MONEV
PENANGANAN PENGADUAN
JANUARI – DESEMBER 2022

RSUD Dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO

BALIKPAPAN

MONITORING DAN EVALUASI

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

MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN
JANUARI 2022

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 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.

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

B. TINDAK LANJUT

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.

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **Januari 2022** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

1. **Pengaduan selesai**
   Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Sub.Bag. Umum, Ka.Sie. Rekam Medik, Ka.Sie. Penunjang Medis, Ka.Bag. Umum, Ka.Bid. Pelayanan Medis, Ka.Bid. Keperawatan, Wadir Umum & Keuangan) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.
2. **Pengaduan dalam proses**
   Tidak ada
3. **Pengaduan belum selesai**
   Tidak ada

Permintaan Tindakan :

1. Update aplikasi pendaftaran online.
2. Pelayanan obat dipercepat.
3. Telepon operator dipantau setiap hari.
4. Pembinaan pegawai.
5. Jadwal kemoterapi diinformasikan ke poli onkologi.
6. Edukasi pasien dan keluarga selama berada di RS untuk menjaga dan mengamankan barang berharga yang dibawa.

7. Pengembalian obat expired harus dibantu.
8. Edukasi larangan besuk pasien.

C. REKOMENDASI DAN SARAN

1. Aplikasi pendaftaran online harus sering diupdate agar lancar.
2. Penertiban pelayanan poliklinik sehingga tidak bersamaan pasien memasukkan resep ke Apotek dan pembuatan aplikasi E-Resep.
3. Telepon operator segera ditindaklanjuti.
4. Perlu ada edukasi dan pembinaan di masing-masing unit pelayanan dan administrasi di RSKD terkait etika dan kepribadian.
5. Informasi jadwal kemo dan ketersediaan tempat tidur untuk pelaksanaan kemoterapi ke poli onkologi.
6. Edukasi bahwa tanggung jawab pasien dan keluarga terhadap barang bawaan milik pribadinya.
7. Petugas apotek dan farmasi harus lebih hati-hati dalam mengeluarkan obat, periksa dengan teliti batas expired obat.
8. Edaran larangan besuk di RSKD diinformasikan melalui media sosial.

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 2022.**

Balikpapan, 2 Februari 2022

Mengetahui Ka.Sub.Bag.Umum,	Humas,
Supali, SE	Dian Sugianti

MONITORING DAN EVALUASI

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

MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN
FEBRUARI 2022

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 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.

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

B. TINDAK LANJUT

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.

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **Januari 2022** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

1. **Pengaduan selesai**

   Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Sub.Bag. Umum, Ka.Sie. Rekam Medik, Ka.Sie. Penunjang Medis, Ka.Bag. Umum, Ka.Bid. Pelayanan Medis, Ka.Bid. Keperawatan) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.

2. **Pengaduan dalam proses**

   Tidak ada

3. **Pengaduan belum selesai**

   Tidak ada

Permintaan Tindakan :

1. Edukasi persyaratan memperoleh surat kenal lahir.
2. Edukasi larangan besuk pasien.
3. Aplikasi pendaftaran online terus diupdate.
4. Pemberian informasi pengambilan hasil test pasien lebih ditingkatkan.
5. Jadwal operasi Urologi perlu diinformasikan sesering mungkin kepada pasien agar tidak merasa diabaikan.

C. REKOMENDASI DAN SARAN

1. Buat brosur persyaratan pengurusan akta lahir pasien.
2. Edaran larangan besuk di RSKD diinformasikan melalui media sosial.
3. Aplikasi pendaftaran online harus sering diupdate agar lancar.
4. Dibuatkan informasi jadwal test dan pengambilan hasil test Lab .
5. Dokter Spesialis Urologi sudah ada 2 orang, dibuatkan sistematika agar tidak terjadi waiting list operasi.

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 2022.**

Balikpapan, 1 Maret 2022

Mengetahui
Ka.Sub.Bag.Umum,

Supali, SE

Humas,

Dian Sugianti

MONITORING DAN EVALUASI

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

MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN
MARET 2022

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 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.

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

B. TINDAK LANJUT

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.

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **Maret 2022** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

1. **Pengaduan selesai**
   Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Sub.Bag. Umum, Ka.Sie. Rekam Medik, Ka.Sie. Kemitraan, Ka.Sie. Penunjang Medis, Ka.Bag. Umum, Ka.Bid. Pelayanan Medis, Ka.Bid. Keperawatan dan Ka.Bag. Keuangan) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.
2. **Pengaduan dalam proses**
   Tidak ada
3. **Pengaduan belum selesai**
   Tidak ada

Permintaan Tindakan :

1. Pemanggilan dan pengarahan petugas poliklinik.
2. Beri pemahaman kepada pihak perusahaan untuk menjalin kerja sama pelayanan kesehatan dengan RSKD.
3. Pemberian informasi kepada pasien jadwal tindakan.
4. Penambahan petugas Satpam untuk mengatur antrian di poliklinik.
5. Informasiakan ke pasien setelah pasien selesai melakukan tes kapan dan bagaimana hasil tes tersebut.
6. Pemanggilan petugas dan pengarahan untuk lebih meningkatkan service excellent.

C. REKOMENDASI DAN SARAN

1. Petugas layanan depan perlu diikutkan pelatihan penyegaran service excellent.
2. Atur waktu untuk kunjungan ke Perusahaan menawarkan kerjasama dengan RSKD.
3. Beri kabar kepada pasien apakah sudah dapat info atau belum agar pasien merasa tidak diabaikan.
4. Dibuatkan tempat khusus seperti di bank untuk antrian pasien di loket pendaftaran.
5. Buat pengumuman di temple di area laboratorium jadwal dan pengambilan hasil tes.

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 2022.**

Balikpapan, 1 April 2022

Mengetahui Ka.Sub.Bag.Umum,	Humas,
Supali, SE	Dian Sugianti

MONITORING DAN EVALUASI

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

MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN
APRIL 2022

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 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.

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

B. TINDAK LANJUT

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.

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **April 2022** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

1. **Pengaduan selesai**

   Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Sub.Bag. Umum, Ka.Sie. Rekam Medik, Ka.Sie. Kemitraan, Ka.Sie. Penunjang Medis, Ka.Bag. Umum, Ka.Bid. Pelayanan Medis, Ka.Bid. Keperawatan dan Ka.Bag. Keuangan) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.

2. **Pengaduan dalam proses**

   Tidak ada

3. **Pengaduan belum selesai**

   Tidak ada

Permintaan Tindakan :

1. Ketelitian dalam memberikan pelayanan.
2. Lebih aktif bertanya kepada pasien dan keluarga pasien serta koordinasi dengan teman 1 dinas.
3. Pemberian pelayanan lebih dimaksimalkan.
4. Lebih aktif koordinasi dengan bagian Keuangan dan Kemitraan sehingga pasien tidak merasa diabaikan.
5. Diberikan pemberitahuan bila sedang melakukan tindakan agar pasien tidak salah persepsi.
6. Mesin ATM BNI akan segera difungsikan sambil menunggu mesin dual fungsi datang dan masalah kehilangan barang selesai.
7. Petugas SSI harus menandatangani surat pernyataan bahwa tidak terjadi kehilangan barang sesuai temuan dilapangan.
8. Pemantauan CCTV lebih ditingkatkan diseluruh area RS.
9. Informasi kontak poliklinik eksekutif melalui media social RS.
10. Buat pengumuman jadwal tes dan penerimaan hasil tes.
11. Aplikasi pendaftaran online harus dipantau dan diupdate.
12. Peneguran dan pembinaan petugas front liner.

C. REKOMENDASI DAN SARAN

1. Utamakan service excellent, mutu dan keselamatan pasien.
2. Aktif visite pasien selama berada diruang pelayanan.

3. Buat larangan selain petugas apotek masuk keruangan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.
4. Buat pengumuman petugas kemana agar pasien tidak bingung dan pengumuman informasi terkait pelayanan.
5. Pantauan CCTV agar lebih ditingkatkan, yang rusak segera diganti.
6. Perlu diberikan pencerahan pelatihan service excellent kepada seluruh petugas 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 **April 2022.**

Balikpapan, 9 Mei 2022

Mengetahui Ka.Sub.Bag.Umum,	Humas,
Supali, SE	Dian Sugianti

MONITORING DAN EVALUASI

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

MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN
MEI 2022

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 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.

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

B. TINDAK LANJUT

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.

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **Mei 2022** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

1. **Pengaduan selesai**
   Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Sub.Bag. Umum, Ka.Sie. Rekam Medik, Ka.Sie. Penunjang Non Medis, Ka.Bag. Umum, Ka.Bid. Pelayanan Medis, Ka.Bid. Keperawatan) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.

2. **Pengaduan dalam proses**
   Tidak ada

3. **Pengaduan belum selesai**
   Tidak ada

Permintaan Tindakan :

1. Kebersihan toilet tetap terjaga.
2. Informasi ke pasien dan keluarga pasien harus akurat.
3. Pendaftaran JKN Mobile harus dikonfirmasikan ke BPJS bahwa sering error bridging dengan SIM RS.
4. Buat pengumuman dipintu ruangan bila ada kunjungan atau penilaian RS.

C. REKOMENDASI DAN SARAN

1. Komunikasi dalam memberikan informasi lebih ditingkatkan dan lebih aktif.
2. Manajemen perlu membuat pengumuman untuk ruangan atau unit yang akan dikunjungi bila ada visitasi atau study banding dari luar 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 2022.**

Balikpapan, 2 Juni 2022

Mengetahui
Ka.Sub.Bag.Umum,

Supali, SE

Humas,

Dian Sugianti

MONITORING DAN EVALUASI

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

MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN
JUNI 2022

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 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.

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

B. TINDAK LANJUT

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.

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **Juni 2022** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

1. **Pengaduan selesai**

   Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Sub.Bag. Umum, Ka.Sie. Rekam Medik, Ka.Sie. Penunjang Non Medis, Ka.Bag. Umum, Ka.Bid. Pelayanan Medis, Ka.Bid. Keperawatan dan Ka.Bag. Keuangan) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.

2. **Pengaduan dalam proses**

   Tidak ada

3. **Pengaduan belum selesai**

   Tidak ada

Permintaan Tindakan :

1. Buat sistematikan pelayanan apotek yang lebih cepat.
2. Pelayanan petugas di masing-masing unit pelayanan perlu ditingkatkan.
3. Sistem administrasi perlu dibenahi.
4. Antrian pengambilan nomor pendaftaran perlu dibenahi.

C. REKOMENDASI DAN SARAN

1. Komunikasi dalam memberikan informasi lebih ditingkatkan dan lebih aktif.
2. Sistem antrian di pendaftaran poliklinik perlu dibuat seperti antrian di bank.

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 2022.**

Balikpapan, 1 Juli 2022

Mengetahui
Ka.Sub.Bag.Umum,

Supali, SE

Humas,

Dian Sugianti

MONITORING DAN EVALUASI

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

MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN
JULI 2022

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 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

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

B. TINDAK LANJUT

1. Apabila terjadi error system pada aplikasi pendaftaran online, pasien dapat mengupdate aplikasi pendaftaran online RSKD, dengan cara menghapus aplikasi yang sudah didownload sebelumnya, kemudian mendownload ulang.
2. Keluarga pasien Covid telah diberikan edukasi dan pemahaman oleh petugas ruang ICU Covid. 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.
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.
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. Bila telepon operator yang tidak dapat dihubungi, 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.

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **Juli 2022** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

1. **Pengaduan selesai**
   Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Bid. Penunjang, Ka.Bag. Umum, Ka.Bid. Pelayanan Medis dan Ka.Bid. Keperawatan) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.

2. **Pengaduan dalam proses**
   Tidak ada

3. **Pengaduan belum selesai**
   Tidak ada

Permintaan Tindakan :

1. Perbaikan aplikasi pendaftaran online.

2. Penjelasan aturan bahwa keluarga pasien tidak dapat mendampingi pasien terpapar covid di ruang isolasi maupun ICU.

3. Pembenahan pelayanan IRD.

4. Pelayanan obat.

5. Perbaikan telepon operator

6. Komunikasi dan informasi dari petugas

C. REKOMENDASI DAN SARAN

1. Komunikasi dalam memberikan informasi lebih ditingkatkan dan lebih aktif.
2. Perbaikan dalam hal pelayanan
3. Buat inovasi kecepatan penyerahan obat.
4. Perbaikan telepon operator secara menyeluruh.

Demikian monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan / keluhan / komplain / kritik dari pasien / pengguna jasa layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Juli 2022.**

Balikpapan, 1 Agustus 2022

Mengetahui
Ka.Bag. Adm. Umum,

Muslimin, SKM

Humas,

Dian Sugianti

MONITORING DAN EVALUASI

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

MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN AGUSTUS 2022

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 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.

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

B. TINDAK LANJUT

1. Bila terjadi error system pendaftaran online, pasien bisa mengupdate aplikasi dengan cara menghapus aplikasi sebelumnya, kemudian mendownload ulang aplikasinya.
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.

3. Untuk pelayanan di IRD menggunakan sistem triase. Perlu dilakukan anamnese berdasarkan kronologis keluhan pasien dan bila diharuskan pasien dirawat pasti akan dirawat dan disesuaikan dengan ketersediaan 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, masyarakat yang ingin memperoleh informasi dapat memanfaatkan telepon pelayanan informasi dan pengaduan 24 jam RSKD melalui kontak 0811 5425 021.

8. 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. Semua staf baru di RSKD telah mendapatkan pengarahan, pembinaan dan bimbingan bekerja di unit / bagian dimana staf tersebut ditempatkan.

10. Untuk pasien rujukan koordinasi dilakukan antara Dokter RS asal dengan Dokter Jaga IRD. Bila kamar yang diinginkan tersedia makan akan langsung diproses.

11. IRD menangani seluruh kasus emergency dan untuk kondisi yang diderita pasien selalu 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. 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.

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **Agustus 2022** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

1. **Pengaduan selesai**
   Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Bid. Penunjang, Ka.Bag. Umum, Ka.Bid. Pelayanan Medis, Ka.Bid. Keperawatan, Ka.Bid. Rekam Medik & Kemitraan dan Ka.Bag. Keuangan) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.

2. **Pengaduan dalam proses**
   Tidak ada

3. **Pengaduan belum selesai**
   Tidak ada

Permintaan Tindakan :

1. Sistem rujukan pasien dari RS lain ke RSKD.
2. Masih banyaknya perokok di lingkungan RSKD.
3. Perbaikan telepon operator.
4. Etika dan keramahan petugas.
5. Pengarahan dan bimbingan Pegawai baru
6. Perbaikan sarana dan prasarana RS.

C. REKOMENDASI DAN SARAN

1. Komunikasi dalam memberikan informasi lebih ditingkatkan dan lebih aktif.
2. Perbaikan telepon operator dilakukan dengan segera.
3. Pelatihan kepribadian bagi pegawai khususnya di posisi frontliner.

Demikian monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan / keluhan / komplain / kritik dari pasien / pengguna jasa layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Agustus 2022.**

Balikpapan, 1 September 2022

Mengetahui
Ka.Bag. Adm. Umum,

Muslimin, SKM

Humas,

Dian Sugianti

MONITORING DAN EVALUASI

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

MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN SEPTEMBER 2022

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 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.

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

B. TINDAK LANJUT

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.
2. Di gedung Anggrek Hitam Lt.1 tidak ada resepsionis yang ada Kasir, Pendaftaran dan Petugas Bank, perlu diperjelas bagian mana yang dikeluhkan.
3. Tidak dapat ditindaklanjuti karena tidak ada penjelasan lebih rinci petugas loket mana yang berperilaku tidak ramah.
4. Informasi ada atau tidaknya dokter di poli sudah jelas melalui akrilik yang dipasang di dinding depan poliklinik.

5. IRD RSKD memberlakukan sistem triase. Pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan SPO yang telah ditentukan RS.
6. Terkait perilaku perawat telah disampaikan kepada Kepala Bidang Keperawatan, namun pengaduan tidak menjelaskan secara rinci diruang/unit pelayanan mana.
7. Terkait Satpam yang tidak ramah, membentak dan tidak attitude tidak baik, bahwa pegawai yang bersangkutan telah dipanggil dan mendapatkan pengarahan.

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **September 2022** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

1. **Pengaduan selesai**
   Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Sub.Bag. Umum, Ka.Sie. Rekam Medik, Ka.Sie. Penunjang Non Medis, Ka.Bag. Umum, Ka.Bid. Pelayanan Medis, Ka.Bid. Keperawatan dan Ka.Bag. Keuangan) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.
2. **Pengaduan dalam proses**
   Tidak ada
3. **Pengaduan belum selesai**
   Tidak ada

Permintaan Tindakan :

1. Perbaikan komunikasi petugas dengan pengguna jasa layanan
2. Perilaku petugas terhadap pengguna jasa layanan.

C. REKOMENDASI DAN SARAN

1. Komunikasi dalam memberikan informasi lebih ditingkatkan dan lebih aktif.
2. Perlu pengadaan TV informasi untuk edukasi dan alur pelayanan guna pasien dan keluarga.

3. Kejelasan identitas petugas IRD (ada perbedaan seragam).
4. Perlu dibuatkan SK Penetapan Security tetap di IRD.
5. Perlu ada petugas screening triase di IRD (petugas khusus yang standby)
6. Perlu mengingatkan kembali setiap aplusan (conference).

Demikian monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan / keluhan / komplain / kritik dari pasien / pengguna jasa layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **September 2022.**

Balikpapan, 3 Oktober 2022

Mengetahui
Ka.Bag. Adm. Umum,

Muslimin, SKM

Humas,

Dian Sugianti

MONITORING DAN EVALUASI

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

MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN
OKTOBER 2022

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 Oktober 2022 :

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

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

B. TINDAK LANJUT

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.

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **Oktober 2022** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

1. **Pengaduan selesai**
   Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Bag. Umum, Ka.Bid. Pelayanan Medis, Ka.Bid. Keperawatan, Ka.Bid. Rekam Medik & Kemitraan dan Ka.Bag. Keuangan) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.
2. **Pengaduan dalam proses**
   Tidak ada
3. **Pengaduan belum selesai**
   Tidak ada

Permintaan Tindakan :

1. Koordinasi dengan Dokter Spesialis dan dikomunikasikan dengan unit terkait.

C. REKOMENDASI DAN SARAN

1. Komunikasi dalam memberikan informasi lebih ditingkatkan dan lebih aktif.

Demikian monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan / keluhan / komplain / kritik dari pasien / pengguna jasa layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Oktober 2022.**

Balikpapan, 1 Nopember 2022

Mengetahui
Ka.Bag. Adm. Umum,

Muslimin, SKM

Humas,

Dian Sugianti

MONITORING DAN EVALUASI

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

MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN NOPEMBER 2022

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 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.

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

B. TINDAK LANJUT

1. Apabila telepon operator tidak merespon, pengguna jasa layanan bisa mendapatkan informasi melalui telepon informasi dan pengaduan 24 jam RSKD melalui kontak 0811 5425 021.
2. Sistem pemanggilan pasien di ruang fisioterapi dilakukan berselang-seling antara pasien daftar manual dengan daftar online.
3. Untuk pasien covid yang dirawat tentu saja telah menjalani tes PCR dan tidak mungkin tanpa tes PCR pasien di isolasi. Terkait pengikatan sesuai persetujuan pasien sendiri karena pasien gelisah. Sehingga waktu pemberian injeksi, pasien di ikat namun tidak lama (kurang dari 30 menit).

4. Terkait pasien yang mengaku dioperasi oleh perawat RSKD dan mengakibatkan kebutaan pada matanya, dari data Rekam Medik pasien hanya datang 1 kali ke RSKD kunjungan ke poliklinik mata.

5. Petugas apotek telah menjelaskan dengan baik terkait terjadinya kekosongan obat di RSKD dan diarahkan untuk datang di hari berikutnya namun pasien marah karena harus datang berulang kali dan tidak mendapatkan obat yang diinginkan.

6. Proses penerimaan obat dari apotek waktunya lama, karena masuknya resep ke apotek bersamaan dari poliklinik sehingga terjadi penumpukkan. Sudah dilakukan, penambahan petugas serta membagi pelayanan poliklinik publik untuk pasien BPJS dan poliklinik eksekutif untuk pasien umum, perusahaan dan asuransi.

7. Obat sangu pulang pasien tentu saja tidak dapat langsung diterima pasien pada saat dokter spesialis menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang pada hari tersebut.

8. Untuk pasien rujukan pihak RS yang akan mengirim pasien berkoordinasi melalui Dokter Jaga IRD RSKD. Bila ruang perawatan telah tersedia, pasti akan diinformasikan.

9. Pendaftaran operasi di TP2RN sistem waiting list bila ruang perawatan sesuai dengan kelas yang diinginkan pasien telah tersedia.

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **Nopember 2022** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

1. **Pengaduan selesai**

   Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Bid. Penunjan, Ka.Bag. Umum, Ka.Bid. Pelayanan Medis, Ka.Bid. Keperawatan) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.

2. **Pengaduan dalam proses**

   Tidak ada

3. **Pengaduan belum selesai**

   Tidak ada

Permintaan Tindakan :

1. Perbaikan call centre RSKD.
2. Antrian pendaftaran tindakan fisioterapi.
3. Komunikasi petugas apotek dengan pasien perlu ditingkatkan.
4. Penyerahan obat dari apotek ke pasien lebih dipercepat.
5. Peningkatan komunikasi efektif.

C. REKOMENDASI DAN SARAN

1. Telepon operator RSKD diganti.
2. Komunikasi dalam memberikan informasi lebih ditingkatkan dan lebih aktif.
3. Sistem antrian di pendaftaran fisioterapi lebih diperjelas.

Demikian monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan / keluhan / komplain / kritik dari pasien / pengguna jasa layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan Bulan **Nopember 2022.**

Balikpapan, 1 Desember 2022

Mengetahui
Ka.Bag. Adm. Umum,

Muslimin, SKM

Humas,

Dian Sugianti

MONITORING DAN EVALUASI

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

MONITORING DAN EVALUASI PENAGANAN PENGADUAN DESEMBER 2022

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 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

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

1. Desk layanan pengaduan (Ruang Humas)
6. Kotak pengaduan (Kotak Saran)
7. Email : humas.rskd@gmail.com / rskd@kaltimprov.go.id
8. Website : rsudkanujoso.kaltimprov.go.id
9. Facebook : Rsud Kanujoso
10. Instagram : rsud.kanujoso
11. Telp : (0542) 873901 Ext.71191 atau Hp : 0811 5425021
12. SP4N Lapor (www.lapor.go.id) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

B. TINDAK LANJUT

1. Telepon / WA bagian apotek dapat dihubungi di hari dan jam kerja Senin – Jum'at. Senin – Kamis pukul 08.00 – 16.00 wita dan hari Jum'at pukul 08.00 – 14.00 wita. HP tidak dibawa pulang petugas.
2. Untuk pasien yang memang sudah rutin berobat di RSKD silahkan meminta RS Kelas B untuk merujuk ke RSKD.
3. Informasi ada atau tidak adanya dokter sudah ditempel di dinding depan poliklinik.
4. Pasien yang dirawat di ruang ICU tidak perlu ditunggu oleh banyak keluarga cukup 1 orang saja dan tidak perlu ditunggu terus menerus karena bila diperlukan keluarga pasien akan dihubungi melalui telepon.

5. Pasien yang akan menjalani fisioterapi sudah sesuai urutan pendaftaran dan dibuat sistem selang seling antara pasien yang daftar manual dengan yang daftar online.
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.
8. Pengisian formulir dari asuransi oleh Dokter Penanggung Jawab Pelayanan dapat diterima paling lambat 14 hari kerja sesuai dengan SPO yang berlaku di RSKD.

Pengaduan/keluhan/komplain dari masyarakat atau pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan **Desember 2022** telah ditindak lanjuti dan dilaporkan :

1. **Pengaduan selesai**
   Sudah dilaporkan kepada Jajaran Manajemen (Ka.Bid.Rekam Medik, Ka.Bag. Penunjang, Ka.Bag. Umum, Ka.Bid. Pelayanan Medis, Ka.Bid. Keperawatan dan Ka.Bag. Keuangan) untuk tindak lanjut penyelesaian dan alternatif solusi.
2. **Pengaduan dalam proses**
   Tidak ada
3. **Pengaduan belum selesai**
   Tidak ada

Permintaan Tindakan :

1. Kejelasan informasi petugas apotek.
2. Pelonggaran sistem berjenjang BPJS.
3. Update informasi petugas poli kepada pasien.
4. Kejelasan urutan pasien menjalani fisioterapi.

5. Teguran keras atas perilaku tidak baik petugas frontliner.
6. Efisiensi waktu pengisian Formulir Asuransi.

C. REKOMENDASI DAN SARAN

1. Petugas Apotek agar lebih jelas memberikan informasi kepada pasien kapan waktu pasien menghubungi kontak apotek.
2. Ada kebijakan terkait sistem berjenjang BPJS bagi pasien yang rutin berobat di 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 **Desember 2022.**

Balikpapan, 30 Desember 2022

Mengetahui
Ka.Bag. Adm. Umum,

Muslimin, SKM

Humas,

Dian Sugianti