yang disediakan rumah sakit yaitu fasilitas ruang inap, kualitas makanan atau kios-kios penjual makanan (kantin), privasi dan waktu kunjungan pasien.
- Kualitas pelayanan perawat
- Kualitas pelayanan dokter
- Kualitas pelayanan tenaga administrasi dan penunjang
- Kebersihan, kerapian dan kenyamanan lingkungan
- Kelengkapan alat dan obat
- Kecepatan pelayanan
- Sarana dan prasarana yang kurang perbaikan / maintenance.
- Jadwal pelayanan.
- Ketenagaan yang kurang

Ketidakpuasan pasien/pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan tersebut diatas dapat disebabkan oleh hal-hal berikut :

**a. Gagal Berkomunikasi**

adalah sikap petugas yang kurang ramah, kurang empati dan kurang mengayomi pasien/pelanggan.

**b. Krisis waktu**

Karena kurangnya perhatian dalam hal komunikasi, sedikit banyak dipengaruhi oleh alokasi waktu yang diberikan petugas kepada pasien/pelanggan.

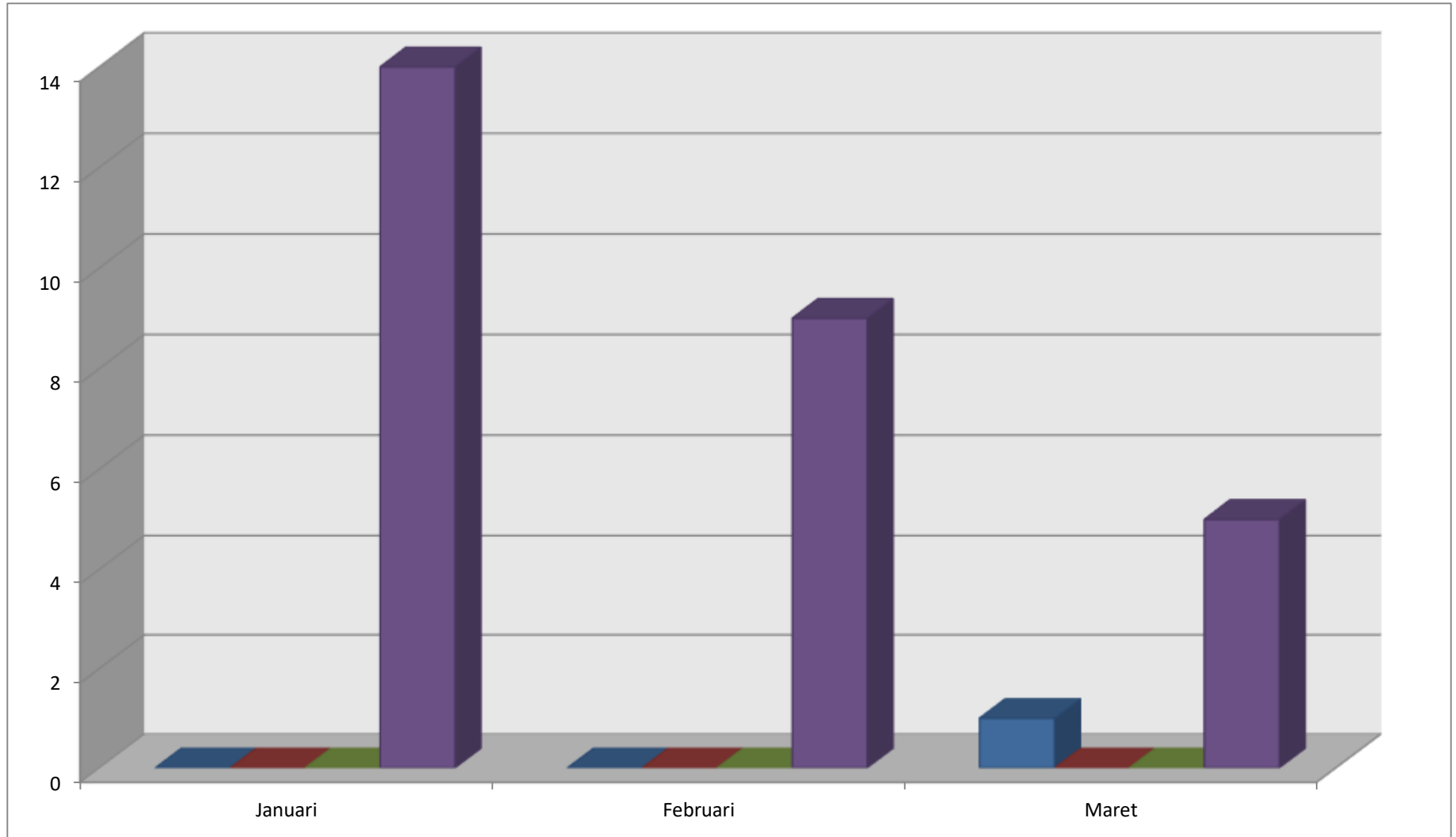
**c. Krisis Petugas**

Kurangnya tenaga pelayanan dan kualifikasi petugas tidak sesuai dengan kompetensi dibidang pekerjaannya masing-masing.

## **PENGADUAN BULAN JANUARI- MARET 2024**

1. Pendaftaran online tidak dapat diakses.
2. Pelayanan apotek lambat
3. Telepon operator tidak dapat dihubungi.
4. Petugas billing tidak punya etika.
5. Penjadwalan pasien operasi tidak sesuai.
6. Barang pasien tercecer di RS.
7. Pemberian obat expired
8. Tidak boleh besuk pasien.
9. Pasien tidak dapat akta kelahiran
10. Hasil PCR tidak diinformasikan
11. Petugas jutek, tidak ramah dan marah
12. Garanty letter tidak berfungsi di RS
13. Tidak ada yang mengatur mesin nomor antrian

# JUMLAH PENGADUAN BULAN JANUARI - MARET 2024



## REKAP PENGADUAN BULAN JANUARI - MARET 2024

No.	Pengaduan	Januari	Februari	Maret
1	Langsung ke desk pengaduan di Humas (formulir pengaduan)	0	0	1
2	Melalui Website : <a href="http://rsudkanujoso.com">rsudkanujoso.com</a> Melalui Email : <a href="mailto:humas.rskd@gmail.com">humas.rskd@gmail.com</a> SP4N Lapor	0	0	0
3	Melalui Kotak Pengaduan	0	0	0
4	Melalui SMS ke kontak pengaduan <a href="tel:08115425021">0811 542 5021</a>	14	9	5
	Jumlah	14	9	6

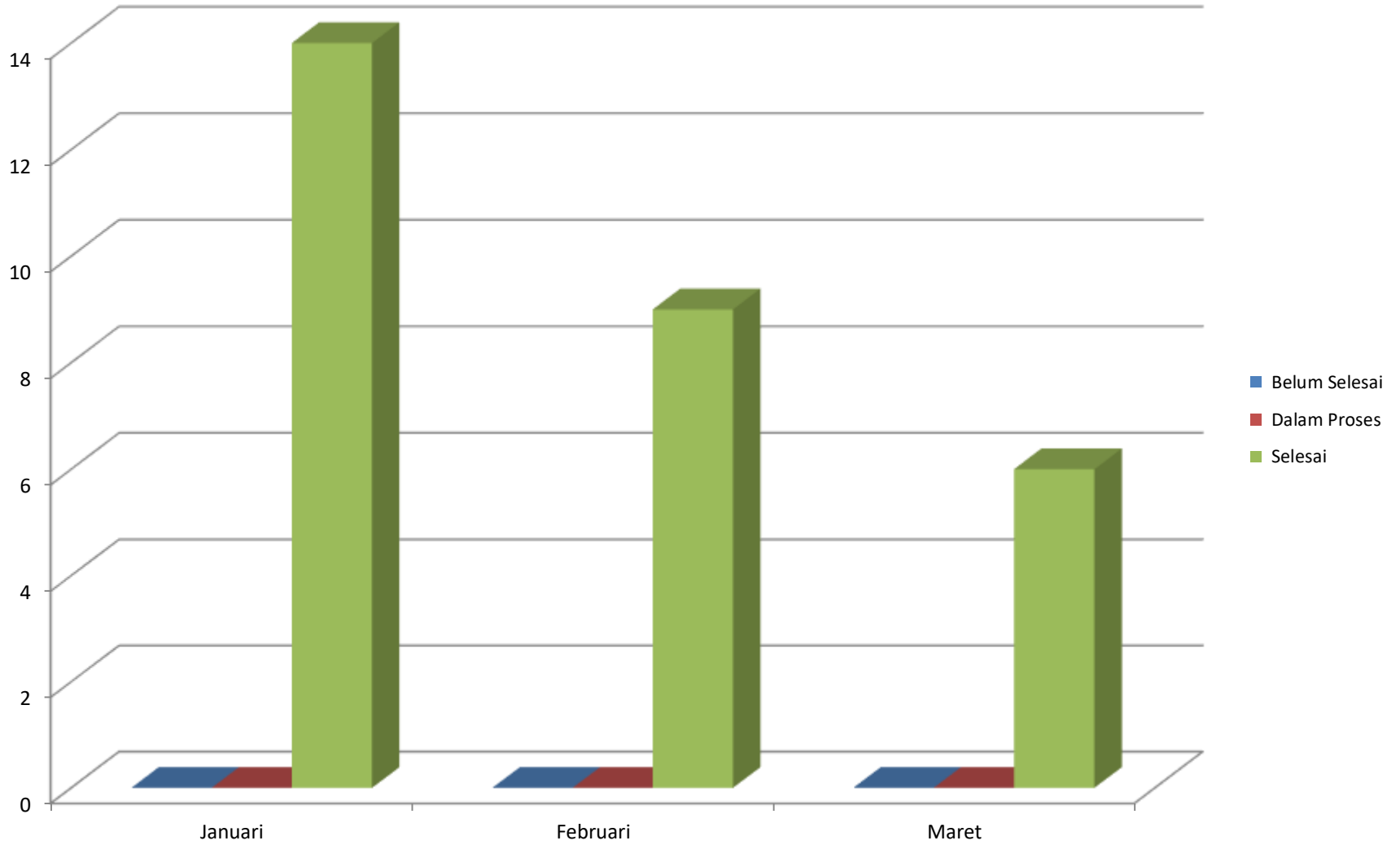
## **TINDAK LANJUT DAN TINDAKAN KOREKSI / PENCEGAHAN**

1. Pendaftaran online sedang ada update aplikasi, pasien bisa menghapus aplikasi sebelumnya dan mendownload ulang aplikasi yang sudah di update.
2. Pelayanan apotek sudah sesuai dengan antrian resep yang masuk.
3. Telepon operator masih dalam perbaikan.
4. Masalah petugas RS dengan pihak luar diluar tanggung jawab RS.
5. Antrian jadwal operasi berdasarkan urutan pemeriksaan oleh dokter spesialis.
6. Tercecernya barang pasien adalah murni kesalahan keluarga pasien yang tidak hati-hati namun sudah dibantu satpam untuk menemukan.
7. Pemberian obat expired sudah dilakukan pengecekan dan langsung dikembalikan ke Farmasi.
8. RS tidak memberlakukan besuk pasien sejak pandemi Covid-19
9. Akta kelahiran pasien dapat diberikan sesuai persyaratan yang telah dipenuhi pasien.



9. Akta kelahiran pasien dapat diberikan sesuai persyaratan yang telah dipenuhi pasien.
10. Hasil PCR dapat didownload di aplikasi peduli lindungi.
11. Petugas sudah mendapatkan teguran dan diberi pembinaan.
12. Jaminan perusahaan berlaku hanya pada Perusahaan yang sudah ada kerja sama dengan RS
13. Pengaturan mesin nomor antrian sudah didampingi Satpam

# TINDAK LANJUT PENGADUAN BULAN JANUARI- MARET 2024

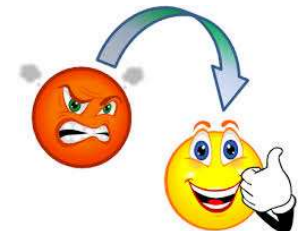


## REKAP TINDAK LANJUT PENGADUAN BULAN JANUARI- MARET 2024

No.	Tindak Lanjut	Januari	Februari	Maret
1	Pengaduan yang belum selesai.	0	0	0
2	Pengaduan dalam proses.	0	0	0
3	Pengaduan selesai	14	9	6
	Jumlah	14	9	6

# KESIMPULAN

1. Pengaduan/keluhan/komplain dari pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan yang diterima RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan Januari– Maret 2024 sebanyak **29** kasus.
2. Untuk pengaduan/keluhan/komplain yang bisa ditangani dan diselesaikan sebanyak **29** kasus.
3. Untuk pengaduan/keluhan/komplain yang belum selesai tidak ada.
4. Pengaduan yang paling sering dilaporkan selama bulan Januari – Maret 2024 adalah aplikasi pendaftaran online yang sulit diakses.



## **SARAN**

1. Meningkatkan komunikasi efektif dan profesional.
2. Kecepatan dalam pemberian pelayanan ditingkatkan.
3. Petugas pelayanan perlu diberikan penyegaran pelatihan service excellent.
4. Perlu ditingkatkan koordinasi antar pelayanan.
5. Perlu diberikan bimbingan dan pembinaan rutin terhadap staff / petugas layanan.

6. Perbaiki telepon operator.
7. Adanya obat expired perlu pemantauan dan tindak lanjut.

Balikpapan, 28 Maret 2024

Mengetahui  
Ka.Bag. Adm. Umum,



Muslimin, SKM

Humas,



Dian Sugianti





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
RSUD Dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO BALIKPAPAN



# TINDAK LANJUT MONITORING & EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

## ***TRIWULAN II***

## ***TAHUN 2024***

# **PENGADUAN/KELUHAN/KOMPLAIN PASIEN/KELUARGA PASIEN/PENGGUNA JASA LAYANAN DI RSUD DR. KANUJOSO DJATIWIWOWO BALIKPAPAN**



Merupakan pengaduan/keluhan/komplain ketidakpuasan pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan karena pelayanan yang telah diterima dan diberikan tidak sesuai dengan keinginan atau harapan.

Ketidakpuasan merupakan perbedaan antara harapan (expectations) dan kinerja yang dirasakan (perceived performance).



# ANALISA PERMASALAHAN

## **Perilaku Komplain Pelanggan :**

1. Mengapa pelanggan melakukan komplain?
2. Seberapa banyak pelanggan tidak senang yang melakukan komplain?
3. Mengapa ada pelanggan yang tidak senang dengan pelayanan tapi tidak komplain?
4. Siapa biasanya yang paling sering komplain?
5. Dimana pelanggan menyampaikan komplainnya?

## **Faktor yang mempengaruhi perilaku keluhan pasien :**

- 1) Kualitas produk dan jasa layanan,
- 2) Kualitas pelayanan (Service Quality),
- 3) Faktor emosional,
- 4) Biaya,
- 5) Komunikasi
- 6) Informasi



## Alasan Pelanggan Komplain :

1. Mendapat tanggapan tetapi tidak sesuai dengan harapan
2. Pelanggan kelelahan dan stress
3. Menerima pelayanan acuh tak acuh / tidak sopan
4. Mendapat keterangan yang berbeda-beda dan oper sana sini
5. Pelanggan dipermalukan karena telah melakukan kekeliruan
6. Untuk mendapatkan kompensasi
7. Melampiaskan kemarahan
8. Membantu untuk meningkatkan service
9. Peduli terhadap pelanggan lainnya
10. Kualitas produk/jasa dan pelayanan
11. Biaya
12. Informasi tidak jelas
13. Prosedur administrasi yang bertele-tele
14. Fasilitas, sarana dan prasarana yang kurang / tidak terawat



## Complaint Handling



## PEMBAHASAN MASALAH

Pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan menyampaikan pengaduan/keluhan/komplain karena merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka inginkan atau sangat jauh dari apa yang mereka harapkan. Pasien datang ke RSKD untuk berobat agar cepat sembuh bukan tambah sakit karena tekanan. Padahal RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan ini merupakan Rumah Sakit rujukan untuk Kota Balikpapan dan sekitarnya.

Pelayanan kesehatan yang dimiliki RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Setiap siklus pelayanan memberikan kesempatan untuk evaluasi kualitas pelayanan oleh *provider* maupun pasien/pengguna jasa layanan. Memang semua pelayanan jasa tidak akan terlepas dari pengaduan pengguna jasa pelayanan tersebut. Pengaduan yang terjadi dapat merupakan keluhan yang memang benar-benar dirasakan mengganggu pengguna jasa atau hanya sekedar harapan berlebih yang tidak terwujud dari pengguna jasa tersebut.

Semua pelayanan kesehatan dituntut untuk lebih memfokuskan pada kebutuhan pelanggan, sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik dan perkembangan teknologi. Begitu pula dengan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan sebagai salah satu unit pelaksana pelayanan kesehatan harus bisa memberikan rasa aman dan nyaman kepada para pengguna jasa pelayanan karena pelayanan yang berkualitas sangat diharapkan oleh para pengguna jasa pelayanan.

Pasien menghendaki kualitas perawatan terbaik untuk harga yang mereka bayar. Harapan-harapan pasien sering berbeda dengan harapan dari penyedia jasa pelayanan. Harapan pasien ini akan dipakai sebagai standar untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di masa mendatang. Tidak akan ada satu bisnis pun yang dapat bertahan tanpa adanya pelanggan yang puas. Rumah Sakit yang gagal memuaskan pelanggan akan menghadapi masalah yang kompleks karena pengaruh *bad word of mouth*.

Kualitas pelayanan Rumah Sakit dapat diketahui dari penampilan professional personil Rumah Sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan, antara lain:

- a. Keterlambatan pelayanan dokter,
- b. Perawat dan petugas pelayanan lainnya yang jutek, judes dan tidak ramah,
- c. Dokter yang kurang komunikatif dan informatif,
- d. Lamanya proses pelayanan, dari mulai pendaftaran, di Poliklinik Publik, pemeriksaan penunjang, pengambilan obat, pembayaran, masuk ruang perawatan, proses pulang dll,
- e. Informasi yang kurang dan tidak jelas.
- f. Komunikasi tidak lancar.
- g. Fasilitas, sarana dan prasarana rusak dan belum ada perbaikan.

Sebenarnya pasien maupun keluarga yang ingin komplain banyak hanya saja sebagian takut bila terlalu cerewet nanti tidak akan mendapatkan pelayanan yang baik, biasanya petugas bersikap marah, jutek dan pasien dicuekin setelah tahu bahwa dirinya dikomplain, itu asumsi sebagian besar pasien. Sehingga mereka memilih diam dan cuek dengan perilaku petugas terhadap mereka, yang penting mereka mendapat pelayanan, pengobatan dan pulang dapat obat (dengan kata lain mereka pasrah).

Fasilitas Layanan Pengaduan yang disediakan RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan adalah :

- **Desk** layanan pengaduan (Ruang Humas / PPID)
- Kotak pengaduan
- Email : [humas.rskd@gmail.com](mailto:humas.rskd@gmail.com) atau Website : [rsudkanujoso.kaltimprov.go.id](http://rsudkanujoso.kaltimprov.go.id)
- Hp Layanan Informasi & Pengaduan : 0811 5425021
- Facebook : [Rsud Kanujoso](#)
- IG : [rsudkanujoso](#)

# **PENYEBAB KETIDAKPUASAN PASIEN YANG TERBANYAK**

- Kesalahan-kesalahan yang terjadi saat proses pelayanan yang disebabkan oleh kelailaian petugas Rumah Sakit, padahal bisa jadi kekurang telitian tersebut sebenarnya bisa dihindari.
- Sikap pendekatan petugas pada pasien yaitu sikap petugas terhadap pasien ketika pertama kali datang di rumah sakit.
- Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien, seberapa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita pasien dan kelangsungan perawatan pasien selama berada dirumah sakit.
- Prosedur administrasi (pelayanan administrasi) pasien mulai masuk rumah sakit, selama perawatan berlangsung sampai keluar dari rumah sakit.
- Fasilitas – fasilitas yang disediakan rumah sakit yaitu fasilitas ruang inap, kualitas makanan atau kios-kios penjual makanan (kantin), privasi dan waktu kunjungan pasien.
- Kualitas pelayanan perawat
- Kualitas pelayanan dokter
- Kualitas pelayanan tenaga administrasi dan penunjang
- Kebersihan, kerapian dan kenyamanan lingkungan
- Kelengkapan alat dan obat
- Kecepatan pelayanan
- Sarana dan prasarana yang kurang perbaikan / maintenance.
- Jadwal pelayanan.
- Ketenagaan yang kurang

Ketidakpuasan pasien/pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan tersebut diatas dapat disebabkan oleh hal-hal berikut :

**a. Gagal Berkomunikasi**

adalah sikap petugas yang kurang ramah, kurang empati dan kurang mengayomi pasien/pelanggan.

**b. Krisis waktu**

Karena kurangnya perhatian dalam hal komunikasi, sedikit banyak dipengaruhi oleh alokasi waktu yang diberikan petugas kepada pasien/pelanggan.

**c. Krisis Petugas**

Kurangnya tenaga pelayanan dan kualifikasi petugas tidak sesuai dengan kompetensi dibidang pekerjaannya masing-masing.

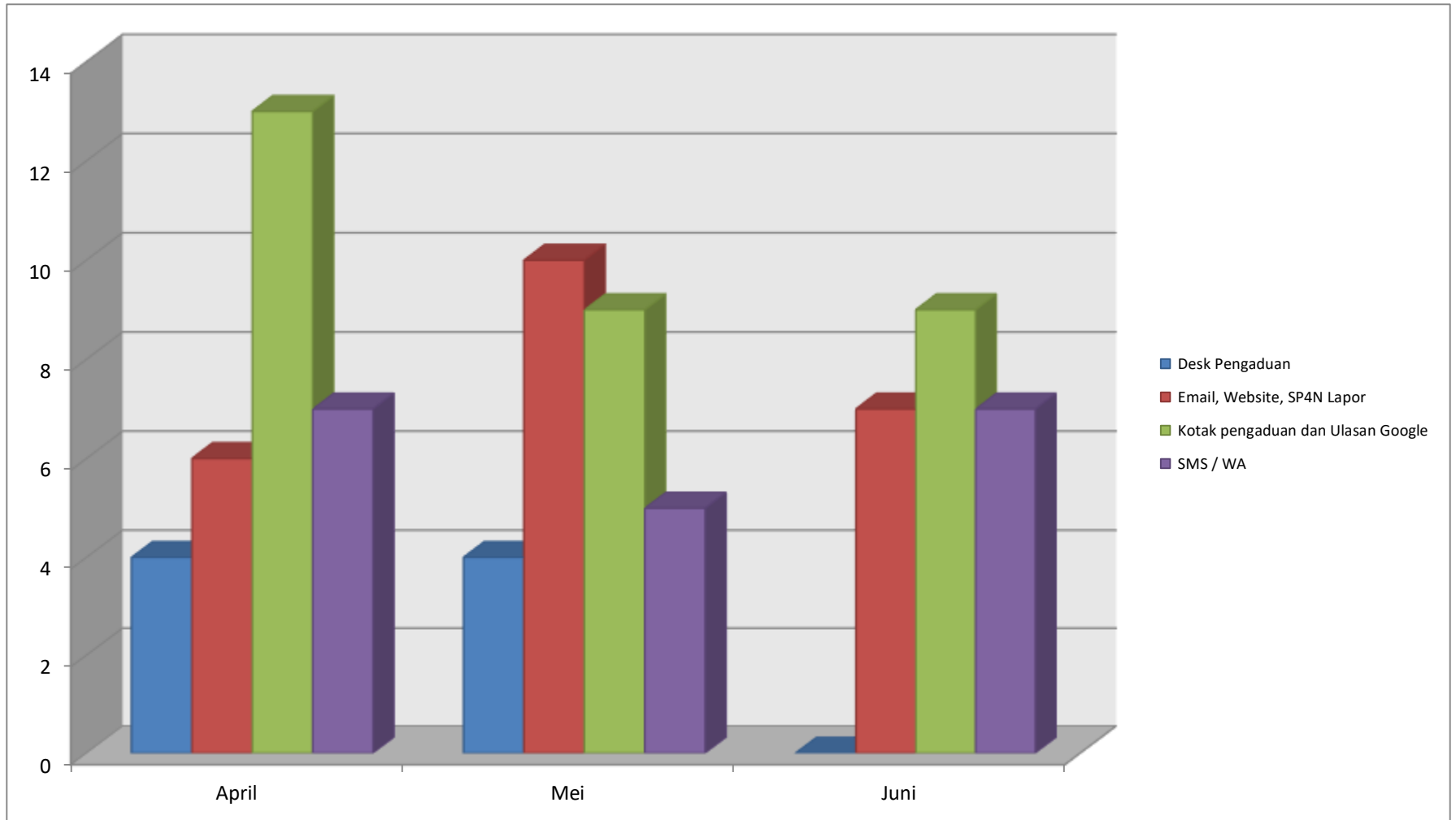


## **PENGADUAN BULAN APRIL - JUNI 2024**

1. Komunikasi, informasi dan edukasi masih kurang.
2. Bed monitoring tidak valid.
3. Obat tidak tersedia di apotek RS.
4. Petugas tidak ramah, jutek.
5. Pelayanan lambat.
6. Operator telepon tidak merespon panggilan.
7. Waiting list tindakan medis lama.
8. Penolakan pasien.
9. Area parkir kurang.
10. Pendaftaran online tidak dapat diakses.
11. Tata tertib kurang diatur
12. Tempat sampah dan toilet kurang
13. Gaji dan tunjangan PPPK belum dibayarkan

14. Ruang tunggu poliklinik panas.
15. Diskriminasi pasien.
16. Penunggu pasien lebih dari 1 orang
17. Anak usia 12 tahun kebawah ikut menunggu di ruang perawatan.
18. Arena bermain tidak ramah anak

# JUMLAH PENGADUAN BULAN APRIL- JUNI 2024



## REKAP PENGADUAN BULAN APRIL - JUNI 2024

No.	Pengaduan	April	Mei	Juni
1	Langsung ke desk pengaduan di Humas (formulir pengaduan)	4	4	0
2	Melalui Website : <a href="http://rsudkanujoso.com">rsudkanujoso.com</a> Melalui Email : <a href="mailto:humas.rskd@gmail.com">humas.rskd@gmail.com</a> SP4N Lapor	6	10	7
3	Melalui Kotak Pengaduan dan Ulasan Google	13	9	9
4	Melalui SMS / WA ke kontak pengaduan <a href="tel:08115425021">0811 542 5021</a>	7	5	7
	Jumlah	30	28	23

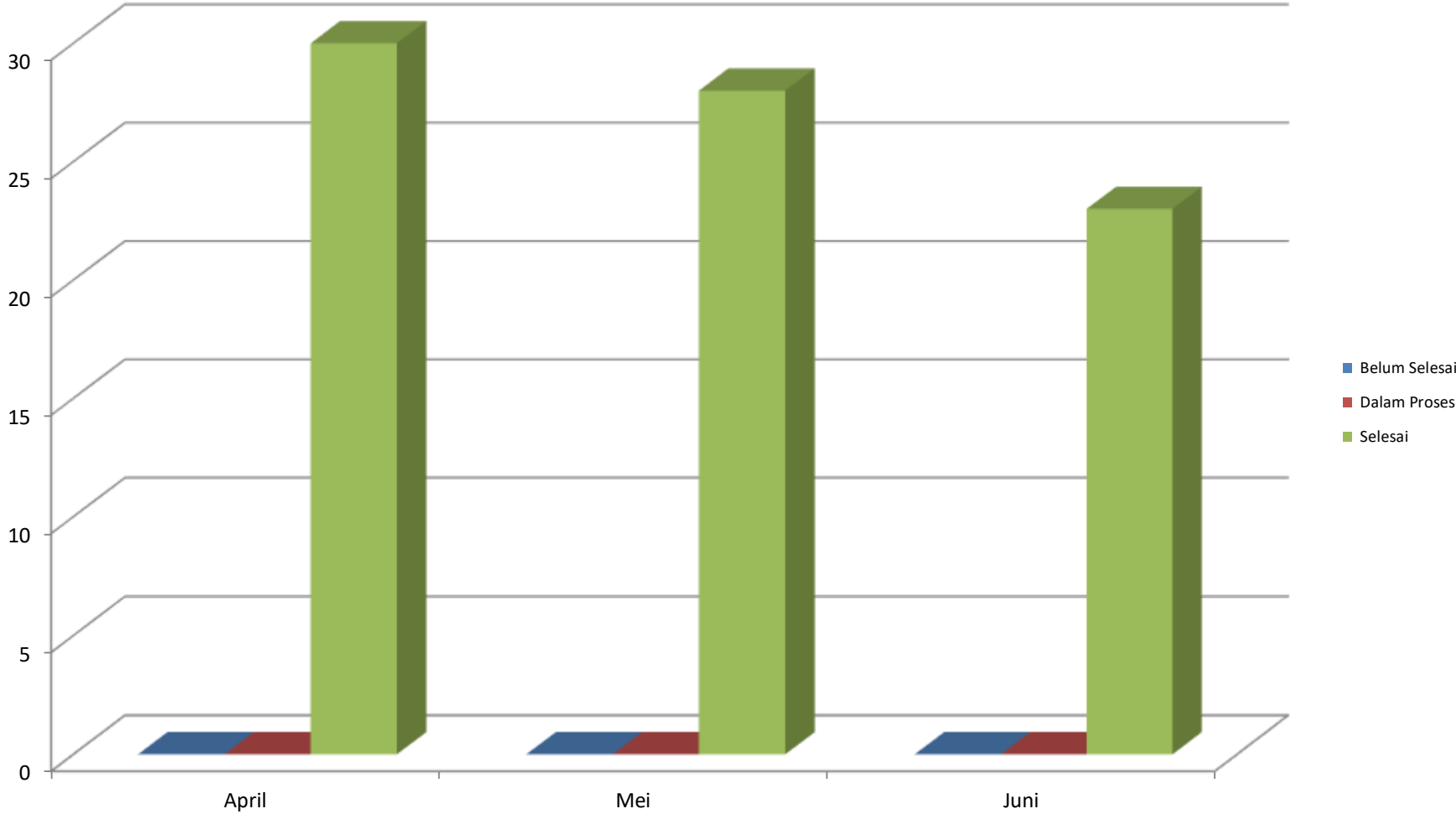
## **TINDAK LANJUT DAN TINDAKAN KOREKSI / PENCEGAHAN**

1. Komunikasi, informasi dan edukasi antara petugas dengan pasien dan keluarga pasien sudah dilakukan semaksimal mungkin untuk memperlancar proses perawatan dan pengobatan pasien.
2. Informasi Bed monitoring melalui Website dan TV informasi sudah sesuai dengan keadaan dilapangan.
3. Khusus Obat untuk pasien penderita gonodysme memang belum tersedia di apotek RSKD karena pasien baru ada 1 kasus langka dan belum dikoordinasikan ke BPJS apakah bila dilakukan pengadaan bisa masuk penjaminan BPJS.
4. Untuk petugas tidak ramah, jutek dan sebagainya sudah dilaporkan kepada atasan langsung dan mendapatkan pembinaan serta audit dari Komite RS.
5. Pelayanan sudah sesuai prosedur, antrian pendaftaran, antrian konsultasi dokter, antrian obat, antrian tindakan, antrian masuk rawat inap sudah sesuai urutan. Untuk pelayanan IGD berdasarkan sistem triase (hijau, kuning dan merah) tergantung tingkat kegawatdaruratan medis.

6. Telepon operator sedang dalam perbaikan jaringan.
7. Waiting list tindakan medis sudah sesuai urutan dan apabila dalam waktu menunggu jadwal ada kondisi emergency silahkan dibawa ke IGD.
8. Rumah sakit tidak memberlakukan adanya penolakan pasien, hanya pembatasan pasien khusus fisioterapi atau konsultasi dokter spesialis rehab medik , namun pasien yang sudah datang tetap didaftarkan untuk hari berikutnya.
9. Area parkir sudah diperluas dan khusus untuk karyawan telah diberlakukan untuk parkir di gedung H. Imdaad Hamid agar tidak bercampur dengan pasien.
10. Untuk pendaftaran online apabila tidak dapat menggunakan aplikasi JKN Mobile dapat menggunakan aplikasi RSUD Kanujoso.
11. Tata tertib RSKD sudah jelas terpampang di dinding unit pelayanan, satpam selalu melakukan selling informasi terkait tata tertib RS dan melakukan pengecekan di setiap unit pelayanan serta rawat inap untuk memberikan edukasi juga peneguran bila terjadi pelanggaran.

12. Tempat sampah telah disediakan di masing-masing unit pelayanan, Cleaning Service selalu mengecek apabila isi didalamnya sudah mulai penuh akan segera dibuang dan untuk toilet telah disediakan di area ruang tunggu rawat inap lantai dasar, poliklinik, selasar radiologi dan laboratorium yang selalu menjadi akses publik.
13. Gaji dan tunjangan PPPK belum dibayarkan dikarenakan penetapan PPPK di RSKD baru di bulan April 2024 sementara RKA telah disahkan di Desember 2023, sehingga masih menunggu pergeseran anggaran di Provinsi.
14. Ruang tunggu poliklinik di lantai dasar telah difasilitasi dengan AC, untuk pol jiwa dan klinik VCT dilengkapi dengan kipas angin karena areanya terbuka.
15. Arena bermain sebelumnya sudah diangkut, sementara area kosong sambil menunggu untuk digantikan dengan arena bermain yang ramah anak.

# TINDAK LANJUT PENGADUAN BULAN APRIL- JUNI 2024



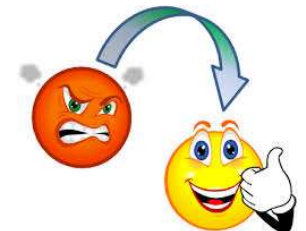


## REKAP TINDAK LANJUT PENGADUAN BULAN APRIL - JUNI 2024

No.	Tindak Lanjut	April	Mei	Juni
1	Pengaduan yang belum selesai.	0	0	0
2	Pengaduan dalam proses.	0	0	0
3	Pengaduan selesai	30	28	23
	Jumlah	30	28	23

# KESIMPULAN

1. Pengaduan/keluhan/komplain dari pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan yang diterima RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan April – Juni 2024 sebanyak **81** kasus.
2. Untuk pengaduan/keluhan/komplain yang bisa ditangani dan diselesaikan sebanyak **81** kasus.
3. Untuk pengaduan/keluhan/komplain yang belum selesai tidak ada.
4. Pengaduan yang paling sering dilaporkan selama bulan April – Juni 2024 adalah komunikasi, informasi dan edukasi yang masih kurang.



## **SARAN**

1. Meningkatkan komunikasi efektif dan profesional.
2. Kecepatan dalam pemberian pelayanan ditingkatkan.
3. Petugas pelayanan perlu diberikan penyegaran pelatihan service excellent, komunikasi efektif dan kepribadian.
4. Perlu diberikan bimbingan dan pembinaan rutin terhadap staff / petugas layanan.
5. Khusus telepon operator perlu mendapatkan perhatian khusus.

6. Untuk obat yang memang belum tersedia di apotek, segera untuk dilakukan koordinasi dengan Komite Farmasi dan BPJS.
7. Arena bermain ramah anak segera direalisasikan, untuk menunjang pelayanan di RS karena berdasarkan tata tertib bahwa anak usia 12 tahun kebawah dilarang ikut membesuk atau menunggu di ruang perawatan.

Balikpapan, 1 Juli 2024

Mengetahui  
Ka.Bag. Adm. Umum,



Muslimin, SKM

Humas,



Dian Sugianti

