LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN JANUARI - JUNI 2023

RSUD Dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO

BALIKPAPAN

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN JANUARI 2023

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO
Jalan M.T. Haryono No. 656 Telp. (0542) 873901 Fax. 873836
BALIKPAPAN - 76126

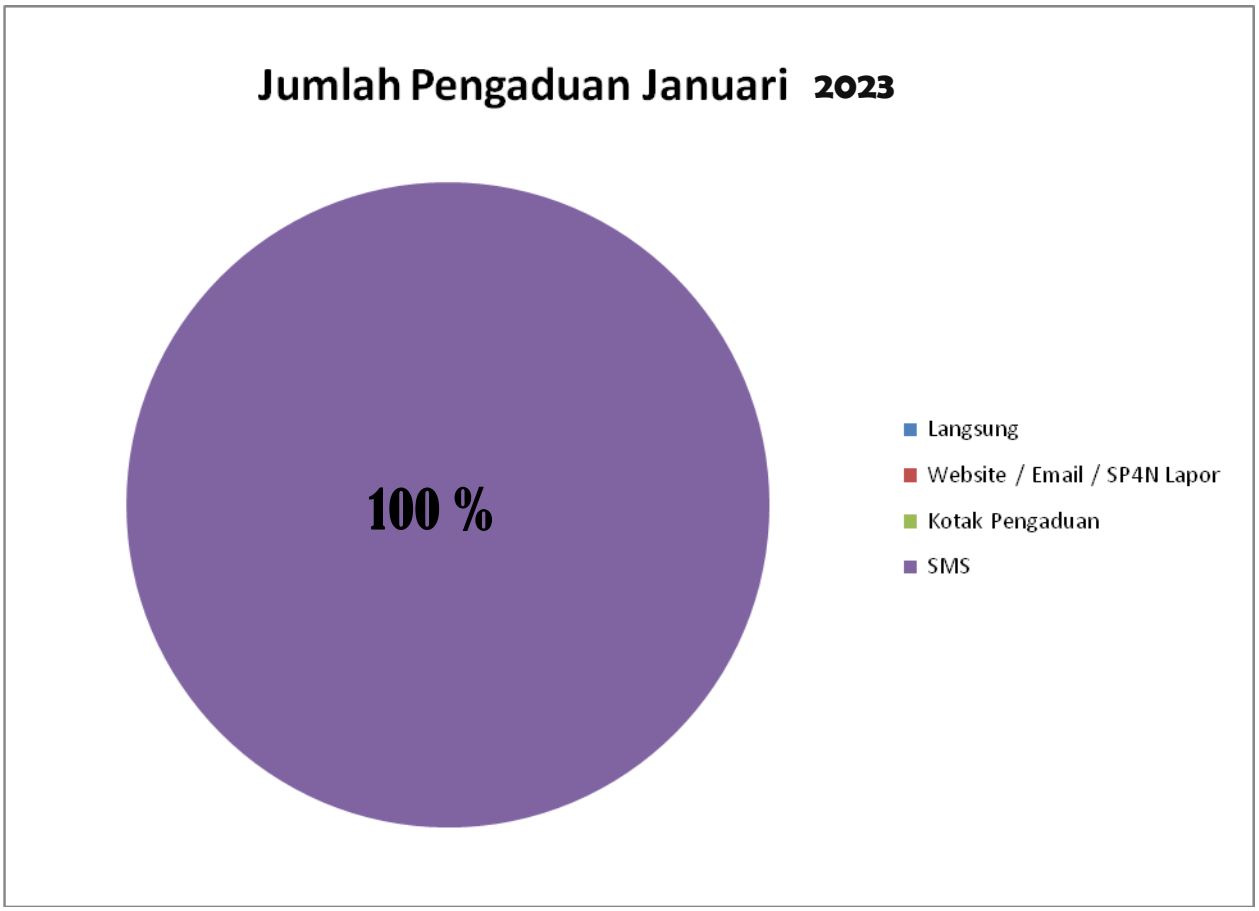
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
JANUARI 2023

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 atau Website : rsudkanujoso.com
3. Facebook : Rsud Kanujoso
4. Instagram : rsud.kanujoso
5. Telp : (0542) 873901 Ext.71191 atau Hp : 0811 5425021
6. SP4N Lapor (www.lapor.go.id) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **Januari 2023** adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	0
2	Pengaduan melalui Website / Email	0
3	Pengaduan melalui kotak pengaduan	0
4	Pengaduan melalui SMS / WA ke kontak pengaduan 0811 5425021	14
	Total Pengaduan	**14**



Pengaduan Bulan Januari 2023 :

1. Pendaftaran online tidak dapat diakses
2. Pelayanan apotek lambat.
3. Operator telepon dihubungi tidak pernah merespon.
4. Petugas billing tidak punya etika.
5. Penjadwalan tindakan kemoterapi tidak sesuai.
6. Tercecer barang berharga di RS.
7. Pemberian obat hampir expired.
8. Tidak dibolehkannya besuk pasien.

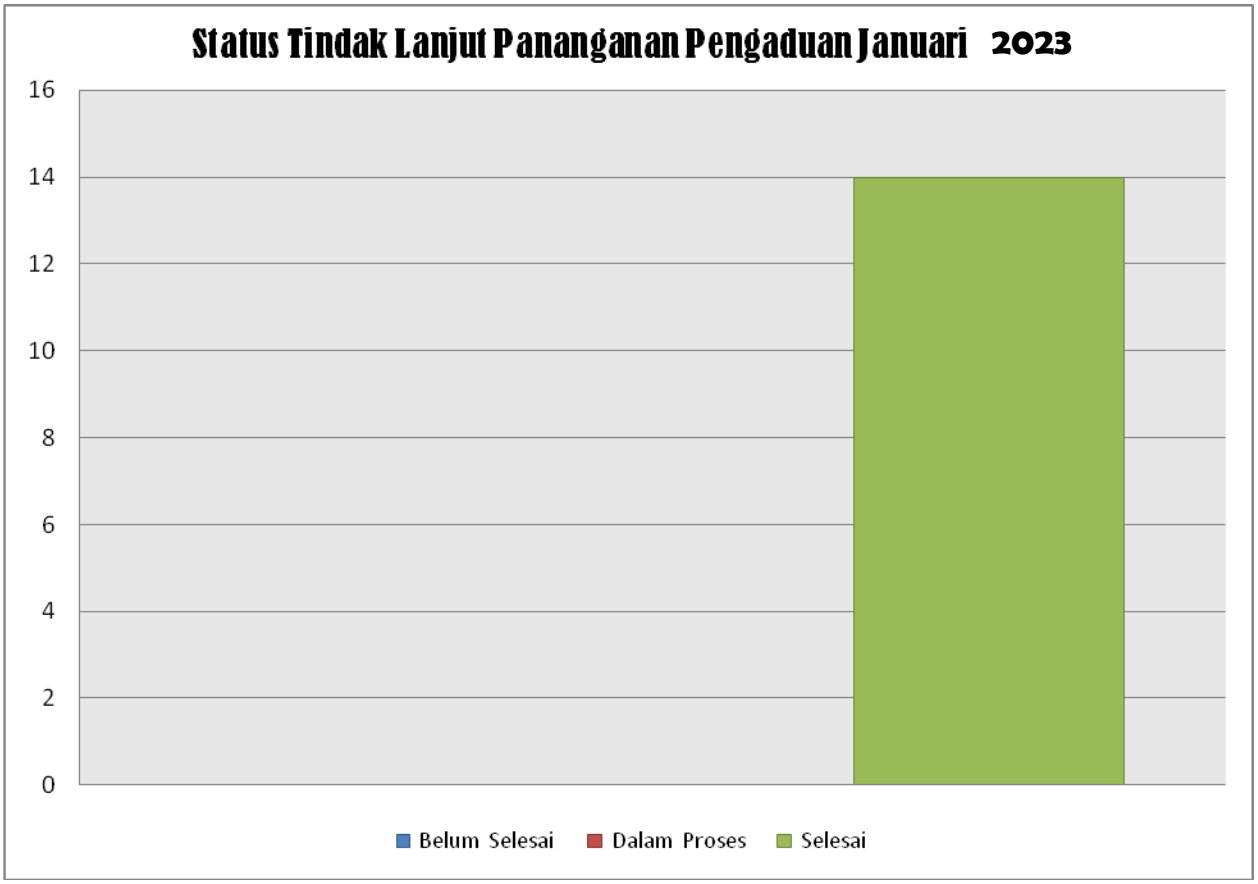
Tindak Lanjut Pengaduan

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

1. Terkait pendaftaran online yang tidak dapat diakses karena error system, pasien sudah diminta untuk mengupdate aplikasi pendaftaran online RSKD, dengan cara menghapus aplikasi yang sudah didownload sebelumnya, kemudian mendownload ulang aplikasi terbarunya.
2. Pelayanan apotek sudah sesuai dengan prosedur, masalah keterlambatan karena masuknya resep ke loket apotek bersamaan dari beberapa poliklinik.
3. Telepon operator masih dalam proses perbaikan.
4. Urusan pribadi petuga RS dengan pihak luar dapat diselesaikan secara langsung dengan yang bersangkutan tidak dapat melibatkan RS.
5. Antrian jadwal tindakan kemoterapi diatur oleh petugas ruang kemoterapi, petugas poliklinik hanya menyampaikan kepada pasien untuk tindakan dapat langsung ke ruang Kemoterapi.
6. Dompet pasien yang tercecer di area RS sudah diamankan Satpam dan sudah bisa diambil di IRD.
7. Obat yang diberikan masih dalam masa berlaku namun karena dikonsumsi selama 1 bulan maka sisa obat yang memasuki bulan ekspired nya akan diganti oleh pihak farmasi RSKD.
8. Selama pandemi covid jam besuk ditiadakan. Penunggu pasien yang diperbolehkan hanya 1 orang dengan catatan harus mengurus kartu penunggu pasien di satpam, bila keluarga inti ingin gantian silahkan tapi tetap harus menggunakan kartu penunggu yang sebelumnya sudah diurus.

Keterangan :

No.	Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	14
Jumlah Pengaduan		**14**



Pengaduan dalam proses :

1. Tidak ada

Pengaduan belum selesai :

1. Tidak ada

Demikian laporan penangan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Januari 2023**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 31 Januari 2023

Humas,

Dian Sugianti

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN FEBRUARI 2023

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO
Jalan M.T. Haryono No. 656 Telp. (0542) 873901 Fax. 873836
BALIKPAPAN - 76126

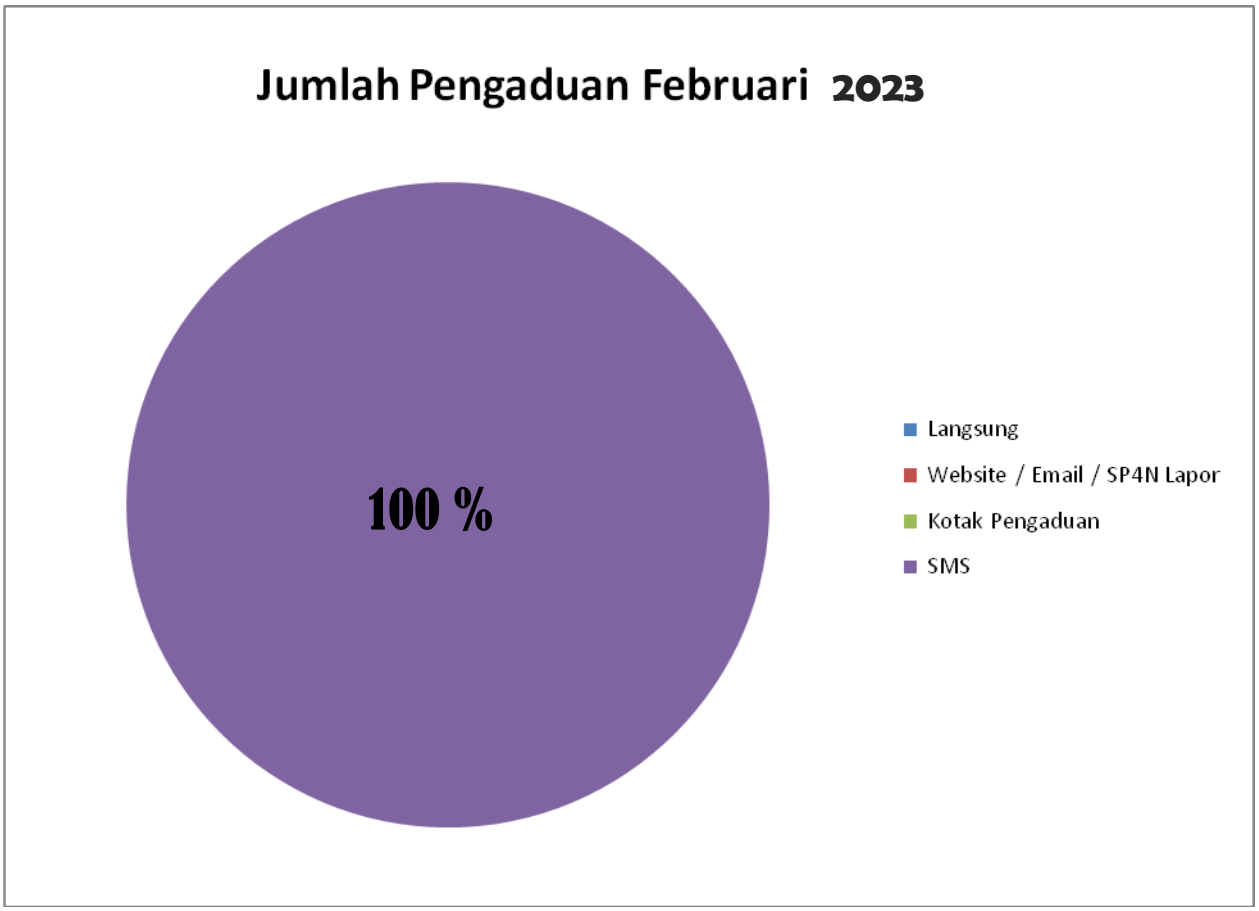
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
FEBUARI 2023

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 atau Website : rsudkanujoso.com
4. Facebook : Rsud Kanujoso
5. Instagram : rsud.kanujoso
6. Telp : (0542) 873901 Ext.71191 atau Hp : 0811 5425021
7. SP4N Lapor (www.lapor.go.id) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **Februari 2023**adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	0
2	Pengaduan melalui Website / Email	0
3	Pengaduan melalui kotak pengaduan	0
4	Pengaduan melalui SMS / WA ke kontak pengaduan 0811 5425021	9
	Total Pengaduan	**9**



Pengaduan Bulan Februari 2023 :

1. Pasien tidak dapat surat kenal lahir.
2. Larangan besuk pasien.
3. Pendaftaran online tidak dapat diakses.
4. Hasil PCR tidak diinformasikan ke pasien.
5. Terjadinya antrian operasi Urologi.

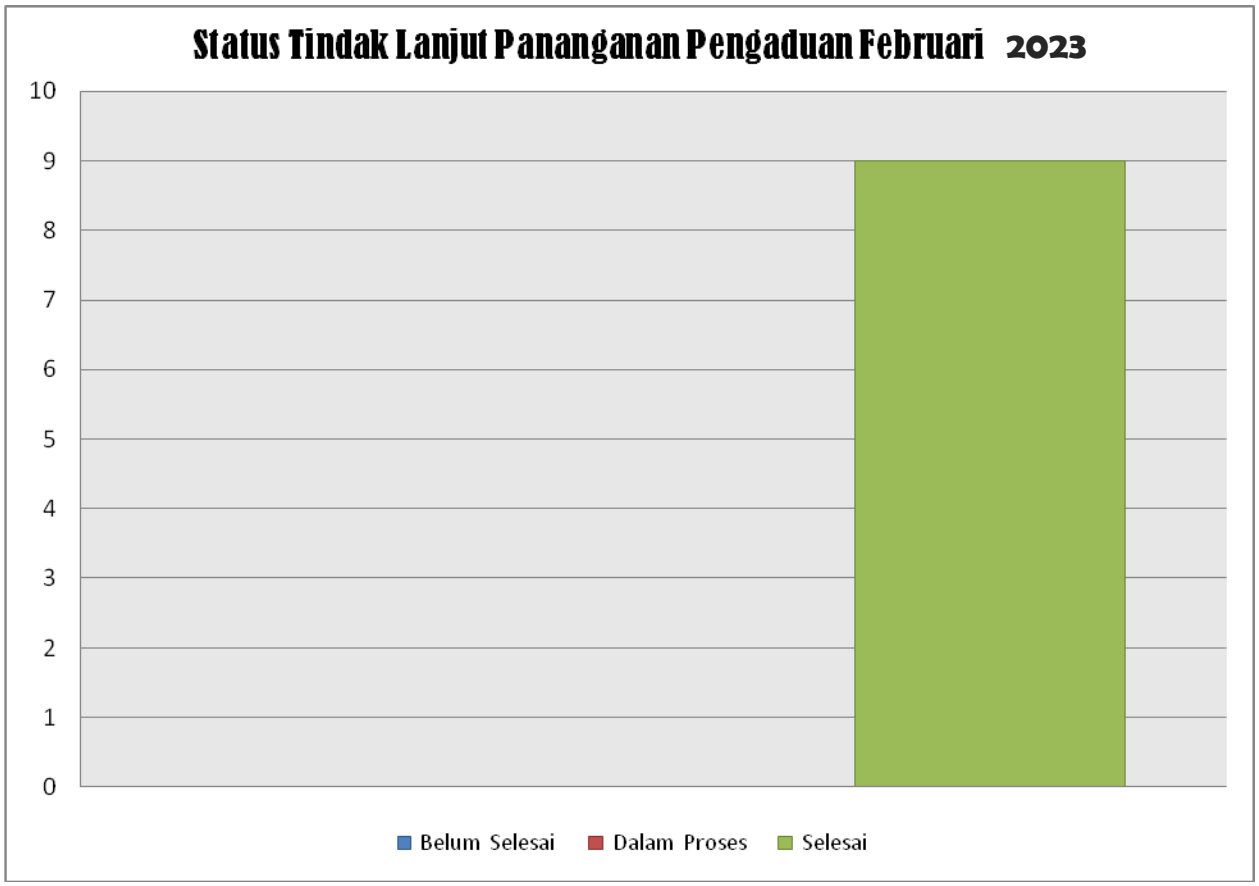
Tindak Lanjut Pengaduan

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

1. Surat kenal lahir akan diberikan kepada orang tua pasien apabila memenuhu persyaratan yang ditetapkan seperti identitas asli orang tua.
2. Selama pandemi covid jam besuk ditiadakan. Penunggu pasien yang diperbolehkan hanya 1 orang dengan catatan harus mengurus kartu penunggu pasien di satpam, bila keluarga inti ingin gantian silahkan tapi tetap harus menggunakan kartu penunggu yang sebelumnya sudah diurus.
3. Terkait pendaftaran online yang tidak dapat diakses karena error system, pasien sudah diminta untuk mengupdate aplikasi pendaftaran online RSKD, dengan cara menghapus aplikasi yang sudah didownload sebelumnya, kemudian mendownload ulang aplikasi terbarunya.
4. Hasil PCR hard copy bisa diambil pasien di laboratorium Mikrobiologi RSKD dan soft copy bisa didownload langsung dari aplikasi peduli lindungi.
5. Antrian jadwal operasi diatur oleh petugas Poli Urologi sesuai dengan jenis operasi.

Keterangan :

No.	Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	9
Jumlah Pengaduan		**9**



Pengaduan dalam proses :

1. Tidak ada

Pengaduan belum selesai :

1. Tidak ada

Demikian laporan penangan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Februari 2023**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 28 Februari 2023

Humas,

Dian Sugianti

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN MARET 2023

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO
Jalan M.T. Haryono No. 656 Telp. (0542) 873901 Fax. 873836
BALIKPAPAN - 76126

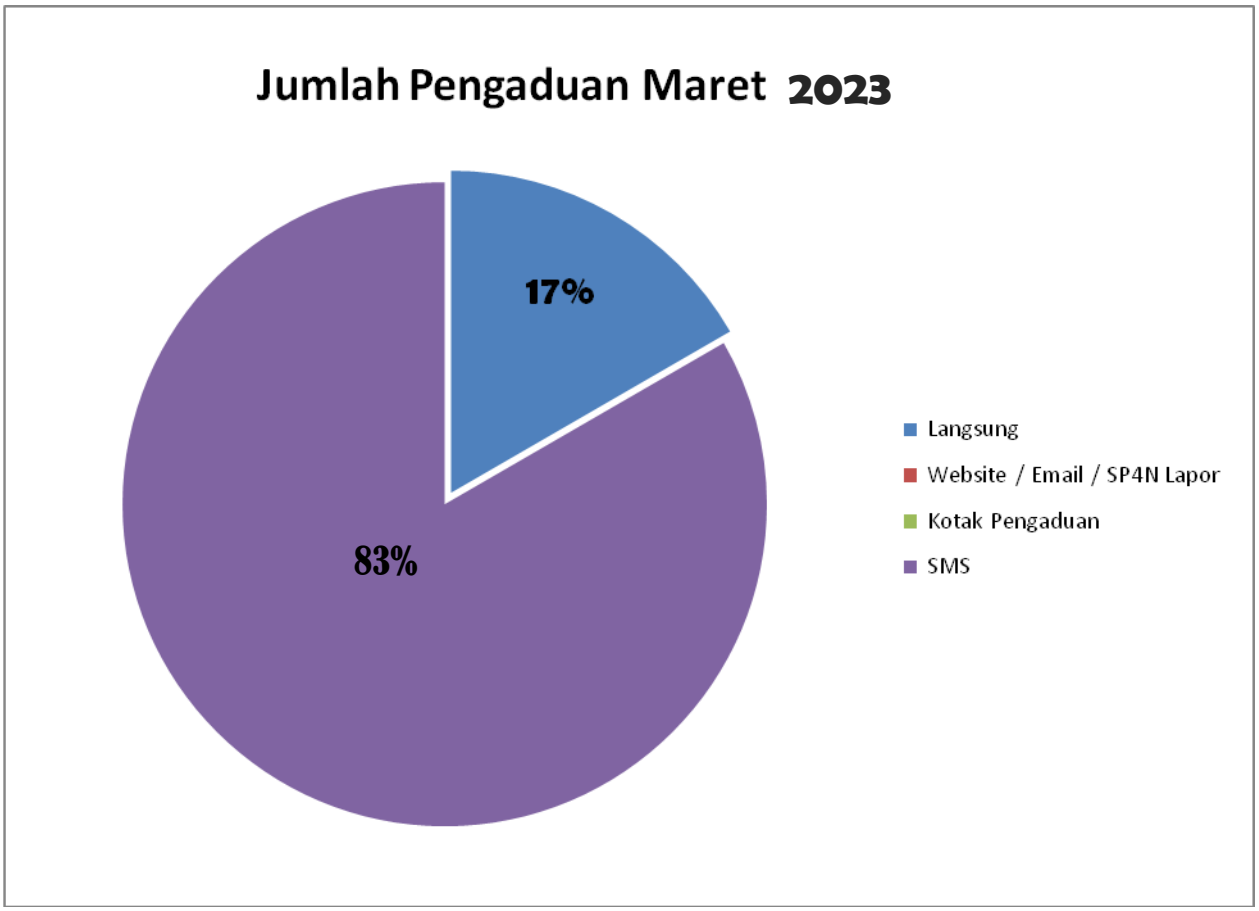
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
MARET 2023

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 atau Website : rsudkanujoso.com
4. Facebook : Rsud Kanujoso
5. Instagram : rsud.kanujoso
6. Telp : (0542) 873901 Ext.71191 atau Hp : 0811 5425021
7. SP4N Lapor (www.lapor.go.id) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **Maret 2023** adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	1
2	Pengaduan melalui Website / Email	0
3	Pengaduan melalui kotak pengaduan	0
4	Pengaduan melalui SMS / WA ke kontak pengaduan 0811 5425021	5
	Total Pengaduan	**6**



Pengaduan Bulan Maret 2023 :

1. Petugas poli THT jutek dan marah-marah dalam memberikan pelayanan.
2. Penjaminan Perusahaan dengan guaranty letter ditolak.
3. Informasi tindak lanjut pengobatan dari poli bedah tidak diberikan, sudah menunggu hampir 3 minggu.
4. Tidak ada yang mengatur di mesin nomor antrian pendaftaran.
5. Tidak ada hasil PCR.
6. Petugas bagian depan ruang radiologi tidak ramah dan terkesan marah.

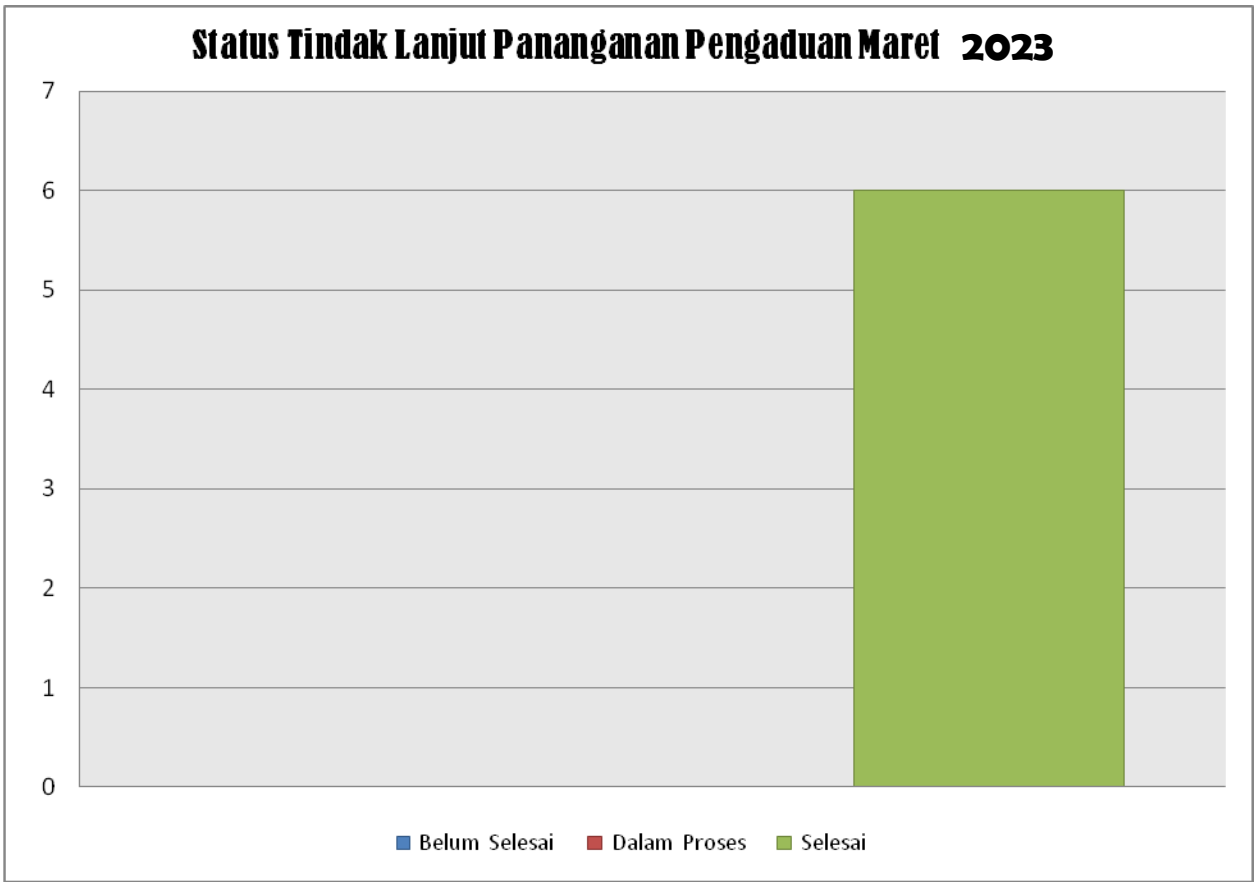
Tindak Lanjut Pengaduan

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

1. Petugas sudah dipanggil dan diberi pemahaman serta pembinaan, untuk keluarga pasien sudah diberikan informasi bahwa tindakan tersebut perlu peran aktif orang tua dan mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
2. Perusahaan yang belum melakukan kerja sama dengan RSKD tidak dapat menggunakan jaminan perusahaan, hal ini sudah menjadi ketentuan RS sehingga pasien dinyatakan sebagai pasien umum (mandiri).
3. Informasi terkait tindak lanjut pengobatan masih dikonsultasikan oleh dokter spesialis ke Dokter Spesialis RS type A, keluarga pasien akan diberikan informasi setelah ada jawaban dari RS Type A.
4. Petugas mesin nomor antrian ada stay ditempat yaitu Satpam yang bertugas di area poliklinik.
5. Hasil PCR hard copy bisa diambil pasien di laboratorium Mikrobiologi RSKD dan soft copy bisa didownload langsung dari aplikasi peduli lindungi.
6. Petugas aministrasi Radiologi sudah diberi pengarahan dan pembinaan dari atasan langsung. Terkait untuk tindakan CT Scan dikarenakan alat masih rusak, pasien disarankan untuk kembali ke dokter spesialis untuk solusi segera dilakukan tindakan apakah dirujuk ke RS Type A.

Keterangan :

No.	Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	6
Jumlah Pengaduan		**6**



Pengaduan dalam proses :

1. Tidak ada

Pengaduan belum selesai :

1. Tidak ada

Demikian laporan penangan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Maret 2023**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 31 Maret 2023

Humas,

Dian Sugianti

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN APRIL 2023

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO
Jalan M.T. Haryono No. 656 Telp. (0542) 873901 Fax. 873836
BALIKPAPAN - 76126

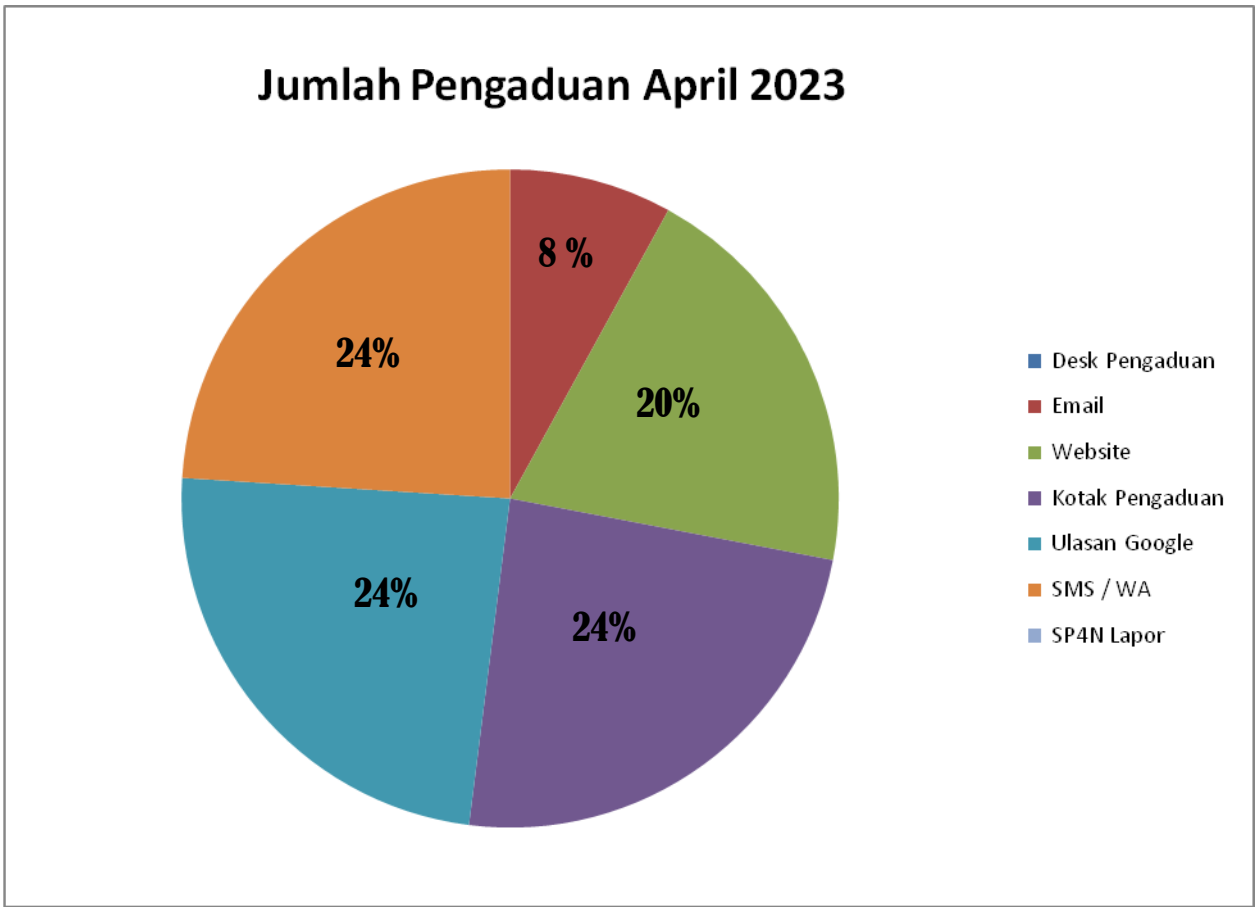
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
APRIL 2023

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 atau Website : rsudkanujoso.com
4. Facebook : Rsud Kanujoso
5. Instagram : rsud.kanujoso
6. Telp : (0542) 873901 Ext.71191 atau Hp : 0811 5425021
7. SP4N Lapor (www.lapor.go.id) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **April 2023** adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	0
2	Pengaduan melalui Email	2
3	Pengaduan melalui Website	5
4	Pengaduan melalui Kotak Saran / Pengaduan	6
5	Pengaduan melalui Ulasan Google	6
6	Pengaduan melalui SMS / WA ke kontak pengaduan 0811 5425021	6
7	Pengaduan melalui SP4N Lapor (lapor.go.id)	0
	Total Pengaduan	**25**



Pengaduan Bulan April 2023 :

1. Pengaduan pribadi terhadap Pegawai RS yang tidak ada kaitan dengan pelayanan (hutang-piutang).
2. Petugas patologi klinik lantai 1 bersikap tidak sopan, ketus dan jutek saat menjawab.
3. Antrian obat lama dan petugas terkesan santai kerjanya.
4. Antrian rawat inap harus waiting list.
5. Wastafel kios di food court mampet dan air merembes sampai banjir.
6. Pendaftaran online error.
7. Perawat ruang soka tidak sopan menegur pasien maupun orang tua pasien.
8. Security IGD tidak respek kepada pasien maupun keluarga pasien
9. Security Anggrek Hitam tidak baik dalam berkomunikasi.
10. Pelayanan petugas berubah jadi kurang baik setelah keluarga pasien tidak memenuhi keinginan petugas.

11. Menunggu ruang perawatan lama.

12. Petugas poliklinik Onkologi tidak ramah.

13. Petugas pendaftaran Rehab Medik datang tidak tepat waktu.

14. Petugas pendaftaran tidak ramah, kasar bicaranya.

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. Pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti karena bukan terkait pelayanan di RS.
2. Email telah dibalas/dijawab bahwa sesuai yang disampaikan pengadu, pada hai tersebut tidak ada petugas wanita yang dimaksud dinas di Laboratorium, semua petugas laki-laki, dan Humas meminta keterangan lebih lanjut namun tidak ada respon dari pengadu.
3. Untuk masalah obat di apotek rawat jalan dikarenakan masuknya resep dari masing-masing poli secara bersamaan sehingga pelayanan obat agak lambat namun RS telah berupaya sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang paripurna dan saat ini sudah didukung aplikasi SIDOKTER sehingga pasien tidak lagi menyerahkan resep ke loket apotek namun langsung masuk ke sistem RS dan pelayan obat dapat terkendali.
4. Waiting list pasien masuk ruang perawatan tergantung ketersediaan kamar/tempat tidur, bila belum dihubungi petugas TP2RN maka ruang perawatan yang sesuai dengan hak pasien belum tersedia. Namun petugas telah memberikan pilihan apakah pasien mau naik kelas dengan memberikan informasi biaya.
5. Sudah dilakukan pengecekan saluran pembuangan air di foodcourt dan untuk kebocoran telah ditangani dengan penggantian pipa berdiameter besar.
6. Untuk pendaftaran online berlaku bagi pasien peserta BPJS yang sudah pernah berobat di poliklinik RSKD dengan menggunakan aplikasi JKN Mobile atau pendaftaran online RSKD. Untuk pasien yang sudah bisa menggunakan aplikasi tersebut dan apabila terjadi error maka itu dari server, maka pasien diarahkan untuk daftar secara manual di loket pendaftaran.

7. Untuk perawat diruang perawatan hanya melakukan peneguran bagi keluarga pasien yang masih berada didalam ruang perawatan dimana menunggu pasien lebih dari 1 orang. Dan karena sudah diinfokan berulang namun keluarga pasien masih tetap tidak mengindahkan makanya dilakukan peneguran, namun tetap sesuai prosedur RS.

8. Untuk Security telah dilakukan pembinaan dan keterkaitan dengan kejadian bahwa saat itu security sedang memberikan informasi kepada pasien dan keluarga pasien yang lain.

9. Untuk Security telah dilakukan pembinaan.

10. Perawat telah bekerja sesuai prosedur operasional yang berlaku di RS, tidak ada pembedaan pelayanan terhadap pasien, bila petugas respon agak lambat karena pasien diruang perawatan yang ditangani banyak apalagi bila menangani pasien kritis.

11. Pasien telah disampaikan informasi bahwa :
    - Masih menunggu ketersediaan tempat tidur
    - Masih menunggu pasien se-belumnya pulang.
    - Ruang perawatan masih dibersihkan.

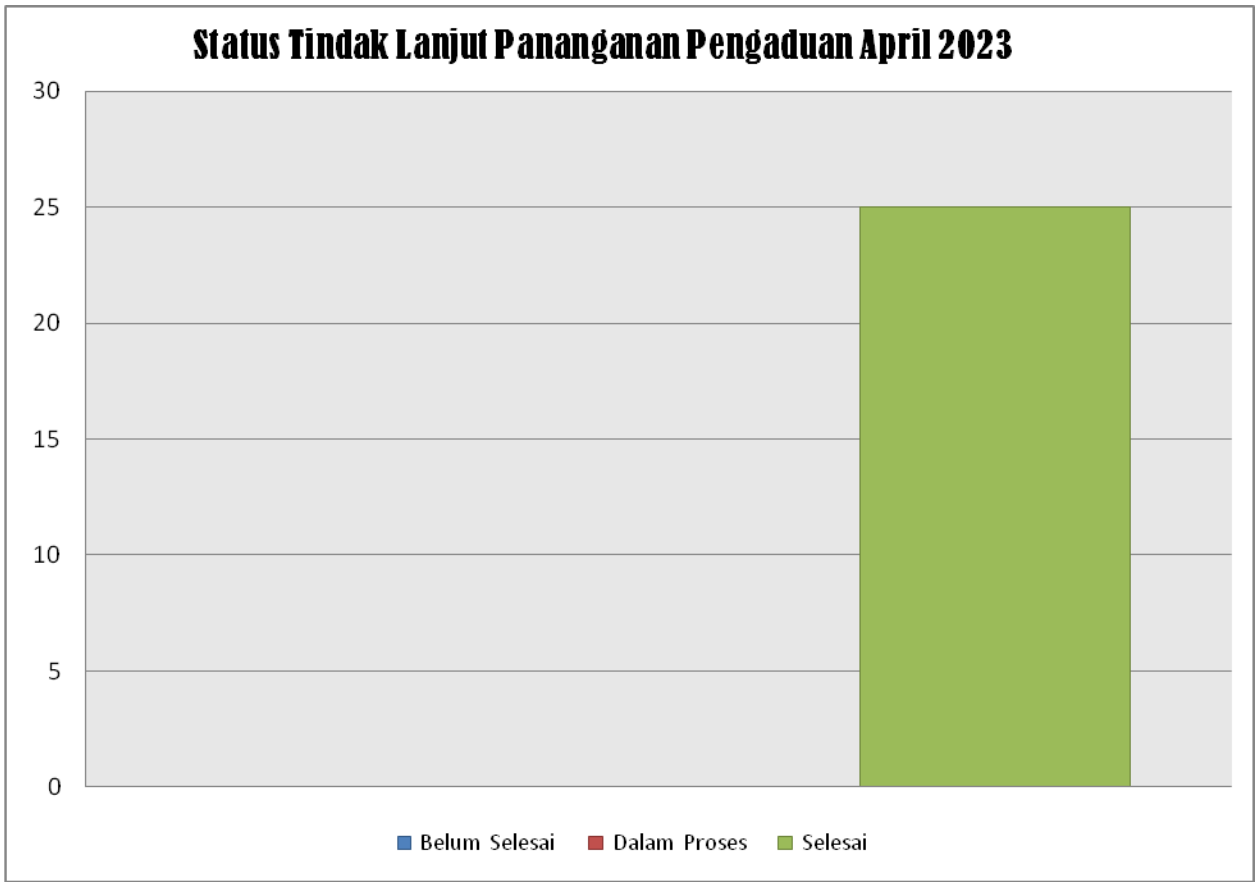
12. Jadwal praktek dokter dapat diunduh melalui Instagram RSKD. Untuk perawat telah dilakukan pembinaan secara langsung oleh Kepala Ruangan Instalasi Rawat Jalan.

13. Petugas Rehab Medik tidak ada yang telat datang, yang telat datang adalah petugas Pendaftaran, dimana petugas yang setiap hari ada sedang sakit sehingga harus digantikan dengan petugas lain.

14. Pengaduan telah disampaikan kepada Ka.Instalasi Rekam Medis untuk tindak lanjut peneguran dan pembinaan petugas bagian loket pendaftaran.

Keterangan :

No.	Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	25
Jumlah Pengaduan		**25**



Pengaduan dalam proses :

1. Tidak ada

Pengaduan belum selesai :

1. Tidak ada

Demikian laporan penangan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **April 2023**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 30 April 2023

Humas,

Dian Sugianti

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN MEI 2023

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO
Jalan M.T. Haryono No. 656 Telp. (0542) 873901 Fax. 873836
BALIKPAPAN - 76126

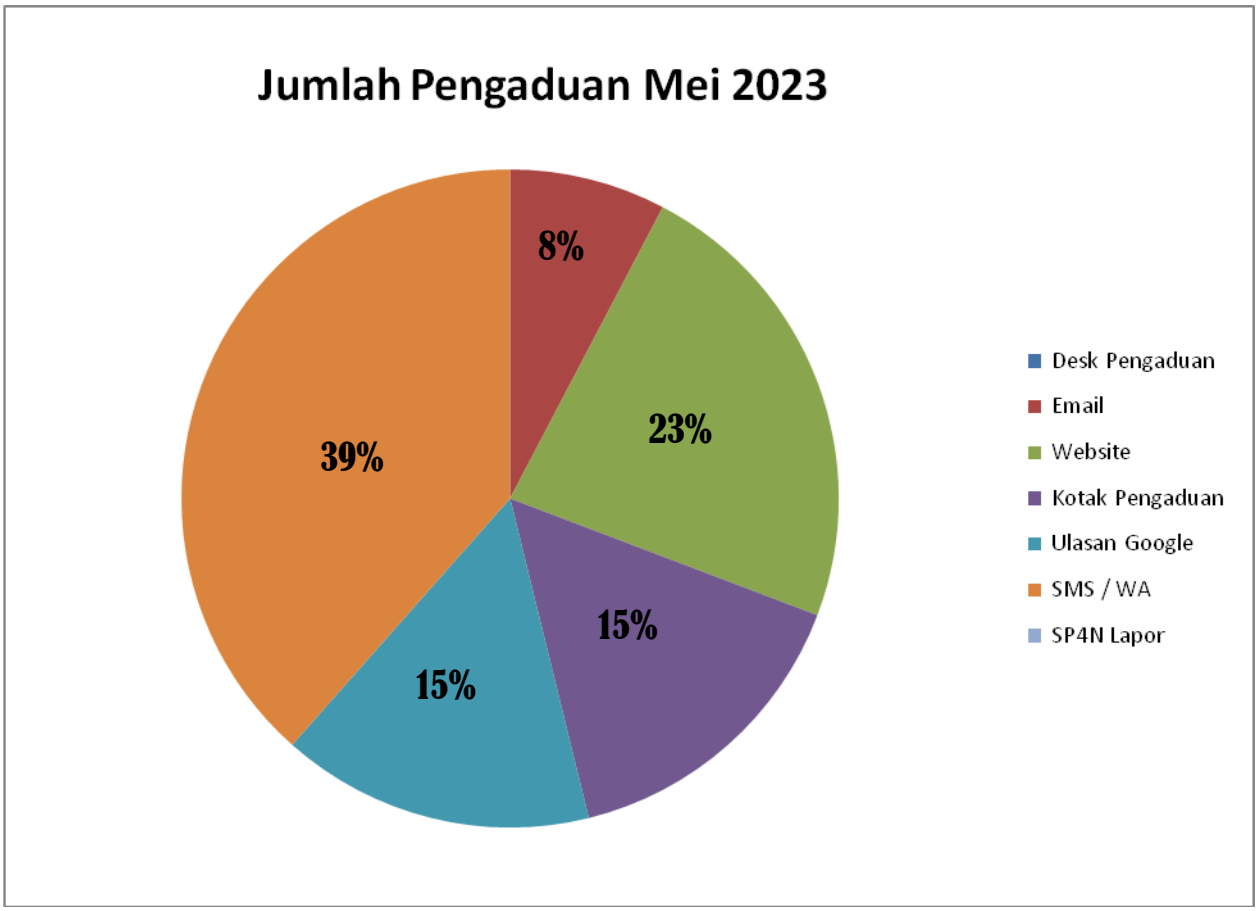
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
MEI 2023

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 atau Website : rsudkanujoso.com
4. Facebook : Rsud Kanujoso
5. Instagram : rsud.kanujoso
6. Telp : (0542) 873901 Ext.71191 atau Hp : 0811 5425021
7. SP4N Lapor (www.lapor.go.id) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **Mei 2023** adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	0
2	Pengaduan melalui Email	1
3	Pengaduan melalui Website	3
4	Pengaduan melalui Kotak Saran / Pengaduan	2
5	Pengaduan melalui Ulasan Google	2
6	Pengaduan melalui SMS / WA ke kontak pengaduan 0811 5425021	5
7	Pengaduan melalui SP4NLapor (lapor.go.id)	0
	Total Pengaduan	**13**



Pengaduan Bulan Mei 2023 :

1. Pengaduan pribadi terhadap Pegawai RS yang tidak ada kaitan dengan pelayanan (hutang-piutang).
2. Antrian pengambilan obat di apotek lama.
3. Tidak disediakan tissue di toilet RS.
4. Pelayanan pasien Asuransi di poli eksekutif sangat lama.
5. Chatting ke poli eksekutif tidak ada respon.
6. AC diruang perawatan tidak dingin.
7. Daftar online error.
8. Kesalahan rujukan dari RSKD ke RS Surabaya.
9. Perawat menegur dan berbohong kepada keluarga pasien.
10. Pelayanan di poliklinik anggrek hitam lambat.

11. Dokter UGD tidak becus menangani pasien.

12. Perilaku dokter dan petugasnya judes gak ada yang ramah.

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. Pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti karena bukan terkait pelayanan di RS.
2. Untuk masalah obat di apotek rawat jalan dikarenakan masuknya resep dari masing-masing poli secara bersamaan sehingga pelayanan obat agak lambat namun RS telah berupaya sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang paripurna dan saat ini sudah didukung aplikasi SIDOKTER sehingga pasien tidak lagi menyerahkan resep ke loket apotek namun langsung masuk ke sistem RS dan pelayan obat dapat terkendali.
3. Untuk tissue toilet memang RS tidak menyediakan karena itu merupakan kebutuhan yang wajib disediakan sendiri oleh pasien atau keluarganya.
4. Investigasi tidak dapat dilakukan karena saat diminta nama pasien tidak direspon. Namun sudah disampaikan kepada pasien bahwa pelayanan di poliklnik Anggrek Hitam namanya bukan Poli eksekutif tapi poliklinik Anggrek Hitam.
5. Untuk jadwal dokter telah disampaikan bahwa pasien dapat mengunduh melalui Instagram RSKD.
6. Untuk ruangan yang tidak dingin telah ditindaklanjuti dan memang remote AC tidak disediakan didalam ruangan untuk menghindari pertengkaran antara pasien yang satu dengan lainnya karena berbeda keinginan.
7. Error pendaftaran online karena ada error bridging dari server BPJS, pasien telah diarahkan untuk daftar manual di loket pendaftaran.
8. Untuk kesalahan rujukan bukan pada RSKD namun sesuai keinginan pasien dan saat sudah berada di RS rujukan baru paham bahwa harus dirujuk ke sub spesialis. Namun RSKD telah membantu merubahkan rujukan by sistem.

9. Keluarga pasien telah diinformasikan bahwa penunggu pasien hanya diperbolehkan 1 orang menunggu didalam ruang perawatan. Ruang tunggu keluarga digunakan saat jam berkunjung dibuka dan sambil menunggu giliran besuk dapat menunggu di ruang tersebut karena besuk pasien juga tidak diperkenankan langsung bergerombol.

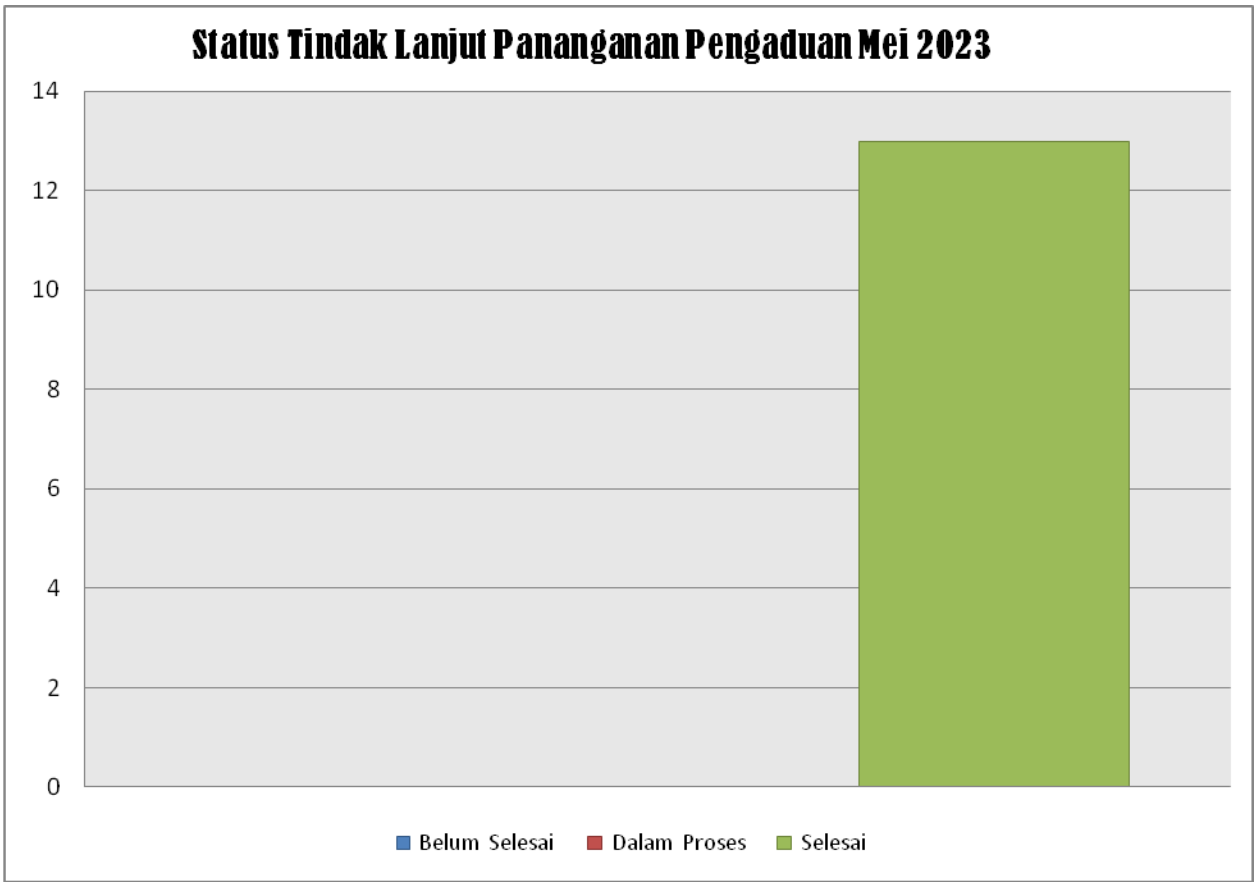
10. Pasien telah diinformasikan bahwa tidak ada perbedaan pelayanan di poliklinik Anggrek Hitam dengan poliklnik pasien peserta BPJS. Perbedaan hanya pasien peserta BPJS (di gedung utama) dipisah dengan pasien umum, asuransi dan perusahaan (di gedung anggrek hitam lt.1).

11. Pasien sudah diberikan jawaban dan meminta penjelasan lebih rinci ketidakbecusan dokter seperti apa. Untuk masalah medis, tenaga kesehatan lebih memahami, namun bila pasien maupun keluarga pasien tidak puas dapat memberikan penjelasan lebih rinci terkait pengaduannya.

12. Pengaduan tidak spesifik disampaikan dan menyamaratakan perilaku pelayanan secara umum seeing tidak dapat ditindaklanjuti secara real.

Keterangan :

No.	Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	13
Jumlah Pengaduan		**13**



Pengaduan dalam proses :

1. Tidak ada

Pengaduan belum selesai :

1. Tidak ada

Demikian laporan penangan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Mei 2023**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 31 Mei 2023

Humas,

Dian Sugianti

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN JUNI 2023

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO
Jalan M.T. Haryono No. 656 Telp. (0542) 873901 Fax. 873836
BALIKPAPAN - 76126

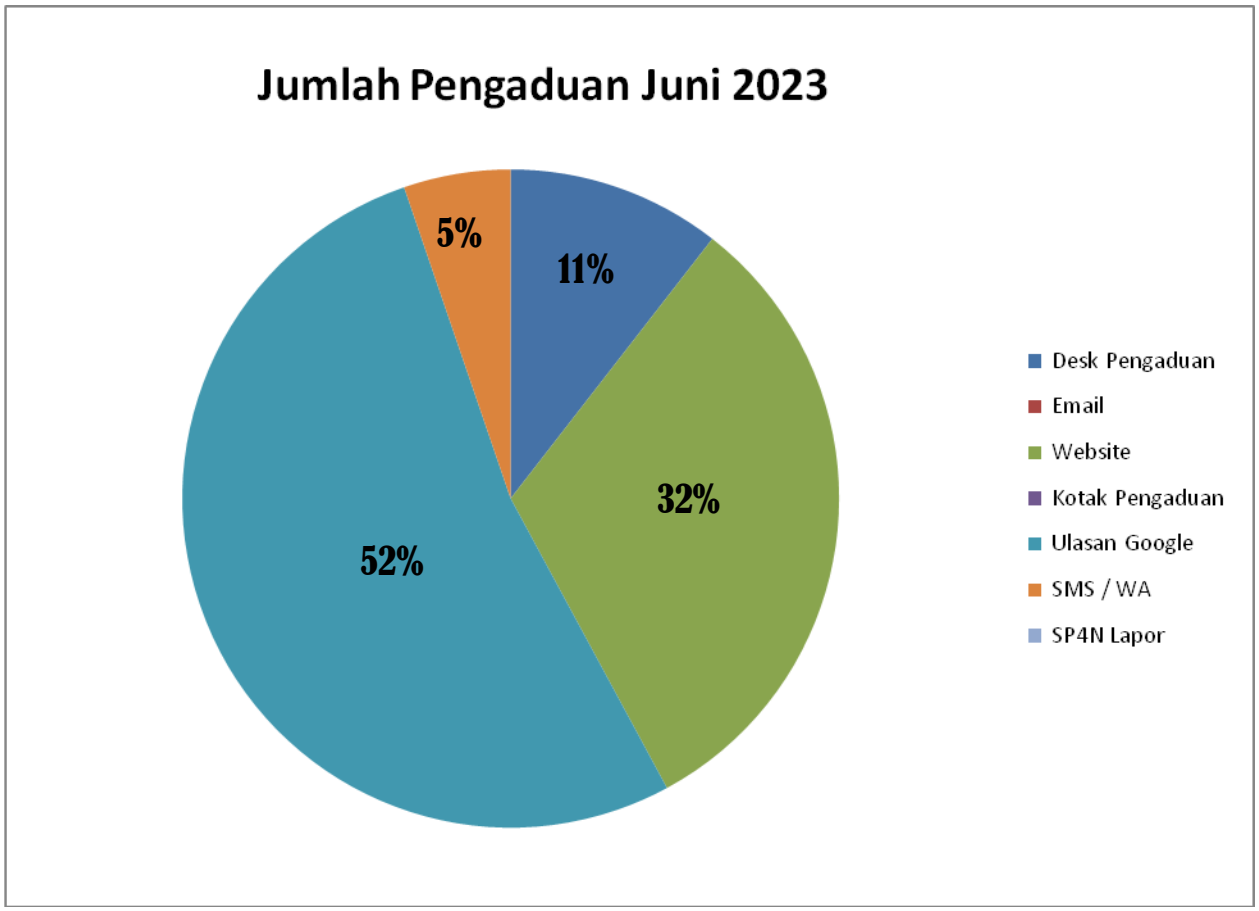
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
JUNI 2023

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 atau Website : rsudkanujoso.com
4. Facebook : Rsud Kanujoso
5. Instagram : rsud.kanujoso
6. Telp : (0542) 873901 Ext.71191 atau Hp : 0811 5425021
7. SP4N Lapor (www.lapor.go.id) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **Juni 2023** adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	2
2	Pengaduan melalui Email	0
3	Pengaduan melalui Website	6
4	Pengaduan melalui Kotak Saran / Pengaduan	0
5	Pengaduan melalui Ulasan Google	10
6	Pengaduan melalui SMS / WA ke kontak pengaduan 0811 5425021	1
7	Pengaduan melalui SP4N Lapor (lapor.go.id)	0
	Total Pengaduan	**19**



Pengaduan Bulan Juni 2023 :

1. Petugas CS (Vivi) tidak bekerja dengan baik dan tidak sesuai prosedur yang berlaku di RS, banyak keluhan yang dirasa dari pasien maupun petugas RS.
2. Tidak nyaman dengan pelayanan petugas (Kasir anggrek hitam lt.1 dan perawat IGD)
3. Pasien dijadwalkan operasi namun tidak dapat ruang perawatan harus waiting list.
4. Penanganan dokter spesialis anak tidak baik.
5. Pemberian lama hari istirahat dalam surat keterangan istirahat hanya 3 hari tidak sesuai dengan kondisi pasien.
6. Penanganan pasien di IGD dan di ruang perawatan lambat, ada perbedaan antara pasien umum dan BPJS.
7. Semua nomor RSKD tidak ada yang mengangkat, tidak ada petugas standby.
8. Penunggu pasien terlalui berisik dan lebih dari 1.
9. Minta jadwal dokter tidak direspon.

10. Pelayanan minimalis bagi yang pakai BPJS.

11. Dokter tidak bisa memberikan diagnosa yang benar.

12. Petugas perempuan di loket pendaftaran kasar.

13. Petugas Security tidak ramah dan perawat di ruangan tidak tertib.

14. Perawat poli anak ketus dan cenderung menghakimi.

15. Pelayanan obat masih lama.

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. Petugas yang bersangkutan telah dipanggil coordinator CS namun saat datang memenuhi panggilan langsung mengajukan pengunduran diri. Koordinator CS telah mengganti CS yang bersangkutan dengan CS baru yang kinerjanya baik.

2. Keluarga pasien telah diberikan penjelasan terkait pelayanan pasien Asuransi di Anggrek Hitam bahwa adanya miskomunikasi yang terjadi dan sudah diklarifikasi. Untuk pelayanan di IGD telah dijelaskan bahwa keluarga pasien tidak boleh lebih dari 1 orang yang menunggu didalam ruang pemeriksaan, telah disediakan ruang tunggu bagi keluarga pasien. Bila sewaktu-waktu dibutuhkan akan dipanggil.

3. Waiting list pasien masuk ruang perawatan tergantung ketersediaan kamar/tempat tidur, bila belum dihubungi petugas TP2RN maka ruang perawatan yang sesuai dengan hak pasien belum tersedia. Namun petugas telah memberikan pilihan apakah pasien mau naik kelas dengan memberikan informasi biaya.

4. Pengaduan terkait dokter spesialis anak telah disampaikan kepada Ka.Bid.Pelayanan Medis dan tindaka lanjut intern bidang.

5. Surat keterangan istirahat hanya dikeluarkan untuk 3 hari kerja sesuai indikasi medis. bila setelah 3 hari pasien tidak ada perubahan bisa berobat kembali ke RS dan meminta surat keterangan istirahat lagi.

6. Pasien telah diinformasikan bahwa tidak ada pembedaan pasien antara pasien BPJS, Umum, Perusahaan maupun Asuransi. Untuk penjadwalan tindakan dll, tergantung indikasi medis dan arahan dari dokter spesialis selaku DPJP. Bisa saja harus perbaikan kondisi umum pasien terlebih dahulu atau pemeriksaan penun-jang lainnya sebelum dilakukan tindakan pembedahan.

7. Yang bersangkutan telah diberikan informasi bahwa telepon operator sedang dalam proses perbaikan. Untuk informasi dan pengaduan dapat disampaikan melalui kontak 08115425021. Apabila low respon telepon bisa chatting by WA.

8. Keluarga pasien telah diinformasikan bahwa penunggu pasien hanya diperkenankan 1 orang saja. Satpam RS akan keliling untuk melakukan pener-tiban di masing-masing ruang perawatan, bila terlihat ada hal seperti yang disampaikan pasti akan dilakukan peneguran dan diarahkan untuk meninggalkan ruang perawatan.

9. Pasien telah disampaikan bahwa permohonan informasi dan pengaduan yang masuk ke kontak RSKD banyak, bisa saja terlewat. Untuk informasi jadwal dokter bisa dicek langsung di Instagram melalui link = https://linktr.ee/ RSKD_Balikpapan.

10. Pengaduan tidak disampaikan secara rinci / spesifik dan isi pengaduan sulit untuk dipahami karena cara penggunaan bahasa yang kurang tersusun.

11. Terkait diagnosa pasien yang kurang akurat sesuai persepsi pasien bahwa sesuai indikasi medis penegakkan diagnosa berdasarkan pemeriksaan fisik dan penunjang.

12. Pengaduan terkait petugas pendaftaran yang kasar telah disampaikan kepada Ka.Instalasi Rekam Medis untuk tindak lanjut dan pembinaan secara intern.

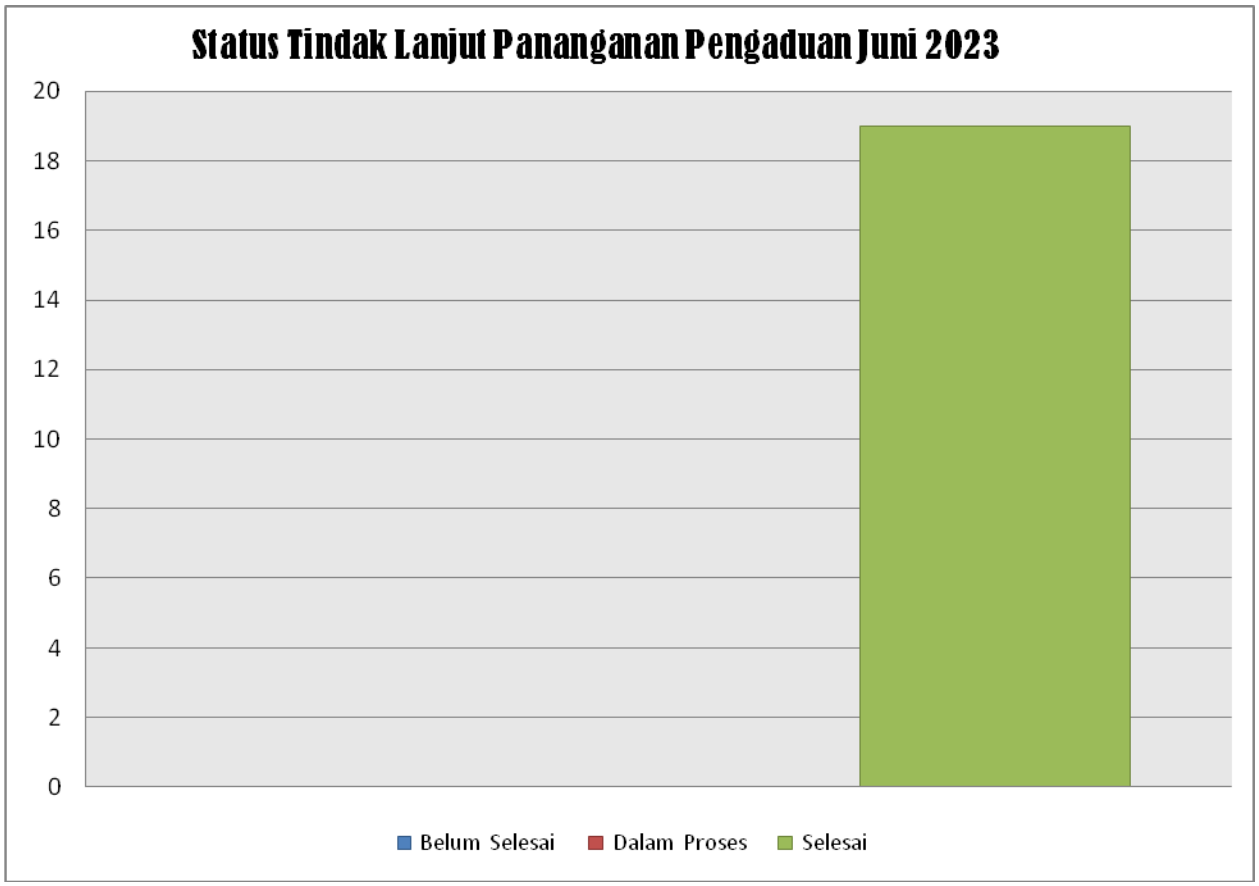
13. Terkait pengaduan security sering hilang dan perawat tidak tertib tidak spesifik disebutkan security area mana dan perawat ruang perawatan mana yang melakukan hal tersebut.

14. Untuk petugas poli anak yang ketus telah disampaikan langsung ke Ka.Instalasi Rawat Jalan dan Ka.Bid.Keperawatan.

15. Untuk masalah obat di apotek rawat jalan dikarenakan masuknya resep dari masing-masing poli secara bersamaan sehingga pelayanan obat agak lambat namun RS telah berupaya sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang paripurna dan saat ini sudah didukung aplikasi SIDOKTER sehingga pasien tidak lagi menyerahkan resep ke loket apotek namun langsung masuk ke sistem RS dan pelayan obat dapat terkendali.

Keterangan :

No.	Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	19
Jumlah Pengaduan		**19**



Pengaduan dalam proses :

1. Tidak ada

Pengaduan belum selesai :

1. Tidak ada

Demikian laporan penangan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Juni 2023**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 30 Juni 2023

Humas,

Dian Sugianti