LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN JANUARI - DESEMBER 2022

RSUD Dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO

BALIKPAPAN

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN JANUARI 2022

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

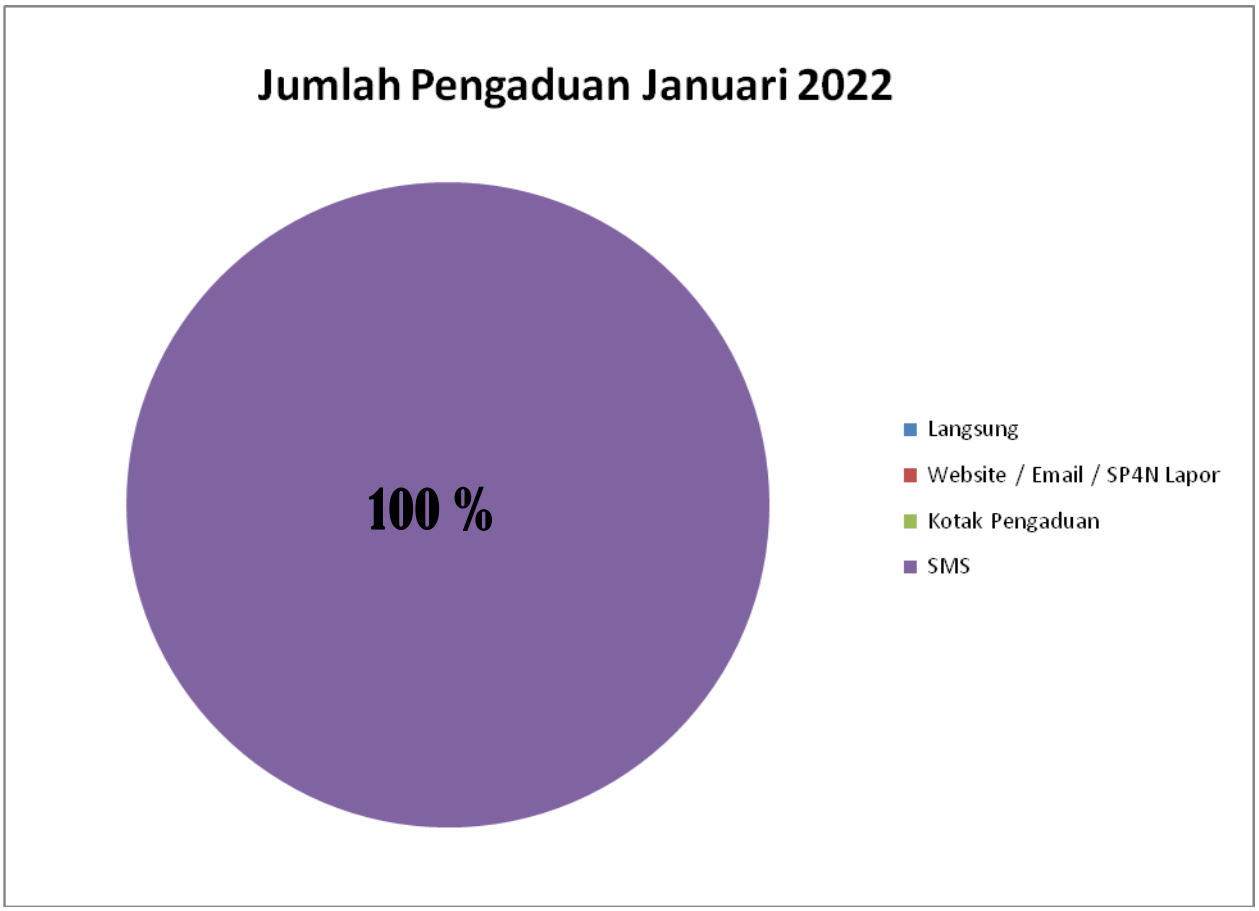
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
JANUARI 2022

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 2022** 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 2022 :

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.

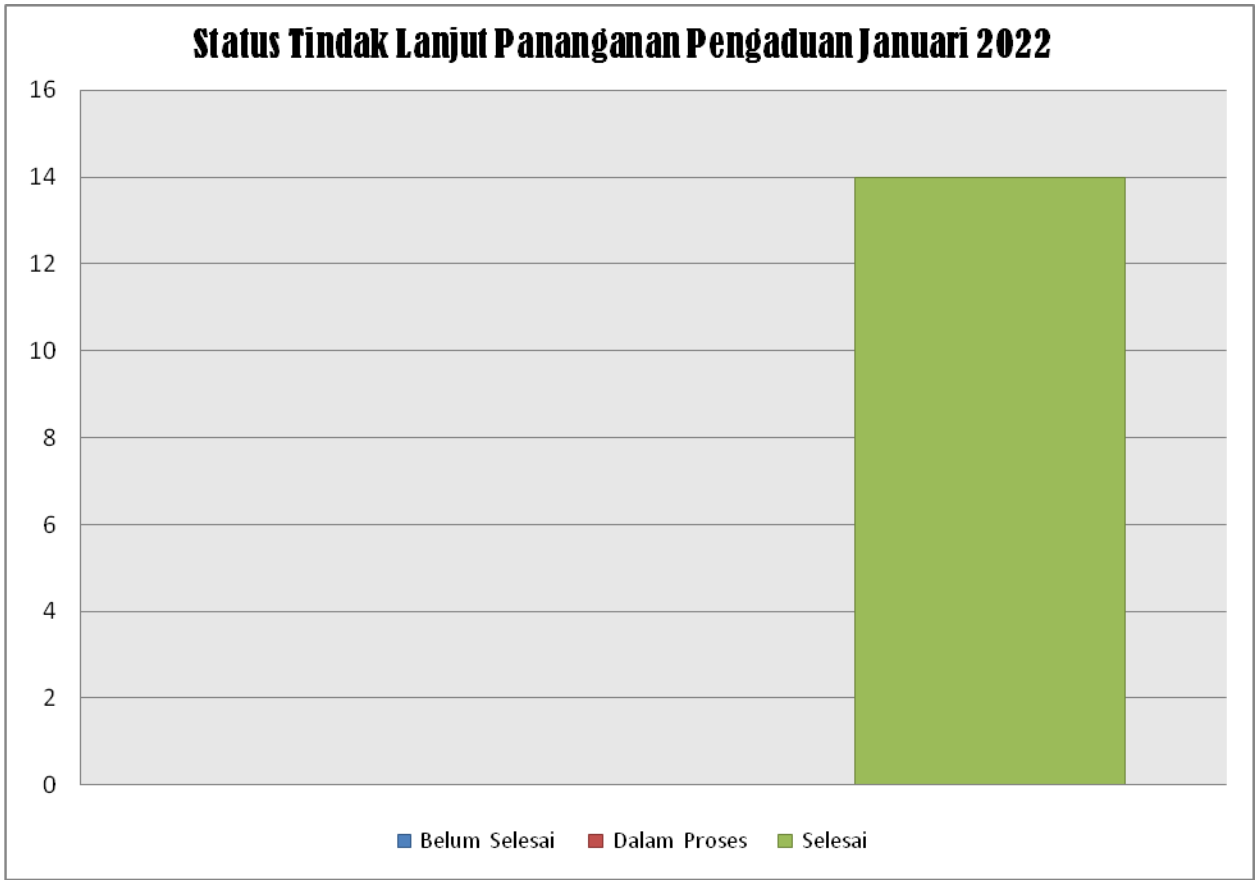
Tindak Lanjut Pengaduan

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 2022**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 2 Februari 2022

Humas,

Dian Sugianti

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN FEBRUARI 2022

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

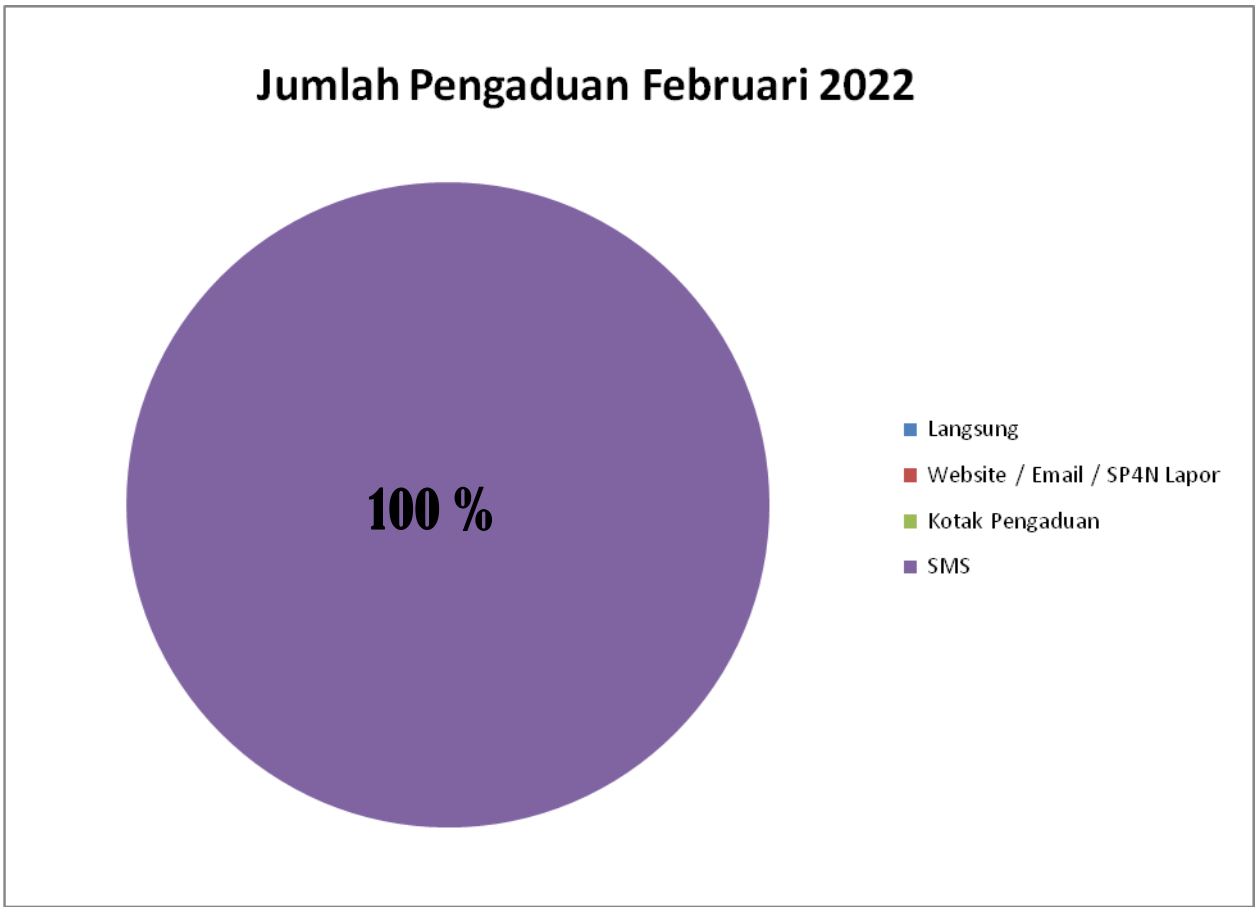
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
FEBUARI 2022

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 2022** 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 2022 :

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.

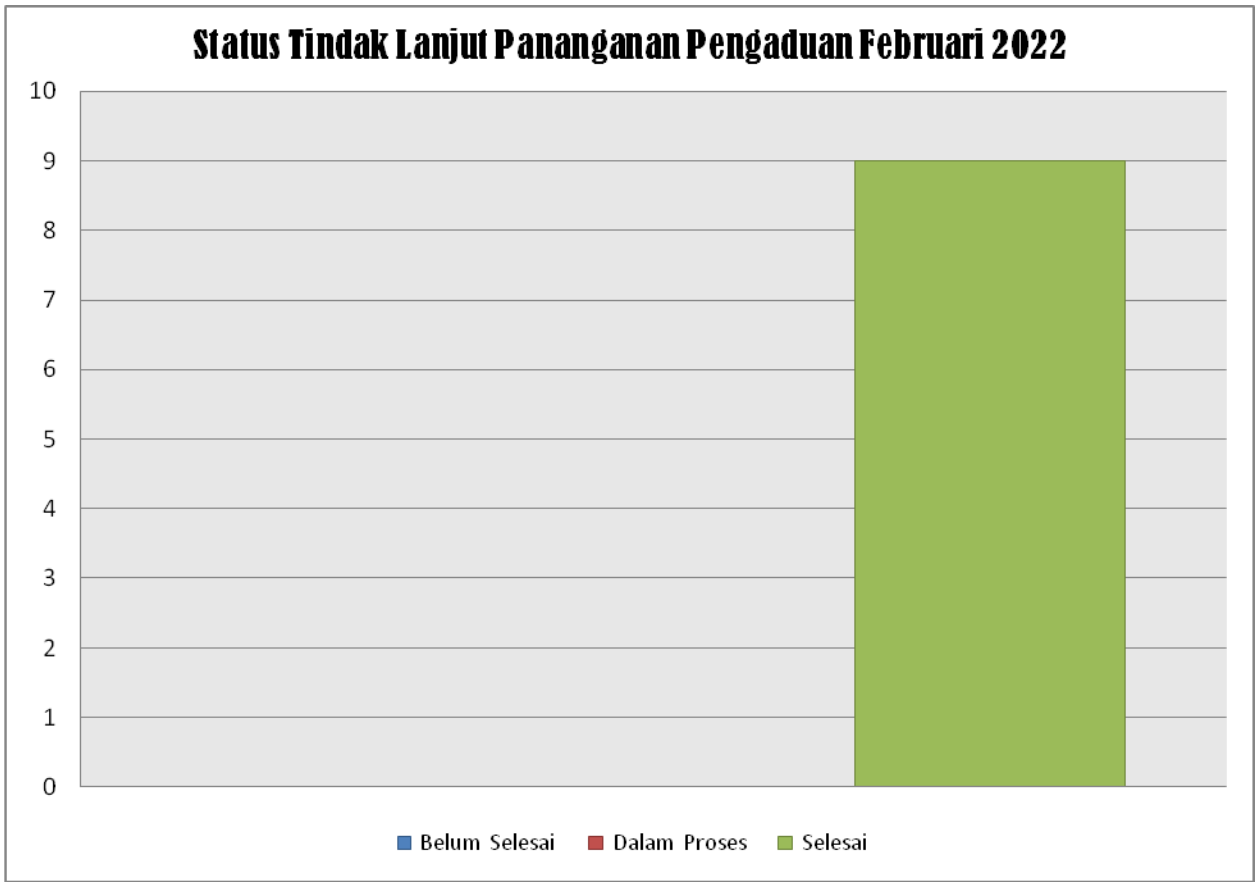
Tindak Lanjut Pengaduan

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 2022**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 1 Maret 2022

Humas,

Dian Sugianti

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN MARET 2022

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

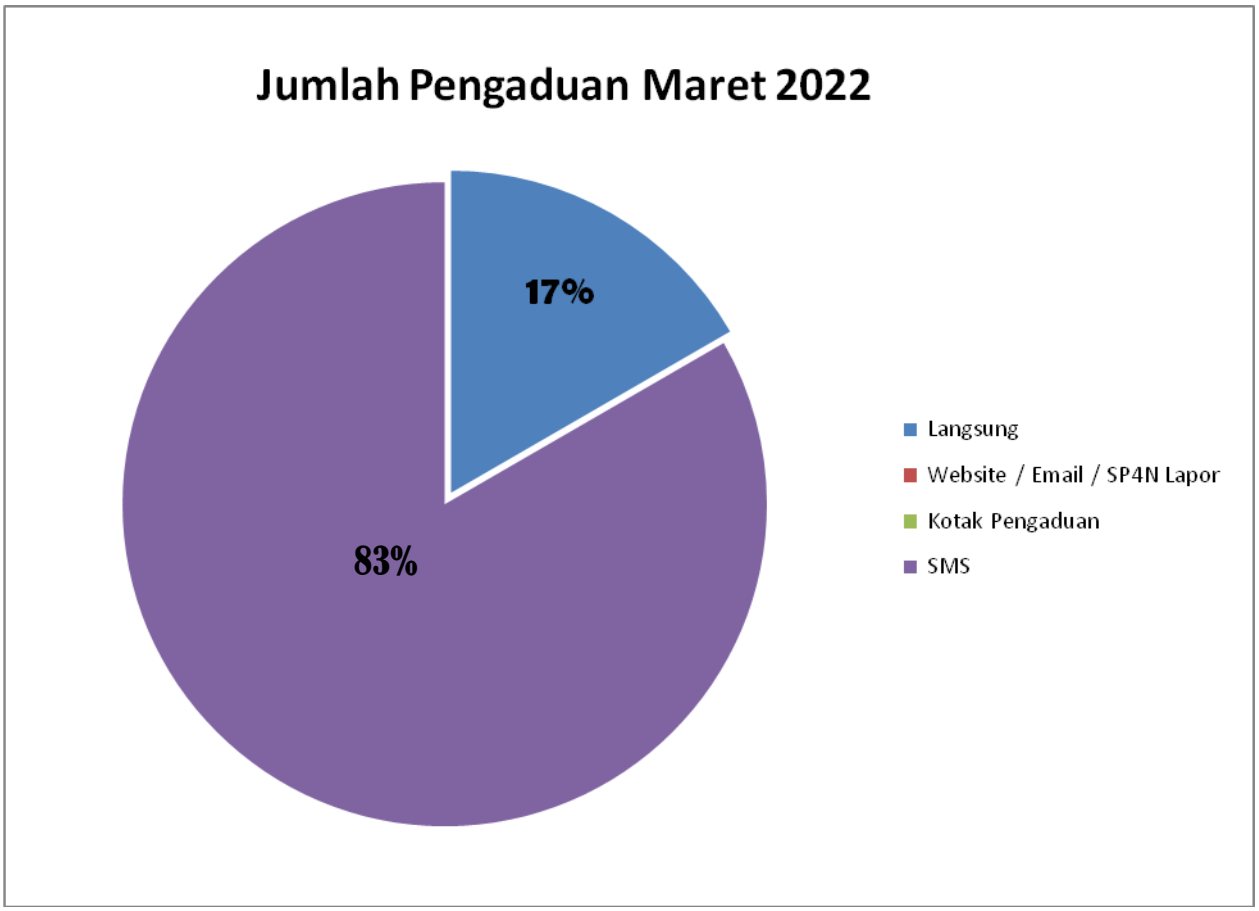
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
MARET 2022

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 2022** 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 2022 :

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.

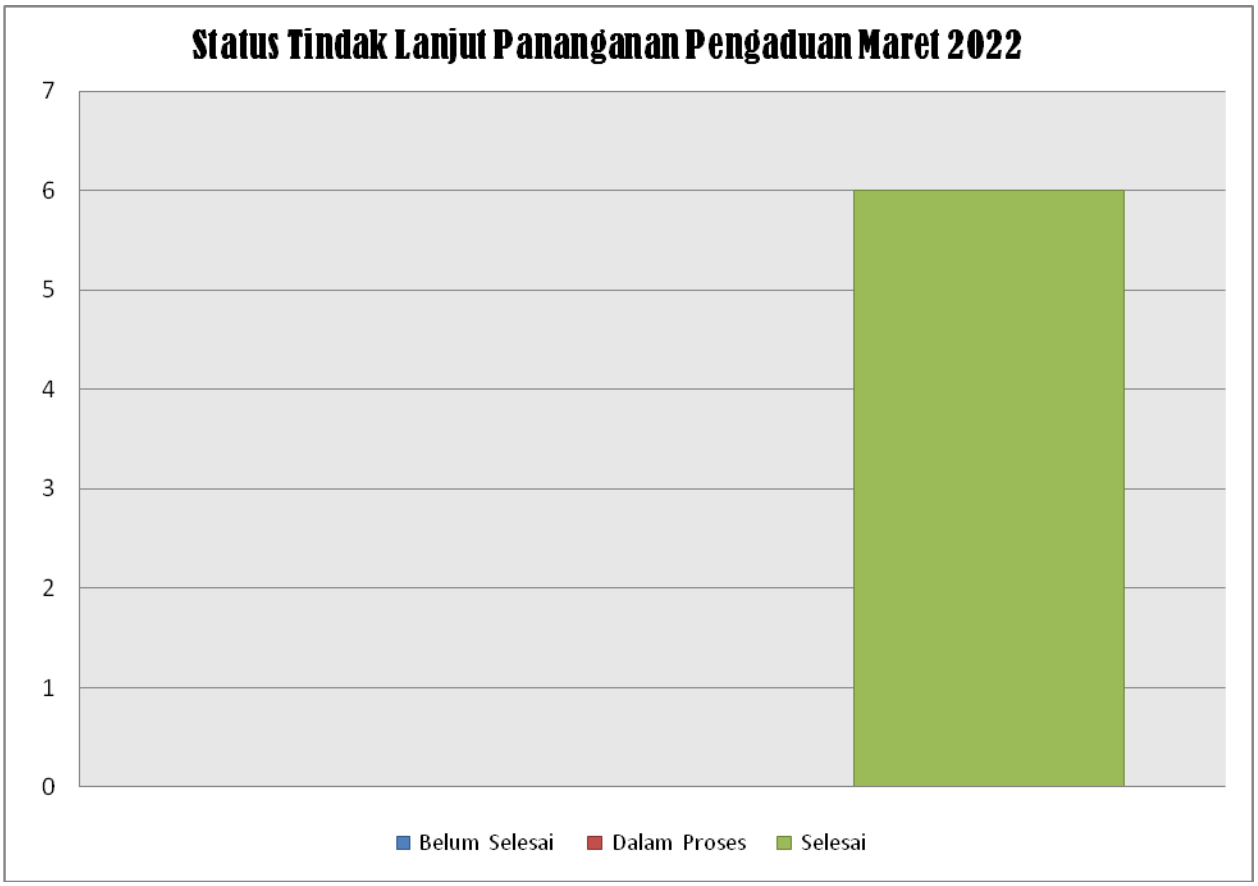
Tindak Lanjut Pengaduan

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 2022**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 1 April 2022

Humas,

Dian Sugianti

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN APRIL 2022

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

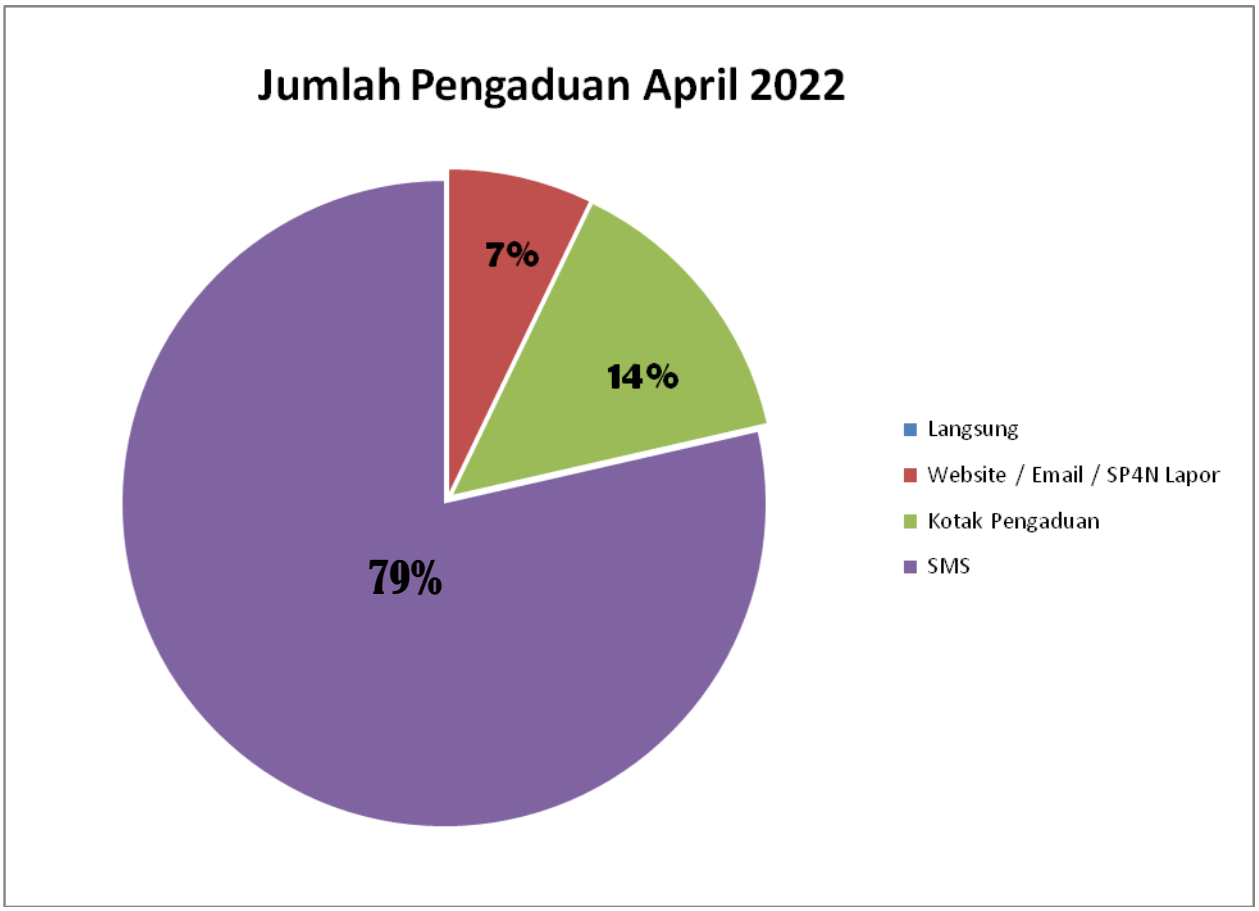
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
APRIL 2022

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 2022** adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	0
2	Pengaduan melalui Website / Email	1
3	Pengaduan melalui kotak pengaduan	2
4	Pengaduan melalui SMS / WA ke kontak pengaduan 0811 5425021	11
	Total Pengaduan	**14**



Pengaduan Bulan April 2022 :

1. Penanganan pasien di IRD lambat.
2. Petugas di IRD tidak memeriksa pasien, keluarga pasien meminta baru diperiksa.
3. Pengambilan obat di apotek IRD lambat.
4. Pasien BPJS tidak dilayani dengan baik.
5. Pasien dengan jaminan Asuransi ditolak.
6. Petugas PA tidak ada.
7. Mesin ATM BNI mati.
8. Pendaftaran online RSKD error.
9. ATM BNI kehilangan 2 barang (CCTV dan DVR) dalam mesin.
10. Petugas SSI mau mengaktifkan dan mengisi uang pada mesin ATM BNI tidak dijinkan.

11. Jok motor Pegawai dirusak keluarga pasien.

12. Minta informasi ke poli eksekutif lewat WA tidak direspon.

13. Tidak ada hasil PCR.

14. Aplikasi pendaftaran online untuk pasien BPJS tidak dapat digunakan.

15. Petugas administrasi ruang radiologi kurang sopan bahasanya.

16. Petugas loket 1 kurang ramah dan bertutur kata kurang baik.

Tindak Lanjut Pengaduan

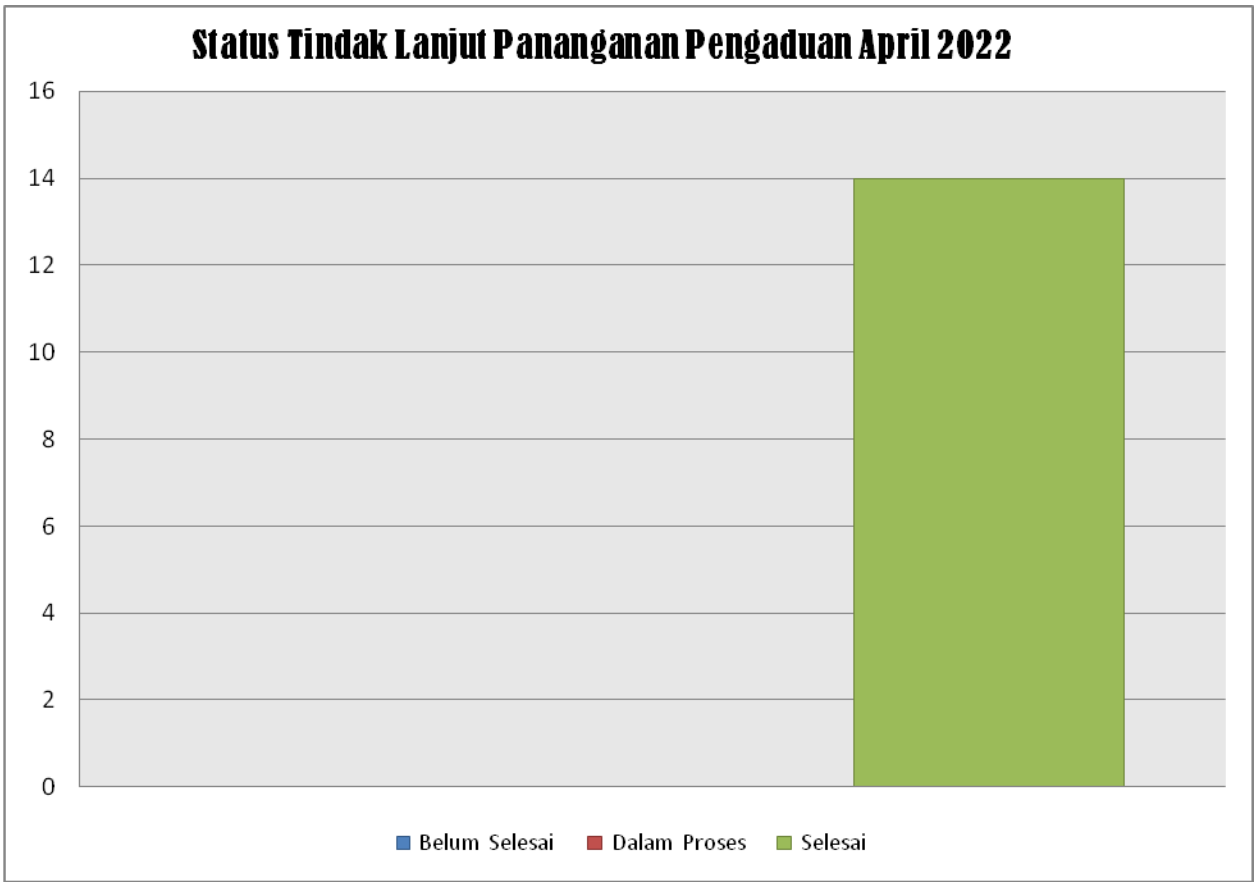
Pengaduan/keluhan/komplain dari pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh Humas / Unit / Ruang / Instalasi / Ka.Sie / Ka.Sub.Bag / Ka.Bag / Ka.Bid / Wadir / Direktur. Jawaban dan klarifikasi sudah disampaikan kepada pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan yang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

1. Pasien sudah diberikan pelayanan di UGD dan petugas meminta maaf atas terselip pasien.
2. Petugas sudah melakukan pemeriksaan dan observasi terhadap pasien di IRD.
3. Petugas sudah memberikan pelayanan obat dan meminta maaf bahwa resep terikut dalam kotak resep yang telah selesai pelayanan.
4. Pelayanan di RSKD tidak ada membeda-bedakan pasien baik umum, BPJS, perusahaan atau asuransi, semua sama..
5. Untuk tindakan pasien Asuransi dapat dikonsulkan ke bagian Kemitraan untuk konfirmasi ke pihak Asuransi.
6. Petugas PA sedang melakukan pengambilan FNAB didalam sehingga pasien menunggu diluar ruangan.
7. ATM BNI akan difungsikan pada awal akhir April 2022 sambil menunggu mesin ATM baru yang dual fungsi.
8. Aplikasi pendaftaran online sedang maintenance.

9. ATM BNI hanya kehilangan 1 barang yaitu DVR sedangkan CCTV masih ada terpasang.
10. Pintu ATM BNI memang dikunci karena ada masalah kehilangan yang dari pantauan CCTV dan pemeriksaan lebih lanjut tidak ada indikasi pembobolan/pengrusakan, namun kotak penyimpanan DVR tidak digembok dan yang pegang kunci pihak SSI.
11. Keluarga pasien bersedia bertanggung jawab mengganti kulit jok motor petugas RS.
12. Untuk WA informasi poli eksekutif sudah berganti nomor menjadi 08115965505.
13. Hasil PCR bisa diambil di laboratorium mikrobiologi atau didownload melalui aplikasi peduli lindungi.
14. Petugas ruang radiologi sudah dipanggil dan diberikan pembinaan.
15. Petugas loket sudah ditegur dan diberikan pengarahan.

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 **April 2022**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 9 Mei 2022

Humas,

Dian Sugianti

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN MEI 2022

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

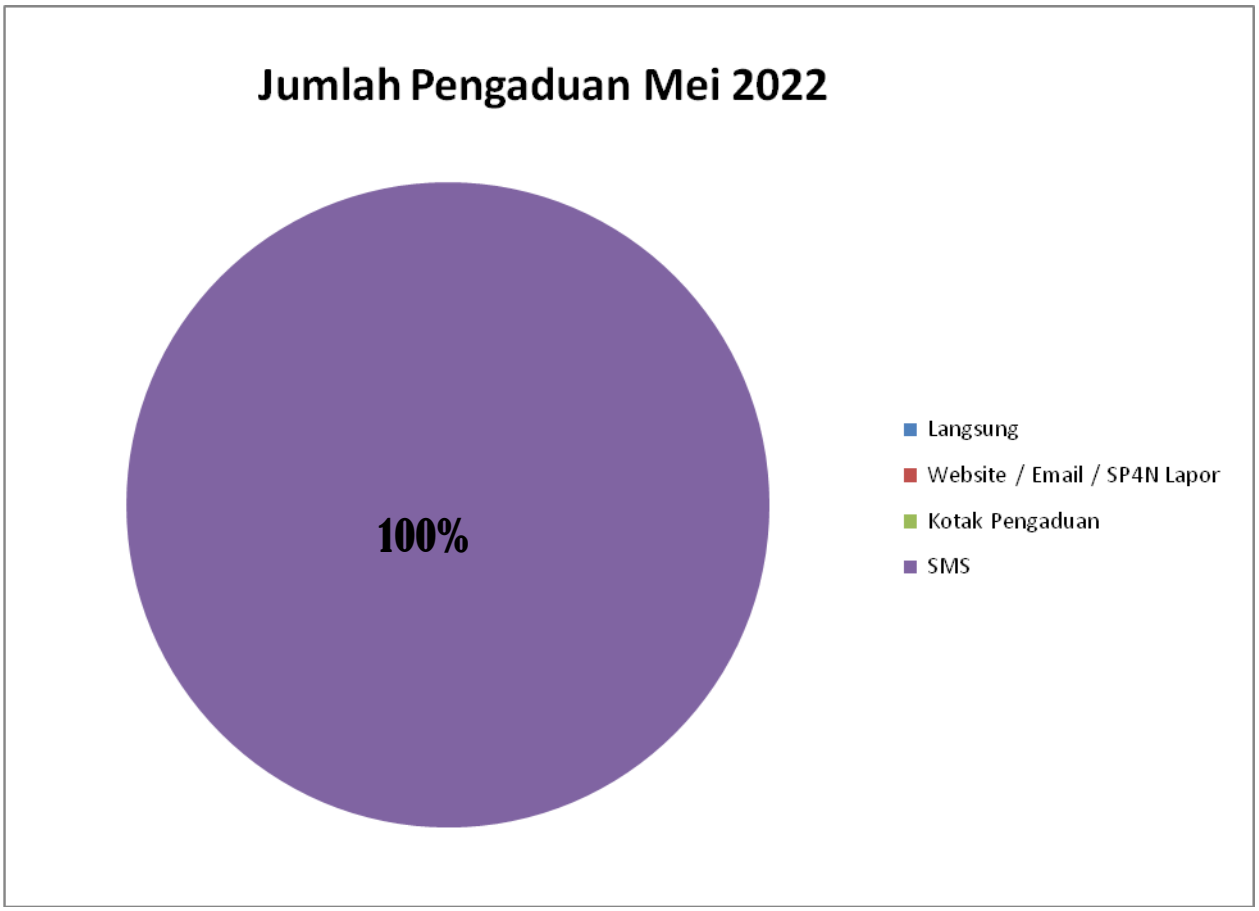
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
MEI 2022

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 2022** 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	7
	Total Pengaduan	**7**



Pengaduan Bulan Mei 2022 :

1. Toilet kurang bersih, bau, sempit dan tidak disediakan tissue.
2. Pelayanan informasi dari poli ke ruangan lain tidak nyambung, pasien harus bolak balik datang untuk mengantri giliran dilakukan tindakan.
3. Pendaftaran online BPJS tidak bisa.
4. Kartu BPJS diminta petugas tapi tidak dikembalikan.
5. Banyak orang masuk ruang PICU dengan menggunakan baju PNS boleh rombongan namun keluarga pasien ditegur.

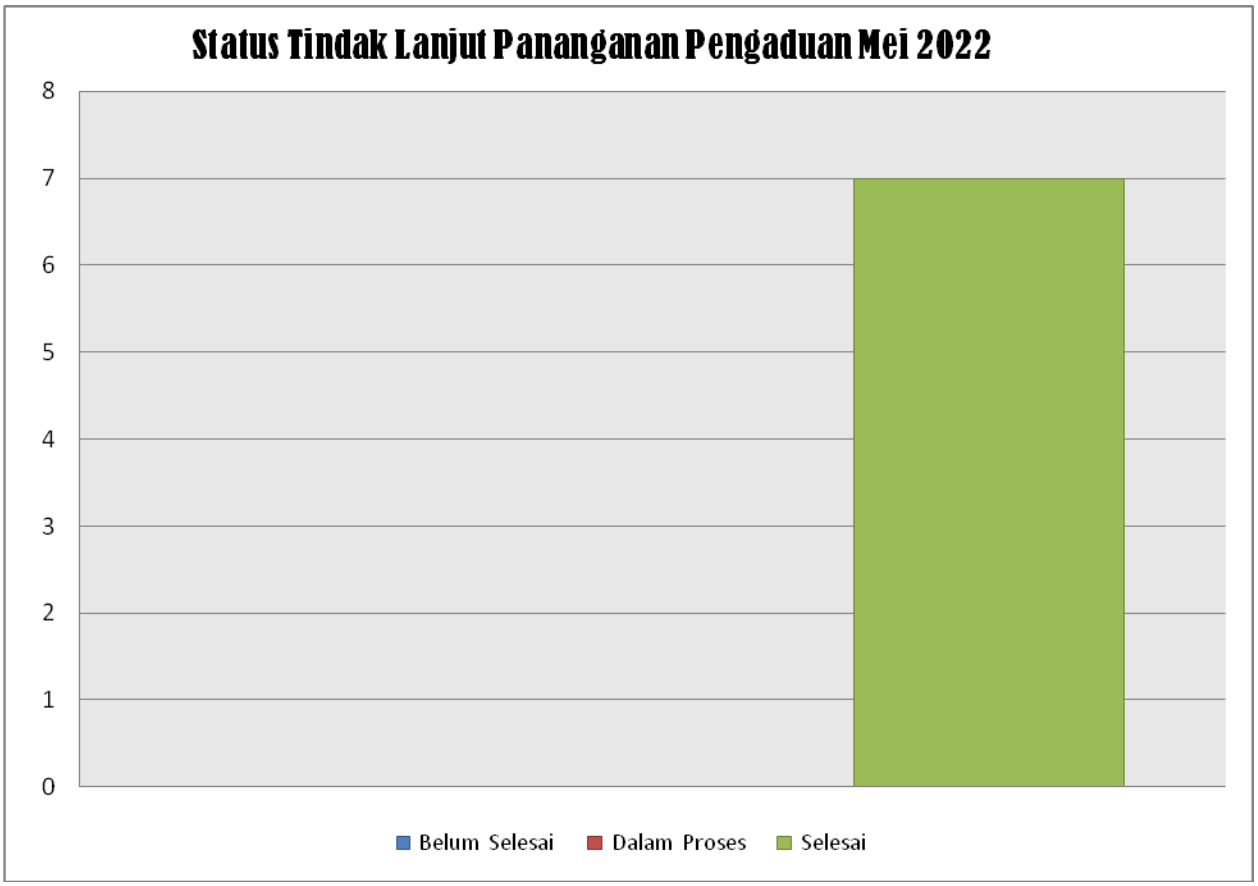
Tindak Lanjut Pengaduan

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 cleaning service sudah diberi pengarahan untuk sering mengecek kebersihan toilet.
2. Untuk pendaftaran dan jadwal tindakan kemoterapi langsung ke petugas Kemoterapi dan akan diatur prosedur dan jadwal tindakan yang akan diinformasikan kepada keluarga pasien.
3. Pendaftaran online BPJS sekarang menggunakan Aplikasi JKN Mobile dan bila terjadi trouble itu dari aplikasi BPJS bukan dari RSKD.
4. Pasien dipanggil untuk diberikan Kartu BPJS namun tidak dengar. Tapi kartu tetap disimpankan oleh petugas loket
5. Petugas PICU sudah menyampaikan kepada keluarga pasien diluar bahwa ada kegiatan kunjungan dan penilaian kelas RS dari Kemenkes RI.

Keterangan :

No.	Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	7
Jumlah Pengaduan		**7**



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 2022**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 2 Juni 2022

Humas,

Dian Sugianti

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN JUNI 2022

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

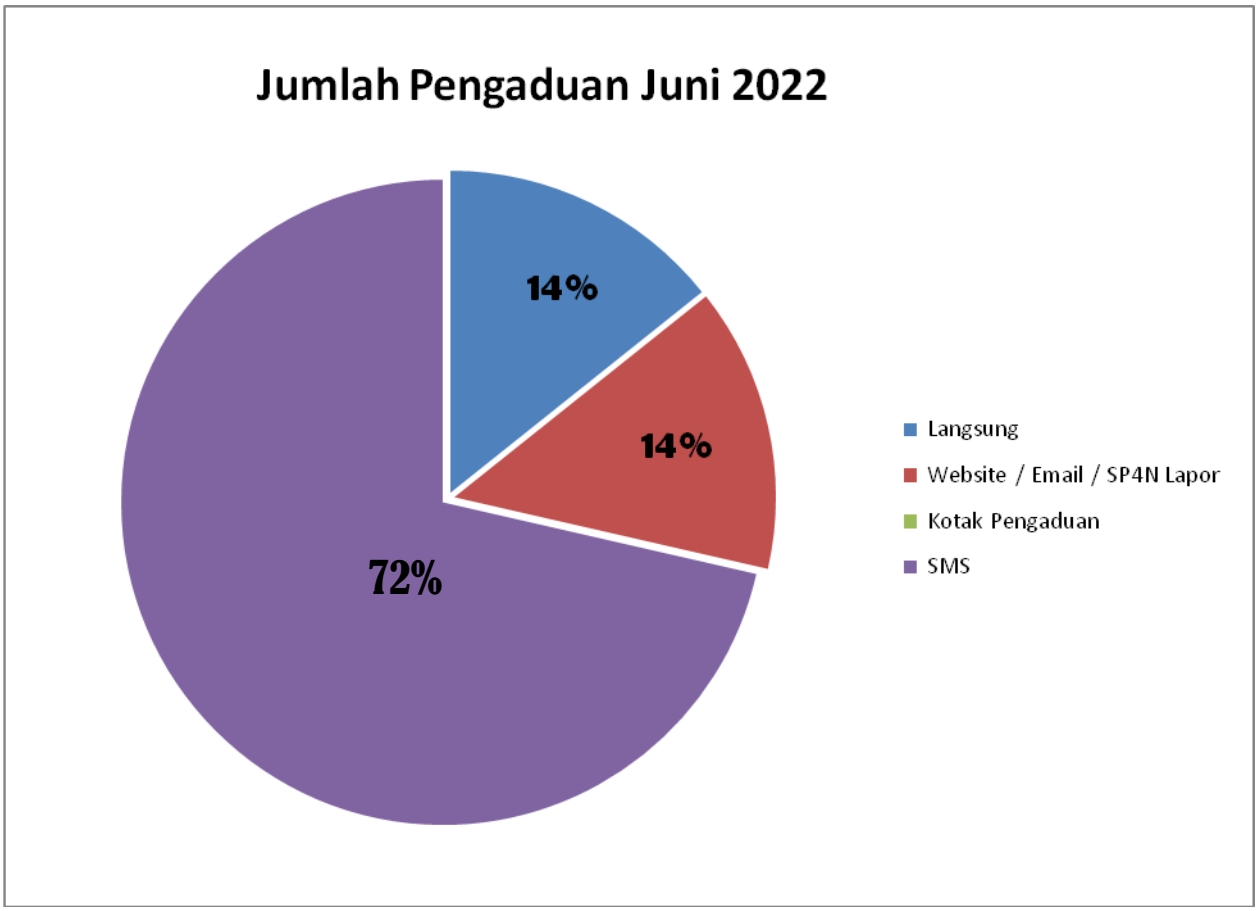
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
JUNI 2022

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 2022** adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	1
2	Pengaduan melalui Website / Email	1
3	Pengaduan melalui kotak pengaduan	0
4	Pengaduan melalui SMS / WA ke kontak pengaduan 0811 5425021	5
	Total Pengaduan	**7**



Pengaduan Bulan Juni 2022 :

1. Pelayanan obat di apotek lama.
2. Jam besuk tidak dibolehkan membawa anak kecil.
3. Petugas poli gizi tidak sopan.
4. Sistem administrasi pengurusan pembayaran sangat lama.
5. Tidak ada kejelasan jadwal operasi.
6. Penumpukkan di mesin nomor antrian pendaftaran, tidak ada petugas yang mengatur.
7. Pasien langganan berobat di RSKD biasanya obat ditanggung BPJS namun sekarang harus bayar.

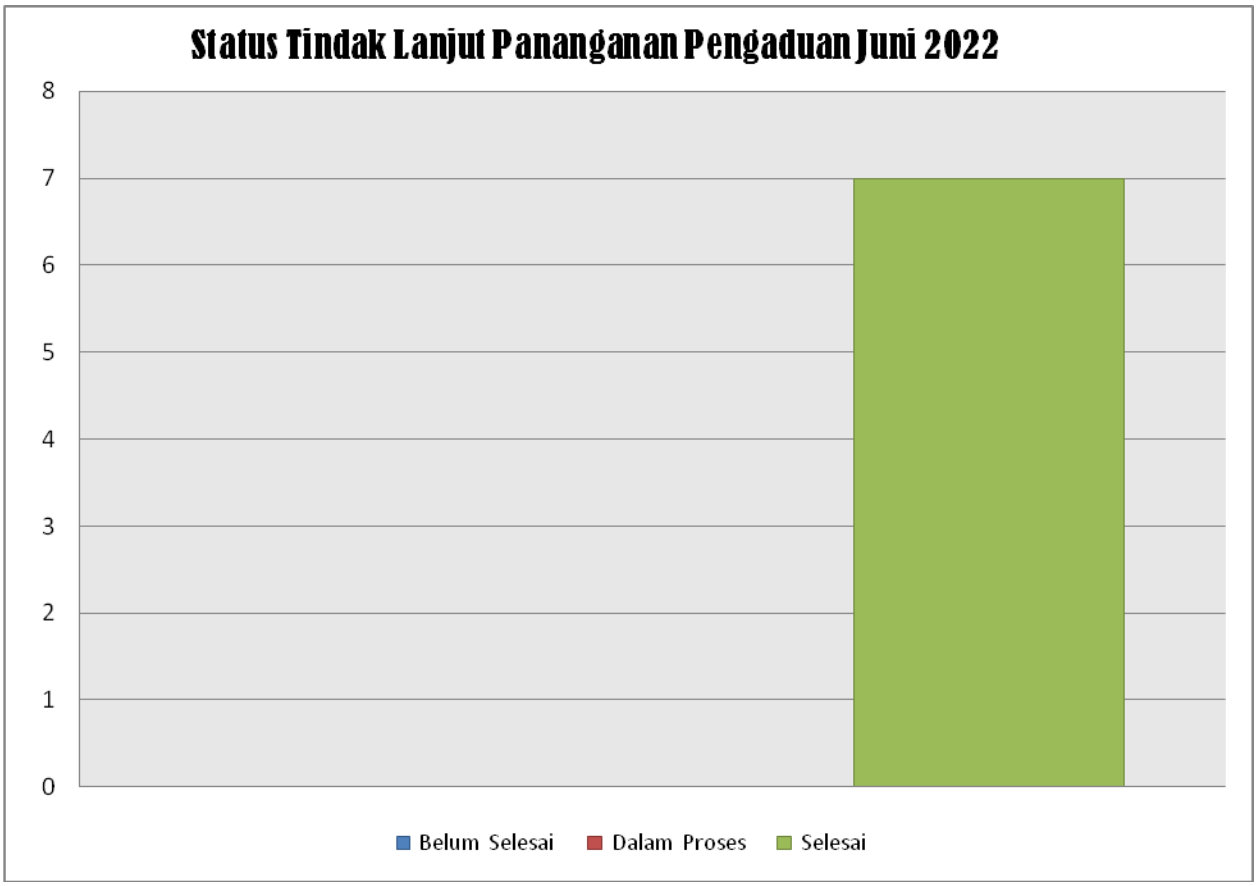
Tindak Lanjut Pengaduan

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. Pelayanan obat berdasarkan urutan masuknya resep di loket penerimaan.
2. Sejak pandemi covid-19 RSKD tidak memberlakukan aturan besuk pasien dan bila boleh besuk tidak diizinkan membawa anak usia 12 tahun kebawah masuk keruang perawatan.
3. Petugas poliklinik sudah mendapatkan teguran dan pasien dihubungi untuk janji temu kembali dengan dokter spesialisnya.
4. Bagi perusahaan yang meminta rincian biaya pengobatan dapat diberikan dengan nominal global karena rincian merupakan 1 paket dengan kwitansi.
5. Penjadwalan operasi perlu diinformasikan kepada pasien dan keluarganya walaupun belum ada jadwal tetap diinformasikan agar pasien tidak merasa diabaikan.
6. Satpam sudah mengatur adanya penumpukkan pasien di depan mesin antrian nomor pendaftaran.
7. Obat yang harus dibayar pasien merupakan obat diluar formularium nasional dan tidak ditanggung BPJS.

Keterangan :

No.	Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	7
Jumlah Pengaduan		**7**



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 2022**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 1 Juli 2022

Humas,

Dian Sugianti

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN JULI 2022

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

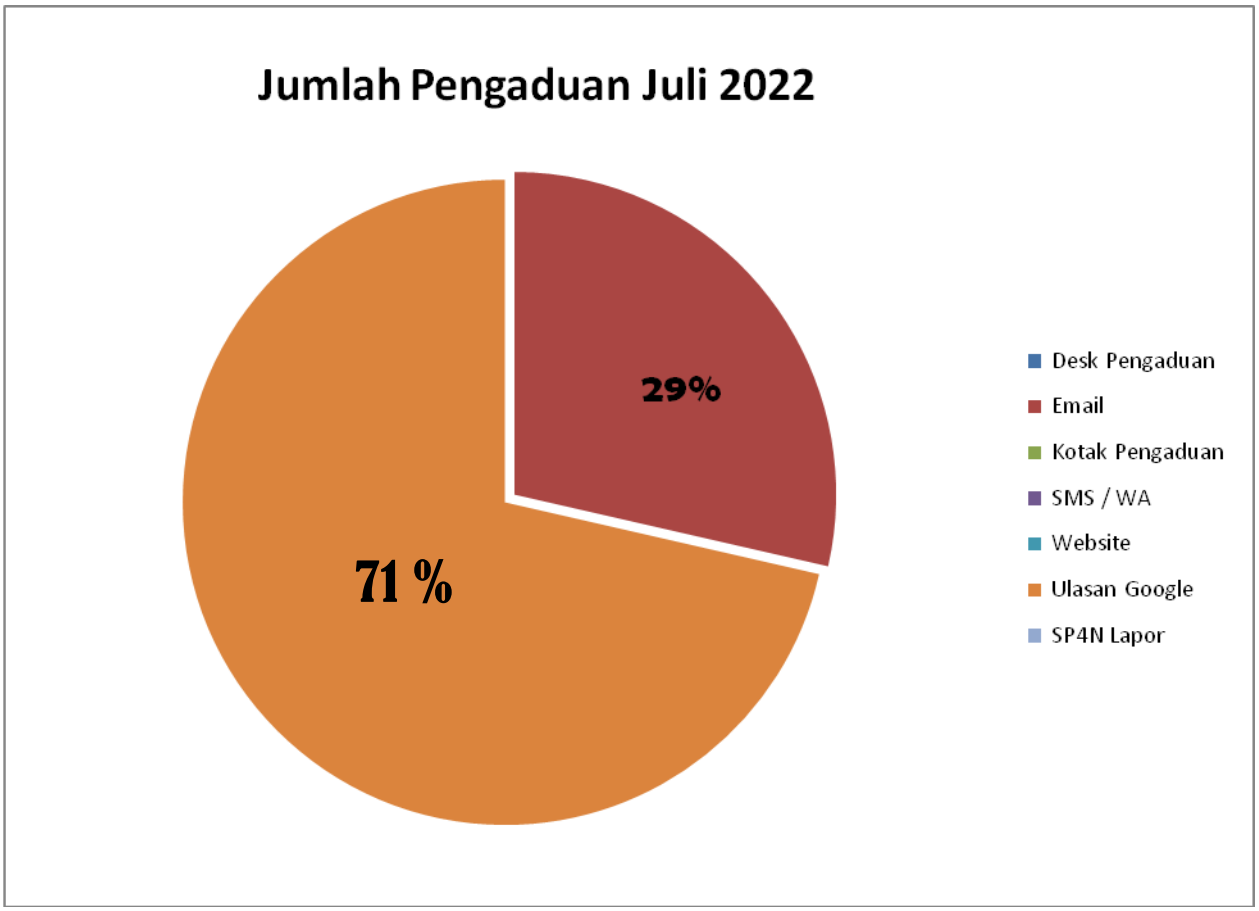
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
JULI 2022

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

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **Juli 2022** adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	0
2	Pengaduan melalui Email	2
3	Pengaduan melalui kotak pengaduan	0
4	Pengaduan melalui Website	0
5	Pengaduan melalui SMS / WA	0
6	Pengaduan melalui Ulasan Google	5
7	Pengaduan melalui SP4N Lapor (www.lapor.go.id)	0
	Total Pengaduan	**7**



Pengaduan Bulan Juli 2022 :

1. Pendaftaran online tidak dapat diakses.
2. Larangan pendampingan pasien usia 4 tahun dengan Covid-19 di ruang ICU.
3. Pelayanan IRD lambat, pasien menunggu lebih dari 5 jam tidak ada kepastian.
4. Pelayanan obat pasien lama.
5. Pasien trauma memilih pelayanan di RSKD.
6. Operator telepon susah dihubungi.
7. Perawat IRD tidak peka terhadap pasien kesakitan malah diminta ke poliklinik

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 untuk pasien BPJS menggunakan aplikasi JKN Mobile / menggunakan aplikasi pendaftaran online RSKD. Apabila terjadi error system, pasien dapat mengupdate aplikasi pendaftaran online RSKD, dengan cara menghapus aplikasi yang sudah didownload sebelumnya, kemudian mendownload ulang.

2. Untuk kasus pasien terpapar Covid-19, pihak keluarga telah diberikan edukasi dan pemahaman oleh petugas ruang ICU Covid. Segala sesuatu yang berhubungan dengan pasien selama menjalani perawatan menjadi diserahkan kepada Rumah Sakit, keluarga pasien akan mendapatkan informasi melalui WA dari Manajer Pelayanan Pasien dan apabila ada yang diperlukan, keluarga pasien akan dipanggil oleh Dokter.

3. Pelayanan IRD RSKD menggunakan sistem triase, dimana dilakukan pemisahan pasien sesuai tingkat emergencynya. Fokus tenaga medis adalah mutu dan keselamatan pasien sesuai dengan standar prosedur operasional. Setiap pasien yang masuk ke IRD mendapatkan penanganan dimana membutuhkan proses yang tidak sebentar dengan melakukan observasi, pemeriksaan penunjang dan konsultasi dokter spesialis.

4. Pelayanan pengambilan obat di poliklinik memang agak lama karena masuknya resep obat ke apotek dari masing-masing poli secara bersamaan sehingga menimbulkan penumpukkan di loket apotek, walaupun petugas apotek sudah mendapatkan penambahan.

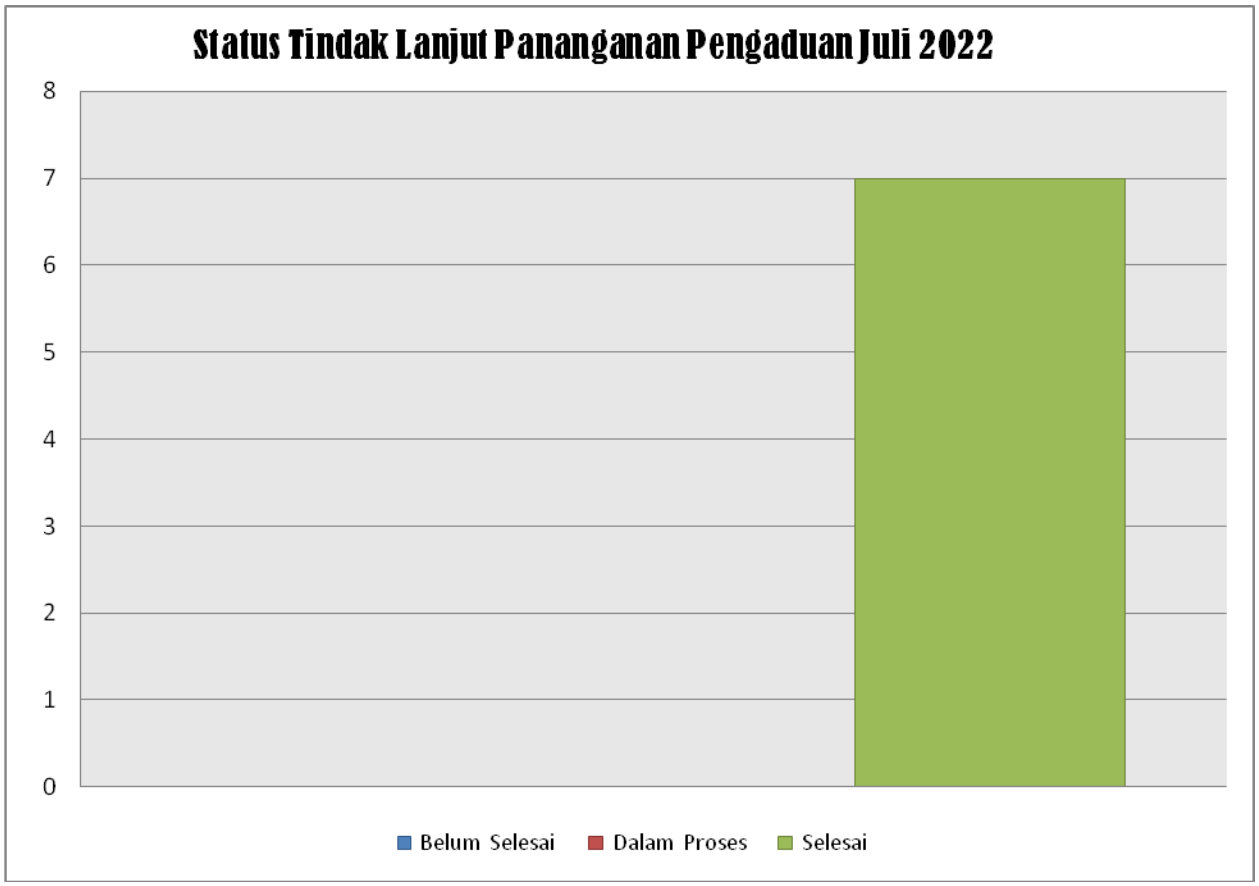
5. Masalah pasien trauma memilih RSKD sebagai tujuan untuk memperoleh perawatan dan pengobatan perlu ditelusuri dan dicermati kira-kira apa yang menjadi kendala secara umum. Karena pasien tidak menjelaskan secara rinci trauma yang dialami.

6. Terkait telepon operator yang tidak dapat dihubungi telah dilaporkan dan telah dilakukan perbaikan namun tetap berulang permasalahannya. Namun masyarakat yang ingin memperoleh informasi dapat memanfaatkan telepon pelayanan informasi dan pengaduan 24 jam RSKD melalui kontak 0811 5425 021.

7. IRD hanya melayani kasus dengan emergency dan untuk pasien yang dinilai tidak termasuk emergency akan diarahkan ke poliklinik bila jam pelayanan poliklinik masih buka, namun apabila poliklinik telah tutup pelayanan maka akan ditangani di IRD dengan berobat jalan.

Keterangan :

No.	Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	7
Jumlah Pengaduan		**7**



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 **Juli 2022**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 1 Agustus 2022

Humas,

Dian Sugianti

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN AGUSTUS 2022

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

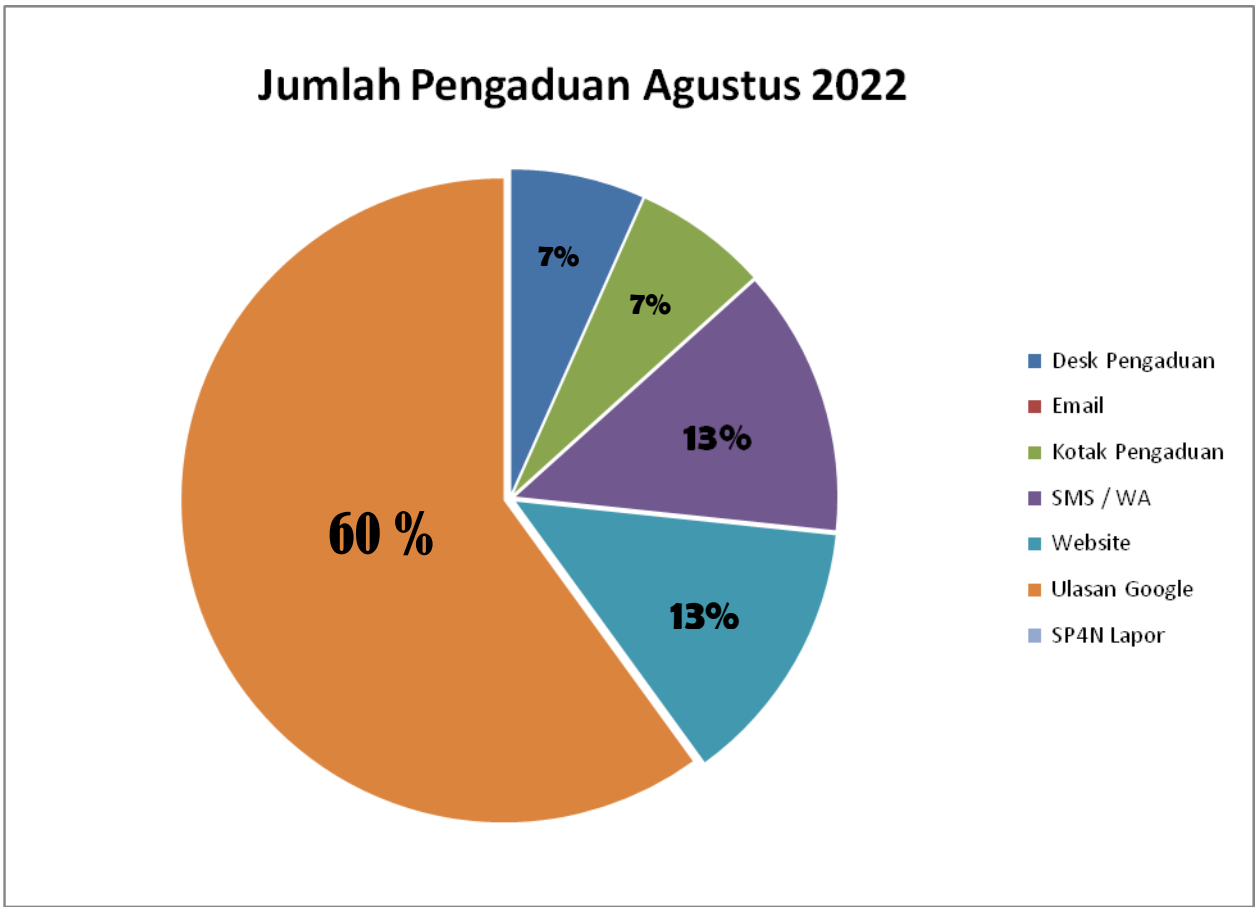
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
AGUSTUS 2022

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

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **Agustus 2022** adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	1
2	Pengaduan melalui Email	0
3	Pengaduan melalui kotak pengaduan	1
4	Pengaduan melalui Website	2
5	Pengaduan melalui SMS / WA	2
6	Pengaduan melalui Ulasan Google	9
7	Pengaduan melalui SP4N Lapor (www.lapor.go.id)	0
	Total Pengaduan	**15**



Pengaduan Bulan Agustus 2022 :

1. Pendaftaran online tidak dapat diakses.
2. Masih ada oknum perokok dilingkungan RS termasuk didalam kamar mandi.
3. Pasien lemes, demam dan batuk dibawa ke UGD hanya ditanya-tanya saja dan disuruh pulang.
4. Pelayanan lambat, petugas main gadget.
5. Etika dan empati petugas terhadap pasien sangat kurang.
6. Dokter dan perawat ketus bicaranya.
7. Telepon operator tidak dapat dihubungi.
8. Pemberlakuan jam istirahat tidak digunakan dengan benar oleh petugas. Lewat dari jam yang ditentukan belum kembali.
9. Bila ada staf baru sebaiknya didampingi atau detraining terlebih dahulu.

10. Proses rujukan pasien dari RS asal ke RSKD tidak jelas sampai berhari-hari.
11. Berobat ke UGD tidak dilakukan tindakan apapun dan disuruh pulang.
12. Petugas pendaftaran membentak-bentak dan marah-marah kepada pasien, tidak ada etikanya.
13. Penerangan di toilet kurang dan ada yang tidak layak.

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 untuk pasien BPJS menggunakan aplikasi JKN Mobile / menggunakan aplikasi pendaftaran online RSKD. Apabila terjadi error system, pasien dapat mengupdate aplikasi pendaftaran online RSKD, dengan cara menghapus aplikasi yang sudah didownload sebelumnya, kemudian mendownload ulang.
2. Terkait oknum perokok di lingkungan RSKD, saat ini signboard dan sticker informasi larangan merokok di lingkungan RS masih terpasang. Termasuk area foodcourt, bila ada oknum perokok sudah menjadi tugas dan kewajiban para pengelola kios untuk menegur. Petugas Satpam selalu melakukan penyisiran dan pengecekan di masing-masing area yang menjadi tanggung jawabnya. Bagi keluarga pasien yang boleh masuk keruang perawatan ICU, NICU, PICU adalah keluarga inti dari pasien (suami, istri, anak, ayah dan Ibu).
3. Untuk pelayanan di IRD menggunakan sistem triase. Baik kasus emergency maupun tidak, perlu dilakukan anamneses ber-dasarkan kronologis keluhan pasien dan bila diharuskan pasien dirawat pasti akan dirawat namun dilihat lagi dari keter-sediaan ruang perawatan. Bila sedang full, maka pasien diarahkan untuk ke rumah sakit lain.
4. Untuk pelayanan lambat tidak dijelaskan secara detail pelayanan di ruang atau unit mana sehingga tidak dapat ditelusuri.
5. Terkait etika dan empati petugas yang kurang telah disampaikan kepada atasan langsung dan perlu peningkatan service excellent melalui pelaksanaan In House Training Komunikasi Efektif (Service Excellent) bagi seluruh Pegawai RSKD secara berkelanjutan.

6. Untuk pengaduan dokter dan perawat ketus nada bicaranya tidak dijelaskan di bagian mana yang dimaksud dan tidak mencantumkan nama Dokter serta perawatnya. Padahal masing-masing seragam tercantum nama petugas.

7. Terkait telepon operator yang tidak dapat dihubungi telah dilaporkan dan telah dilakukan perbaikan namun tetap berulang permasalahannya. Namun masyarakat yang ingin memperoleh informasi dapat memanfaatkan telepon pelayanan informasi dan pengaduan 24 jam RSKD melalui kontak 0811 5425 021.

8. Terkait kecurangan pemanfaatan jam istirahat oleh petugas tidak dijelaskan dengan rinci di unit / bagian mana namuin untuk pemberlakuan jam istirahat di RSKD setiap hari kerja adalah pukul 12.00 – 13.00 wita. Bila ada pelayanan sampai mengambil jam istirahat maka istirahat dapat dilakukan setelah selesai pelayanan dan waktunya tetap 1 jam (makan dan ibadah), namun untuk kasus emergency tetap dilayani, ada petugas pengganti.

9. Terkait staf baru di RSKD telah mendapatkan pengarahan, pembinaan dan bimbingan bekerja di unit / bagian dimana staf tersebut ditempatkan. Dalam hal ini tidak disebutkan unit bagian mana yang diadukan.

10. Untuk pasien rujukan pasti koordinasi melalui Dokter Jaga IRD. Pihak RS yang ingin merujuk seharusnya memberikan edu-kasi kepada keluarga pasien bahwa proses rujukan sedang berjalan sambil menunggu ketersediaan ruang / kamar perawatan. Data melalui website RSKD tidak salah, ketersediaan kamar berdasarkan jenis penyakit pasien, tidak dapat disatukan dan sebagian adalah ruang isolasi covid-19.

11. Pasien yang disuruh pulang saat berobat, bahwa IRD menangani kasus emergency dan untuk kondisi yang diderita pasien dapat dikonsulkan langsung ke poliklinik dengan dokter spesialis, tidak semua keluhan pasien harus di rawat inapkan.

12. Untuk petugas pendaftaran telah dilakukan pembinaan dan pengawasan, kedepan akan diberikan bimbingan komunikasi efektif lanjutan bagi petugas frontliner.

13. Terkait penerangan toilet dan tidak layaknya toilet, tim IPSRS sudah melakukan perbaikan pada area yang dikeluhkan sesuai laporan masuk dari masing-masing ruang tersebut. Untuk beberapa hal yang belum tersedia akan segera diusahakan secepatnya untuk pemenuhan pelayanan.

Keterangan :

No.	Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	15
Jumlah Pengaduan		**15**

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 **Agustus 2022**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 1 September 2022

Humas,

Dian Sugianti

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN SEPTEMBER 2022

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

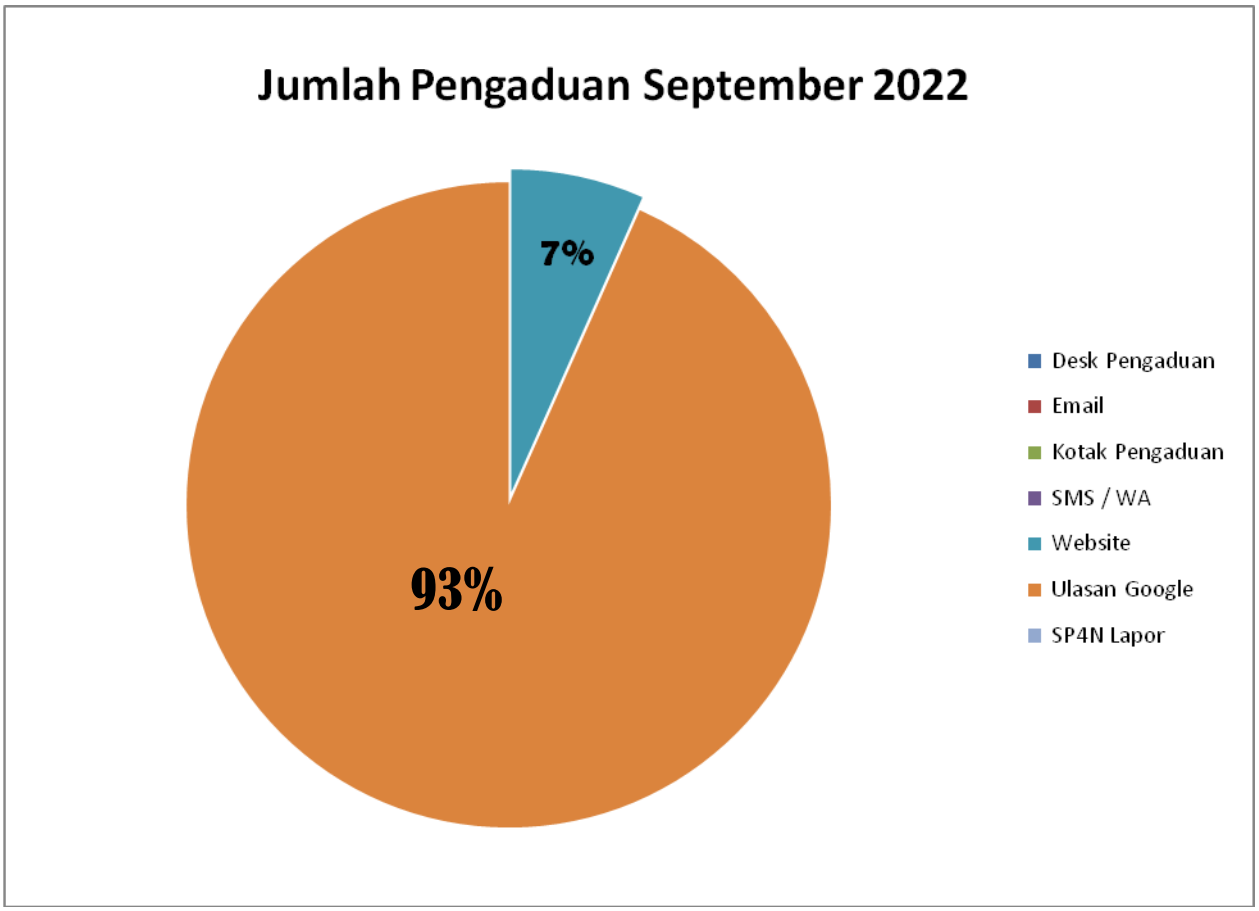
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
SEPTEMBER 2022

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

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **September 2022** adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	0
2	Pengaduan melalui Email	0
3	Pengaduan melalui kotak pengaduan	0
4	Pengaduan melalui Website	1
5	Pengaduan melalui SMS / WA	0
6	Pengaduan melalui Ulasan Google	14
7	Pengaduan melalui SP4N Lapor (www.lapor.go.id)	0
	Total Pengaduan	**15**



Pengaduan Bulan September 2022 :

1. Perawat IRD tidak sopan, berbicara melebih-lebihkan, nada bicara tidak baik dan etitute tidak dijaga kepada pasien.
2. Resepsionis Anggrek Hitam lt.1 tidak ramah.
3. Petugas loket tidak ramah, nada bicara kasar, ketus dan tidak punya etika.
4. Tidak ada penjelasan informasi kapan dokter darang oleh petugas poliklinik tumbuh kembang anak.
5. Pasien anak tidak mau makan, minum obat, panas dibawa ke UGD malah disuruh pulang.
6. Pasien berada di UGD lebih dari 10 jam.
7. Perawat bicara kasar, nada marah, kurang baik dan tidak ramah kepada pasien, gak ada kode etik nya.
8. Satpam Anggrek Hitam Lt.3 tidak ramah, membentak pasien dan tidak punya attitute.

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. Telah dilakukan pertemuan antara Komite Keperawatan Sub Komite etik dengan perawat IRD. Ketidakpahaman bagaimana prioritas pasien yang dilayani terlebih dahulu, melalui triase/alur yang ada di IRD. Telah dilakukan briefing terhadap perawat IRD dalam rangka pembinaan dan edukasi terkait komunikasi efektif. Akan dilakukan pengadaan TV Informasi untuk edukasi dan alur pelayanan untuk pasien dan keluarga. Kejelasan identitas petugas IRD (ada perbedaan seragam). Perlu dibuatkan SK Penetapan Security tetap di IRD. Perlu ada petugas screening triase di IRD (petugas khusus yang standby) dan perlu mengingatkan kembali setiap aplusan (conference).

2. Terkait resepsionis yang tidak ramah, di Anggrek Hitam Lt.1 tidak ada resepsionis yang ada Kasir, Pendaftaran dan Petugas Bank.

3. Terkait petugas loket yang tidak ramah, tidak dijelaskan loket bagian mana.

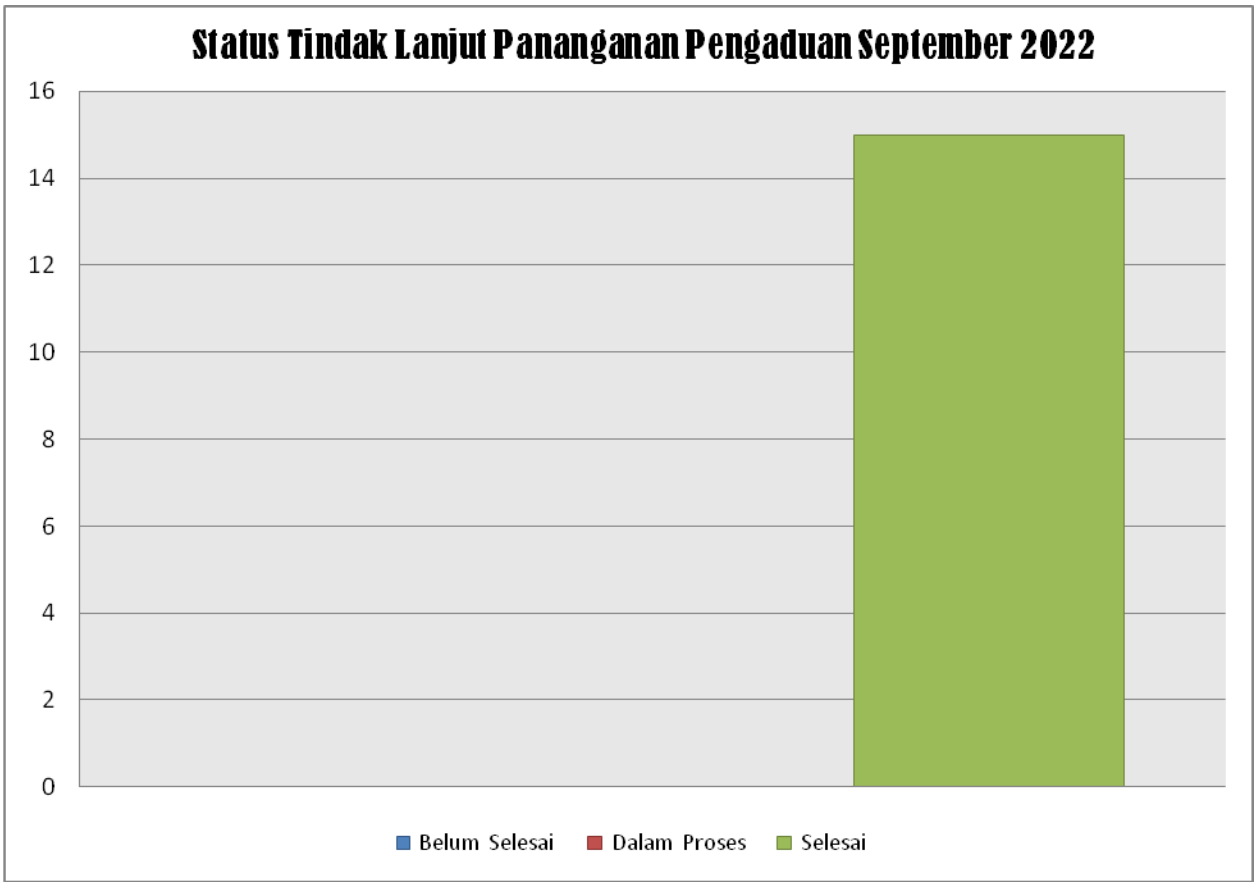
4. Terkait ketidakjelasan informasi dari petugas di poliklinik, bahwa Poliklinik anak buka setiap hari Senin – Kamis pukul 08.00 – 16.00 wita dan Jum’at pukul 08.00 – 11.00 wita. Pelayanan dokter dimulai pukul 10.00 wita, bila sampai jam tersebut dokter belum ada, akan ada informasi yang disampaikan oleh petugas kepada pasien. Bila tidak, bisa saja petugas masih membantu pelayanan pasien anak lainnya yang bukan tumbuh kembang. Atau bisa juga pasien bertanya seara langsung kepada petugas.

5. Terkait pasien IRD tidak di opname, bahwa untuk pasien di ruang IRD RSKD diberlakukan sistem triase. Pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan SPO yang telah ditentukan RS. Pelayanan tetap menitik beratkan pada mutu dan keselamatan pasien. Dari pemeriksaan sampai penegakan diag-nosa pasien harus lebih selektif, pasien harus diobservasi dan dikonsulkan kepada Dokter Spesialis. Pemeriksaan pendukung juga sangat diperlukan untuk penegakkan diagnosa dan apakah perlu observasi saja di IRD atau harus rawat inap dan itu membutuhkan waktu yang tidak sebentar.

6. Pasien dibawa berobat ke IRD namun disuruh pulang, bahwa untuk pasien di ruang IRD RSKD diberlakukan sistem triase. Pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan SPO yang telah ditentu-kan RS. Pelayanan tetap menitik beratkan pada mutu dan keselamatan pasien. Dari peme-riksaan sampai penegakan diag-nosa pasien harus lebih selektif, pasien harus diobservasi dan dikonsulkan kepada Dokter Spesialis. Pemeriksaan pendu-kung juga sangat diperlukan untuk penegakkan diagnosa dan apakah perlu observasi saja di IRD atau harus rawat inap dan itu membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Untuk masalah sampai 10 jam di IRD bukan karena pemeriksaan yang lama namun ada kendala error sistem informasi rumah sakit yang tidak dapat dilakukan secara manual, sehingga pasien yang akan pulang dari RS tidak dapat terlaksana secara adminis-trasi. Masih on proses perbaikan sistem. Pasien dari IRD pun juga demikian tidak bisa serta merta langsung masuk ke ruang perawatan tanpa ada catatan dari petugas IRD. Semua catatan medis pasien langsung masuk di E-Rekam Medis, tidak ada lagi formulir manual.
7. Terkait perilaku perawat telah disampaikan kepada Kepala Bidang Keperawatan, namun pengaduan tidak menjelaskan secara rinci diruang/unit pelayanan mana.
8. Terkait Satpam yang tidak ramah, membentak dan tidak attitude tidak baik, bahwa pegawai yang bersangkutan telah dipanggil dan mendapatkan pengarahan.

Keterangan :

No.	Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	15
Jumlah Pengaduan		**15**



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 **September 2022**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 3 Oktober 2022

Humas,

Dian Sugianti

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN OKTOBER 2022

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

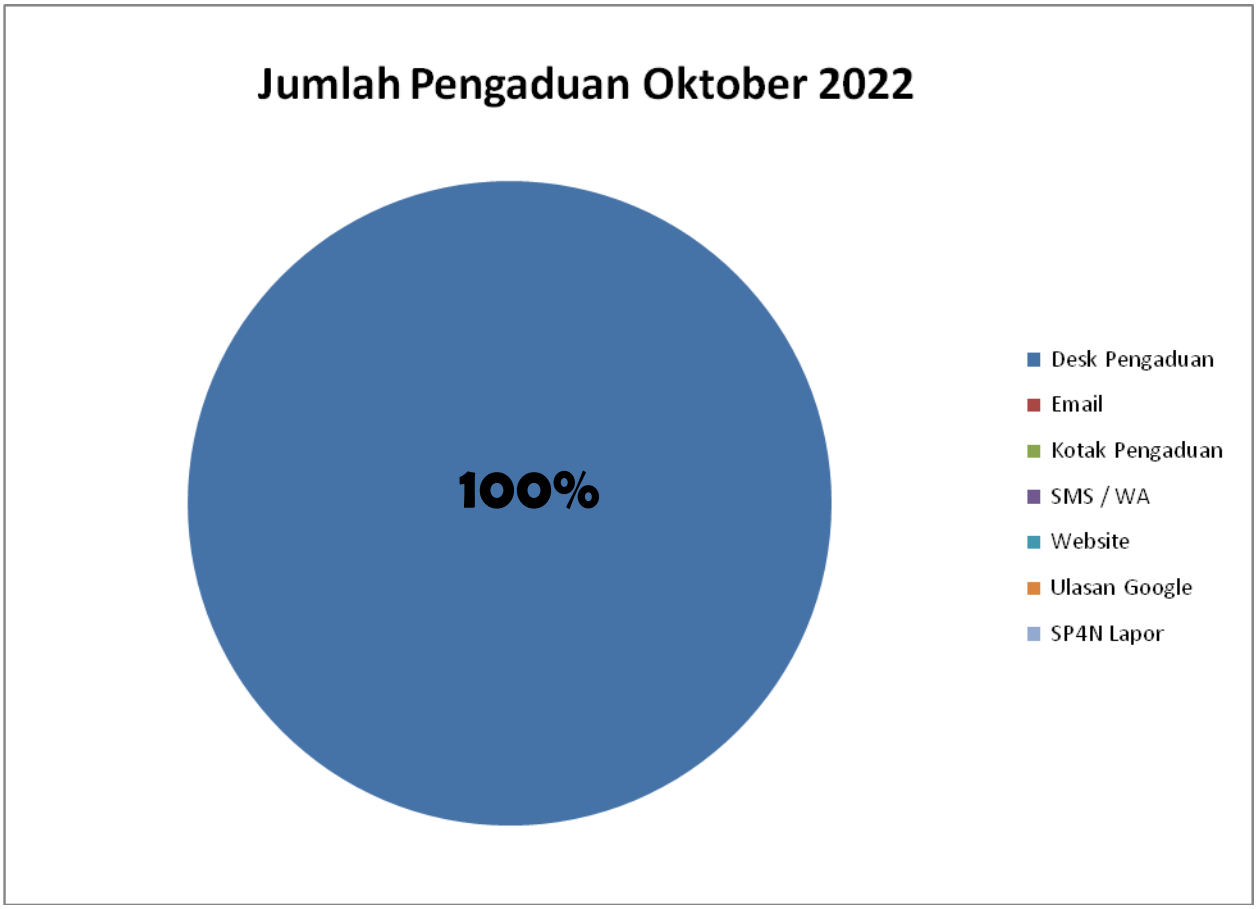
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
OKTOBER 2022

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

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **Oktober 2022** 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 Website	0
5	Pengaduan melalui SMS / WA	0
6	Pengaduan melalui Ulasan Google	0
7	Pengaduan melalui SP4N Lapor (www.lapor.go.id)	0
	Total Pengaduan	**1**



Pengaduan Bulan Nopember 2022 :

1. Petugas pendaftaran gedung Anggrek Hitam Lt.1 pembohong, pendaftaran bilang A dan perawat bilang B.

Tindak Lanjut Pengaduan :

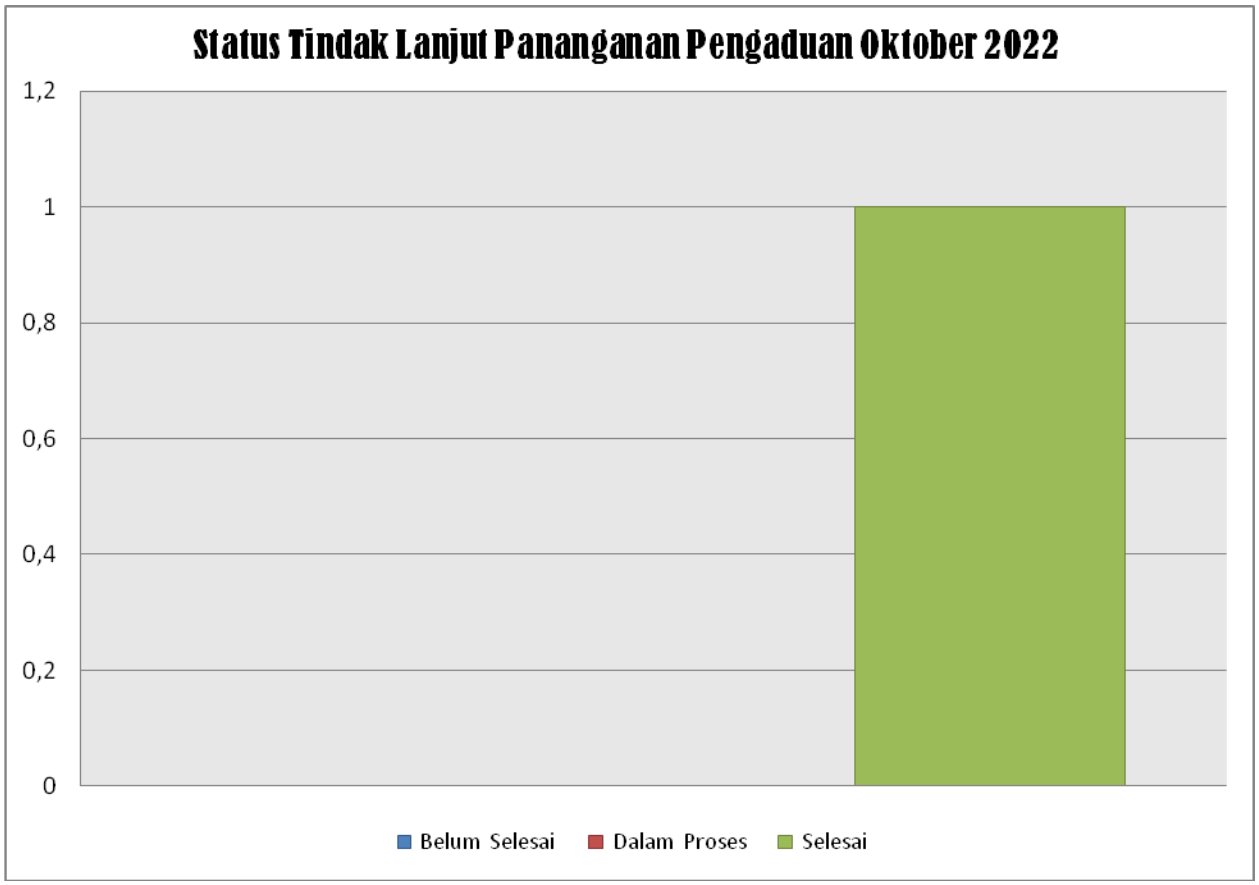
Pengaduan/keluhan/komplain dari pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh Humas / Unit / Ruang / Instalasi / Ka.Sie / Ka.Sub.Bag / Ka.Bag / Ka.Bid / Wadir / Direktur. Jawaban dan klarifikasi sudah disampaikan kepada pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan yang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

1. Pasien buat jadwal janji temu dokter di hari Rabu dan membatalkan sendiri janji tersebut. Kemudian mengatur jadwal ulang untuk hari Kamis. Perawat sudah menyampaikan kepada Dokter Spesialis Anak namun respon belum ada.

Perawat menginformasikan kepada pasien bahwa akan di khabari bila sudah ada persetujuan dari Dokter. Pasien langsung datang pada Hari kamis, padahal belum dapat info dari Dokter. Kamis pagi dokter baru meng-informasikan bahwa hari tersebut sedang mengikuti seminar. Saat petugas hendak menghubungi pasien, pasien sudah datang duluan.

Keterangan :

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



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 **Oktober 2022**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 1 Nopember 2022

Humas,

Dian Sugianti

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN NOPEMBER 2022

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

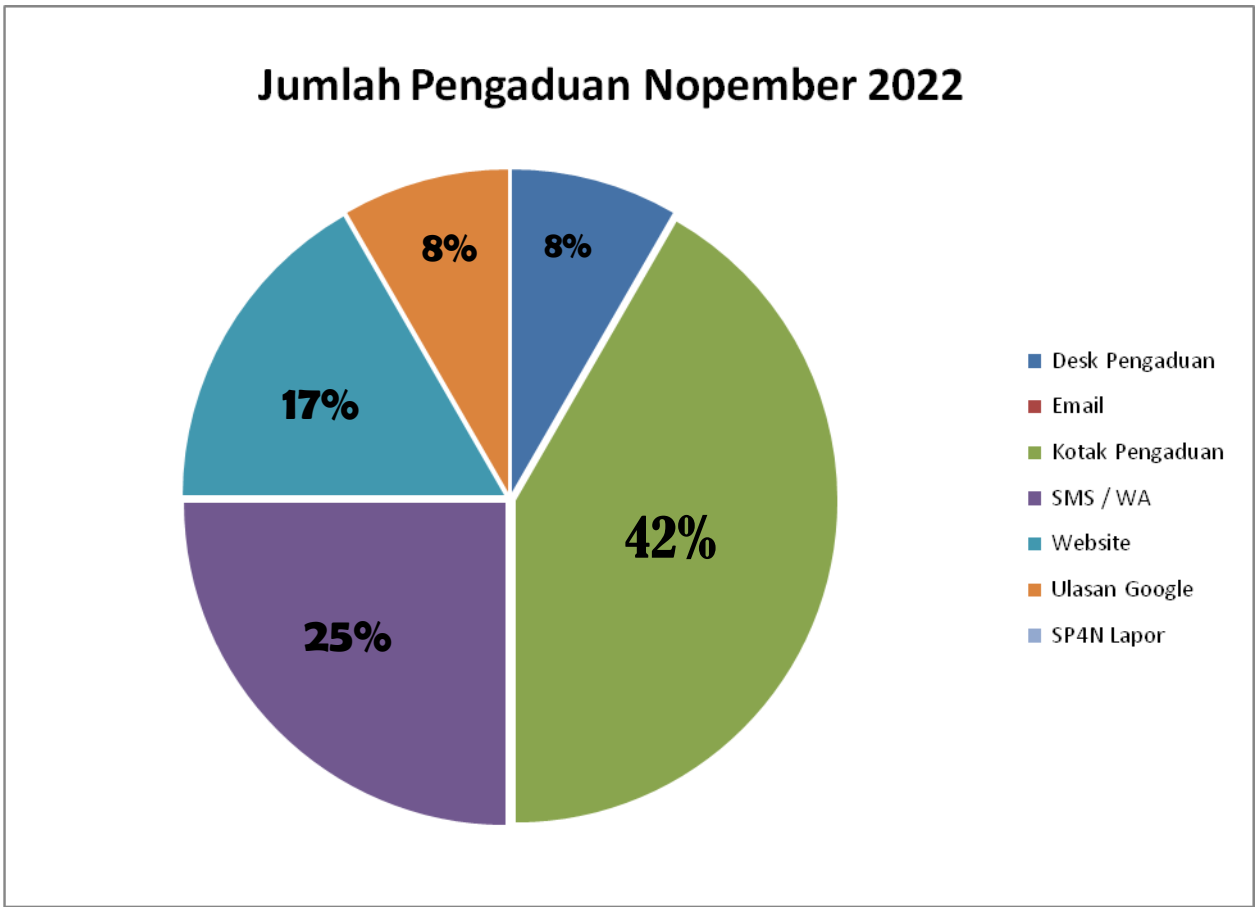
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
NOPEMBER 2022

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

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **Nopember 2022** 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 Website	2
5	Pengaduan melalui SMS / WA	3
6	Pengaduan melalui Ulasan Google	1
7	Pengaduan melalui SP4N Lapor (www.lapor.go.id)	0
	Total Pengaduan	**12**



Pengaduan Bulan Nopember 2022 :

1. Telepon operator tidak ada yang merespon.
2. Pasien datang pagi untuk ke fisioterapi malah yang diutamakan pasien yang daftar online, tidak ada keadilannya.
3. Dirawat karena covid tapi tidak pernah di tes PCR, minta pindah ke asrama haji malah dipasung seperti orang gila.
4. Karena dioperasi di RSKD, mata pasien jadi kabur, saraf mata gepeng, dan yang melakukan tindakan perawat bukan dokter.
5. Berobat sudah antri lama malah dibilang obat kosong dan diminta kembali di hari berikutnya namun malah mendapat perlakuan tidak menyenangkan.
6. Pelayanan obat di apotek rawat jalan sangat lama.
7. Pelayanan obat sangu pulang pasien lambat.

8. Proses rujukan pasien dari RS lain ke RSKD lambat.

9. Prosedur pendaftaran pasien operasi sangat lama.

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 telepon Operator RSKD yang tidak merespon, sudah dilaporkan ada kendala dan sudah diperbaiki namun tidak dapat beroperasional secara optimal, ada saja kendalanya. Namun pengguna jasa layanan bisa mendapatkan informasi melalui telepon informasi dan pengaduan 24 jam RSKD melalui kontak 0811 5425 021.

2. Terkait pendaftaran fisioterapi, pasien yang datang langsung dibantu dengan pengambilan nomor antrian manual. Pemanggilan pasien diseling antara pasien daftar manual dengan daftar online. Tidak semua pasien bisa daftar secara online, hanya pasien peserta BPJS yang sudah pernah berobat di RSKD.

3. Terkait pasien covid yang dipasung, bahwa pasien pernah menyampaikan keluhan kepada RSKD namun saat dikonfirmasi ulang kontak pasien tidak dapat dihubungi. Pasien juga melayangkan pengaduan melalui Ombudman RI. RSKD sudah mendapatkan informasi dari Ombudsman dan tentu saja penyelesaian pengaduan melalui Ombudsman. Sudah ada tindak lanjut dari Ombudsman dengan dilakukan pemanggilan serta pemeriksaan kepada pihak RSKD (Koordinator Tim Covid-19 RSKD, Dokter Spesialis, Dokter Umum, Perawat, MPP dan Satpam) serta pihak penggugat. Dari hasil pemeriksaan dan penyelidikan yang dilakukan Ombudsman RI telah diambil keputusan dan dituangkan dalam surat resmi Ombudsman RI kepada RSKD bahwa tidak adanya kejadian maladministrasi yang terjadi terhadap penggugat selama penggugat menjalani perawatan di RSKD seperti yang disampaikan penggugat (tidak terbukti).

4. Terkait pasien yang mengaku dioperasi oleh perawat RSKD dan mengakibatkan kebutaan pada matanya, bahwa dari data Rekam Medis pasien hanya sekali datang berobat ke Poliklinik Mata. Tidak ada dilakukan tindakan operasi seperti yang disampaikan oleh yang bersangkutan. Pihak keluarga pasien dihubungi untuk diberikan penjelasan namun kontak tidak aktif.

5. Terkait petugas apotek yang terkesan membentak pasien, bahwa pasien sudah dijelaskan dengan baik terkait terjadinya kekosongan obat di apotek RSKD dan memang diminta untuk kembali hari Jum'at, namun obat yang dimaksud belum tersedia dan senin baru tersedia. Petugas telah memberikan informasi dan arahan namun pasien marah karena tidak mendapatkan obat yang diinginkan.

6. Terkait pengambilan obat di apotek waktunya lama, bahwa masuknya resep ke apotek bersamaan dari poliklinik sehingga terjadi penumpukkan, namun petugas sudah berupaya untuk memberikan pelayanan dan untuk petugas sudah ditambah sesuai persentase jumlah pasien poliklinik. RSKD sudah membagi pelayanan poliklinik publik untuk pasien BPJS dan poliklinik eksekutif untuk pasien umum, perusahaan dan asuransi.

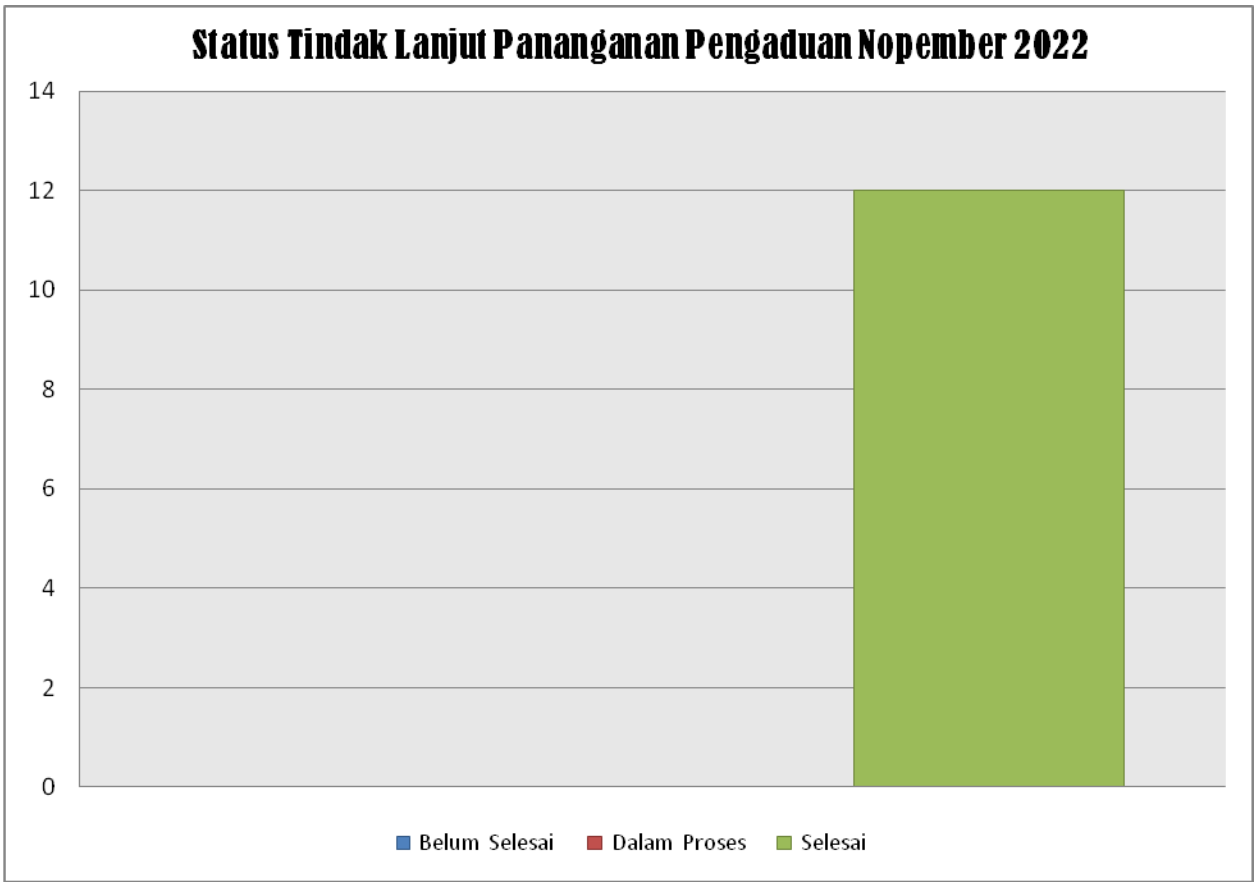
7. Untuk masalah obat sangu pulang pasien tentunya tidak lama seperti yang dikeluhkan pasien, dokter visite pagi dan pasien dinyatakan boleh pulang, bukan langsung bisa pulang. Dokter harus membuat laporan pasien, resume medis, resep dan lainnya. Setelah semua lengkap, perawat tetap melaksanakan asuhan keperawatan terhadap pasien dan mengecek kondisi pasien sesuai instruksi dokter. Sambil mengirimkan resep kepada Apotek untuk disiapkan obat sangu pulang.

8. Untuk pasien rujukan pasti koordinasi melalui Dokter Jaga IRD. Pihak RS yang ingin merujuk seharusnya memberikan edu-kasi kepada keluarga pasien bahwa proses rujukan sedang berjalan sambil menunggu ketersediaan ruang / kamar perawatan. Bila ruang perawatan telah tersedia, maka Dokter Jaga IRD RSKD akan langsung menginformasikan kepada Dokter jaga IRD RS yang akan merujuk pasiennya.

9. Terkait pendaftaran operasi, bahwa pendaftaran di TP2RN sistem waiting list bila ruang perawatan sesuai dengan kelas yang diinginkan pasien belum tersedia (karena penuh). Setiap pasien yang mendaftar ke TP2RN selalu dimintai kontak telepon agar dapat dihubungi saat kelas perawatan tersedia. Operator telepon bila dapat dihubungi pasti akan meng-arahkan ke bagian TP2RN, karena bukan bidangnya untuk menyampaikan.

Keterangan :

No.	Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	12
Jumlah Pengaduan		**12**



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 **Nopember 2022**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 1 Desember 2022

Humas,

Dian Sugianti

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

BULAN DESEMBER 2022

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

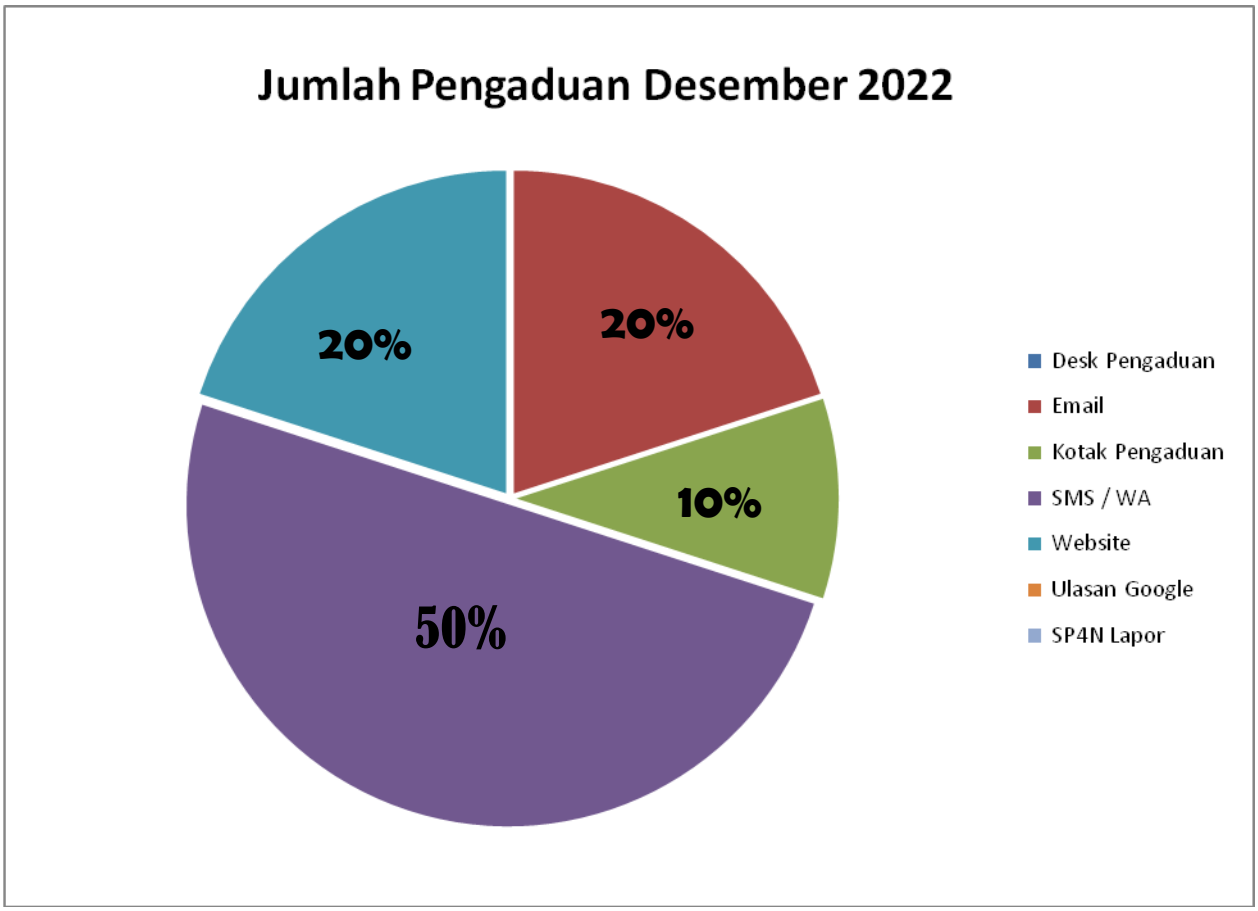
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
DESEMBER 2022

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

Pengaduan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan selama Bulan **Desember 2022** adalah :

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan langsung / desk pengaduan	0
2	Pengaduan melalui Email	2
3	Pengaduan melalui kotak pengaduan	1
4	Pengaduan melalui Website	2
5	Pengaduan melalui SMS / WA	5
6	Pengaduan melalui Ulasan Google	0
7	Pengaduan melalui SP4N Lapor (www.lapor.go.id)	0
	Total Pengaduan	**10**



Pengaduan Bulan Desember 2022 :

1. Obat di apotek kosong dan pasien diminta menghubungi kontak apotek yang diberikan oleh petugas tapi tidak ada respon.
2. Dengan RSKD menjadi type A pasien tidak bisa lagi berobat ke RSKD karena sistem berjenjang BPJS, bagaimana nasib kami yang sudah 4 tahun berobat rutin di RSKD.
3. Tanda keberadaan dokter di poli tidak diupdate secara realtime.
4. Ada kegiatan pembongkaran box panel sangat bising dan mengganggu pasien.
5. Kesalahan administrasi pada prosedur pemanggilan pasien fisioterapi.
6. Aplikasi pendaftaran online pasien BPJS sudah tidak bisa di RSKD.
7. Pelayanan kasir IRNA tidak baik, petugas berkata tidak seharusnya (kok minta diistimewakan).
8. Keluarga pasien minta diagnosa pasien tapi diminta tunggu 14 hari kerja.

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 kekosongan obat di apotek, bahwa pasien sudah diberikan penjelasan melalui email bahwa nomor telepon dapat dihubungi melalui pesan WA dan di hari kerja Senin – Jum'at. Bila dihubungi diluar hari dan jam kerja pasti tidak akan direspon karena HP tidak dibawa pulang petugas. HP khusus untuk koordinasi di hari dan jam kerja. Hari Kerja Senin – Kamis pukul 08.00 – 16.00 wita dan hari Jum'at pukul 08.00 – 14.00 wita.

2. Terkait pasien rutin berobat ke RSKD tidak dapat berobat ke RSKD, bahwa pasien sudah diberikan penjelasan bahwa sistem BPJS berjenjang, dengan kenaikan kelas RSKD menjadi Kelas A, secara otomatis pasien memang tidak serta merta langsung dapat berobat di RSKD melainkan harus berjenjang. Sesuai dengan aturan BPJS bahwa hanya 9 macam diagnosa / penyakit yang dapat langsung ditangani di RS Kelas A dan untuk kasus lainnya tergantung dari RS Kelas B untuk merujuk ke RS Kelas A.

3. Terkait informasi ada atau tidaknya dokter di poli, bahwa untuk akrilik tulisan ada atau tidak ada dokter itu sebagai tanda bahwa poliklinik tersebut buka dan dokter praktek pada hari tersebut, walaupun dokter belum datang.

4. Terkait pengaduan suara bising didepan ruang ICU, bahwa pembongkaran Box panel tidak bisa dilakukan di luar RS. Sudah ada informasi yang disampaikan oleh petugas ICU bahwa ada perbaikan panel. RS telah menempelkan lembar pengumuman permohonan maaf ada kegiatan perbaikan. Sebenarnya untuk pasien karena didalam ruangan tertutup tidak terlalu bising mendengarnya namun keluarga pasien yang menunggu didepan ruang tersebut. Seharusnya tidak perlu ditunggu terus menerus didepan ruangan karena bila diperlukan akan dihubungi melalui telepon.

5. Terkait kesalahan administrasi pemanggilan urutan pasien fisioterapi, bahwa terjadi miskomunikasi antara keluarga pasien dengan bagian pendaftaran. Sudah diberikan pemahaman kepada keluarga pasien, namun tantenya pasien tidak ada saat orang tua pasien di edukasi. Seharusnya bertanya dengan petugas apabila masih tidak paham apa alasannya urutan pemanggilan tidak sesuai.

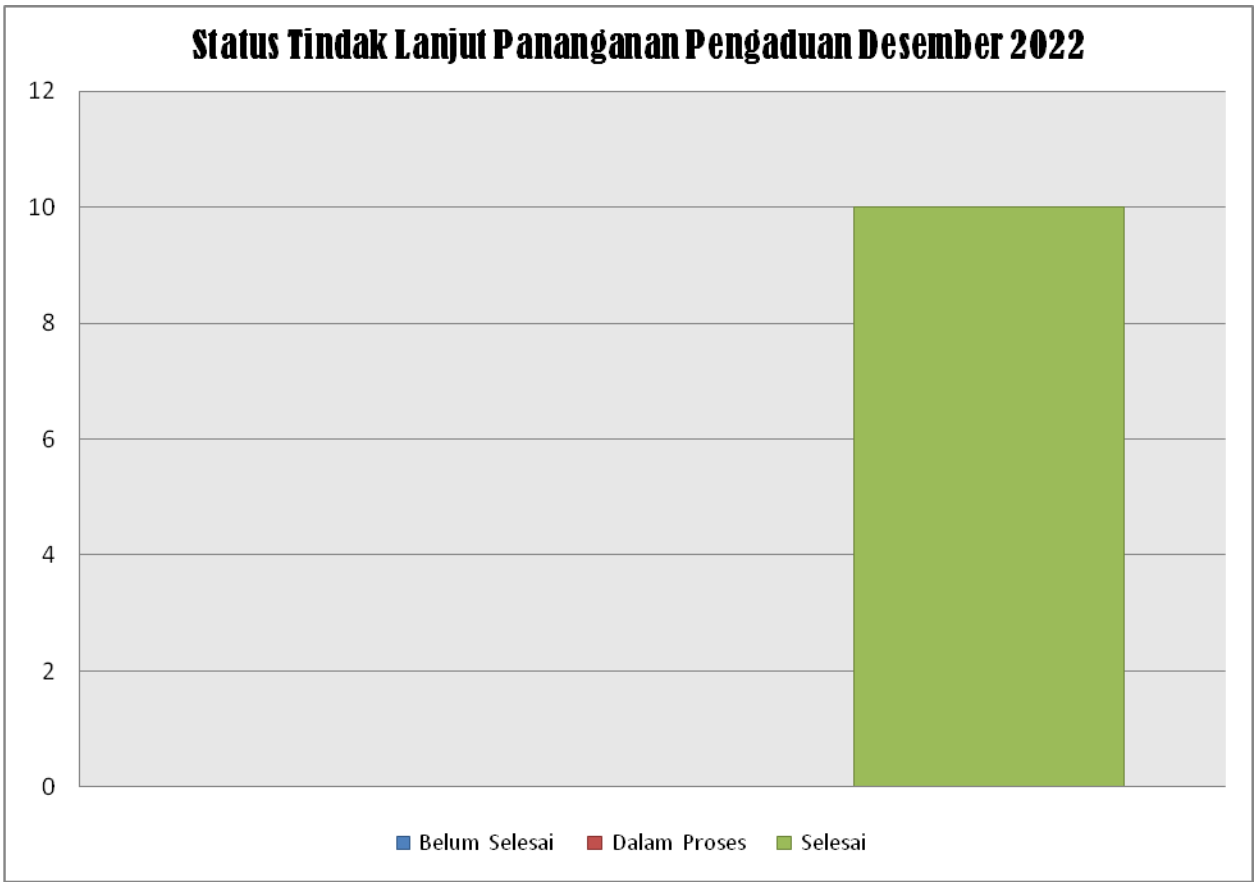
6. Terkait pasien tidak bisa daftar online, bahwa RSKD saat ini telah menjadi RS Kelas A. Sistem berjenjang pelayanan poliklinik mengikuti aturan dari BPJS harus ke RS kelas B terlebih dahulu baru dirujuk ke RS Kelas A. Pasien sudah diberikan informasi untuk menanyakan secara langsung ke BPJS dan meminta edukasi terkait 9 jenis diagnosa penyakit yang dapat langsung dimintakan rujukan ke RS Kelas A.

7. Masalah perilaku petugas kasir tersebut akan diselesaikan secara intern bagian keuangan. Seharusnya untuk pembuatan kwitansi Bend 26 dapat dilakukan secara manual tidak perlu menunggu closing kasir. Saat ini petugas kasir terbatas jadi apabila harus mengganti 2 orang kasir tersebut belum bisa. Merolling/menempatkan ke kasir lainnya pun khawatir akan berulang kejadian seperti tersebut dan mungkin bisa lebih parah. Harus diberikan pengarahan dan edukasi terkait etika terhadap customers baik intern maupun ekstern.

8. Terkait permohonan pengisian Formulir BPJS Ketenagakerjaan, bahwa formulir tersebut baru diserahkan kepada petugas Rekam Medik siang hari tanggal 19/12/2022. Keluarga pasien diberikan informasi untuk penyelesaian pengisian formulir tersebut paling lambat 14 hari kerja sesuai dengan SPO yang berlaku di RSKD. Dokter penanggung jawab pelayanan sedang menjalankan cuti natal dan pengisian formulir tidak dapat diwakilkan. Setelah selesai pengisian form, pasti keluarga dihubungi sesuai dengan kontak yang diminta oleh petugas Rekam Medik saat awal mengajukan

Keterangan :

No.	Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan yang belum selesai	0
2	Pengaduan dalam proses	0
3	Pengaduan selesai	10
Jumlah Pengaduan		**10**



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 **Desember 2022**, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

Balikpapan, 30 Desember 2022

Humas,

Dian Sugianti