

## LAPORAN RAKAPITULASI ADUAN DAN HASIL PENANGANAN ADUAN

BULAN JANUARI 2020

### I. Sumber Aduan Langsung/Surat/Kotak Saran aduan

No	Sumber aduan/saran	Pemberi Aduan	Aduan/Saran	Tindaklanjut/Hasil Penanganan Aduan	Ket	
1	1	2	3	4	5	6
1	Anyelir	Wargiyanto KP Timang, \Jatinganten 085582xxxx	1. Anyelir R.IV E Kamar Toilet airnya macet sudah 2 kali lapor belum diperbaiki, air gk bisa mengalir, lantai licin. 2. Air kran sering mati 3. Tolong kebersihan di tambah jangan sekali doang!! Butuh cas-cas an aku, seperti di puskesmas	Ada kendala kerusakan pompa jaringan air, dan telah diperbaiki kurang dari 24 jam Telah dilaksanakan supervisi dan perintah kepada tim cleaning service atas advice Kepala Ruang untuk secara rutin melakukan pembersihan dengan menambah frekuensi pembersihan.	Penanggungjawab Kabag Umum & IPSR	
2	IGD				Penanggungjawab Kabag Umum	
3	Amarilis		Mohon semua informasi mengenai pasien (hasil lab darah + USG + Rongent) diserahkan kepada pasien sewaktu pasien pulang, karena hasil lab adalah hak dari pasien. terima kasih	Hasil pemeriksaan penunjang sebagai dasar teraphy pasien dapat dibawa pasien apabila petugas ruangan tidak memberikan, mohon berkenan pasien/keluarga pasien meminta/mengingatkan kepada petugas saat pulang	Penanggungjawab Kabid Penunjang Medik	
4	Amarilis		Tidak profesional dalam penanganan registrasi pembayaran, menunggu sampai 5 jam belum selesai!! Jangan sepelekan BPJS	Registrasi pembayaran pasien chek out rawat inap, membutuhkan waktu beberapa saat karena kasir mengakumulasi dahulu beberapa pelayanan yang diterima pasien saat dirawat, seperti obat , perawatan, penunjang medik dll. Pembenahan / perbaikan telah dilakukan brifing pada apel pagi kepada petugas agar lebih cepat dalam input data pasien sebelum pulang	Penanggungjawab Kabid Pelayanan Medik, Kabag Keuangan, Kabid Penunjang Medik, Kabid Keperawatan	
5	Anggrek LT 2	087805xxxx	Saya selaku penunggu pasien kurang nyaman saat beribadah. Sebenarnya saya bawa mukna sendiri, tiap masuk ruang sholat/mushola berasa kurang nyaman karena aroma alat-alat sholat yang tidak mengenakkan, dan itu mengganggu ibadah kami sehingga kurang konsentrasi.	Sudah diperintahkan kepada petugas cleaning service untuk secara rutin dilakukan pergantian alat ibadah (dicuci)	Penanggungjawab Kabag Umum	

1	2	3	4	5	6
6	Teratai		Untuk RSUD bangsal Teratai kenapa air mati	Ada kendala kerusakan pompa jaringan air, dan telah diperbaiki kurang dari 24 jam	Penanggungjawab Kabag Umum & IPSRS
7	ICU	ALVI	Kurangnya mukena di mushola dan kebersihannya mukena tidak diperhatikan	Sudah diperintahkan kepada petugas cleaning service untuk secara rutin dilakukan pergantian alat ibadah (dicuci)	Penanggungjawab Kabag Umum
8	Hemodialisa	Yani Kirmantoro	Tolong kebersihannya ditingkatkan terutama bagian toilet ruangan	Sudah diperintahkan kepada petugas cleaning service untuk lebih memperhatikan kebersihan toilet	Penanggungjawab Kabag Umum

## II. Sumber Saran / Aduan : Online

### Website

Ridhol wrote on 05 Jan 2020 at 13:11:

Selamat Siang, Saya keluarga (anak) atas nama pasien Bapak SUKIMIN Ruangan AMIRILIS (VIP) No. Kamar 03. Berterima kasih atas pelayanan dan perhatian semuanya Baik dokter dan terutama semua perawat yang telah memberikan pelayanan terbaik, baik dari segi perhatian, informasi, respon dan ketelitian mereka dalam memberikan pelayanan. Pesan dan apresiasi ini kami sampaikan karena berdasarkan dari pengalaman dan permintaan keluarga besar kami dalam memberikan apresiasi ini. Dan tidak lupa lagi, jika berkenan untuk memberikan penghargaan (Employee of the moth) kepada 1 perawat yang bernama Ahmad, untuk service dan perhatiannya selama memberikan pelayanan yang kami lihat baik untuk Bapak saya dan juga orang lain. Terimakasih atas pelayanan yang telah di berikan semuanya Jaya selalu RSUD DR. SOEDIRAN MS WONOCIRI. Hormat Kami. Ridhol, Amd. Par. M.P.A, CHHE, CHDT

*Admin Reply by: iwee*

Terima kasih, kami ikut berbahagia Bapak/Ibu terlayani dengan baik karena sudah menjadi tugas kami untuk memberikan pelayanan yang terbaik, semoga dapat kami tingkatkan agar lebih baik lagi di masa mendatang.



Cart



632 Randa Randa

Bumi



Muhammad Ridhoi



Muhammad Ridhoi

2 teman yang sama: **Suleasih Asih dan Mariyanto**  
Biarlah manager di PT. Seafarindo dari bekerja di Anggota di SP ANSCR dan Anggota di Ikatan Pencak Silat Indonesia (IPSI)  
Jurusan International Hospitality and Tourism Management di Royal Caribbean International

6 JAN 2020 12:22

Selamat Siang,

Saya keluarga (anak) atas nama pasien Bapak **SUKIMIN**  
**Ruangan AMIRILIS (VIP)**  
**No. Kamar 03.**

Berterima kasih atas pelayanan dan perhatian semuanya Baik dokter dan terutama semua perawat yang telah memberikan pelayanan terbaik, baik dari segi perhatian, informasi, respon dan ketelitian mereka dalam memberikan pelayanan.

Pesan dan apresiasi ini kami sampaikan karena berdasarkan dari pengalaman dan permintaan keluarga besar kami dalam memberikan apresiasi ini.

Dan tidak lupa lagi, jika berkenan untuk memberikan penghargaan (Employee of the moth) kepada 1 perawat yang bernama Ahmad, untuk service dan perhatiannya selama memberikan pelayanan yang kami lihat baik untuk Bapak saya dan juga orang lain.

Terimakasih atas pelayanan yang telah di berikan semuanya

Jaya selalu  
**RSUD DR. SOEDIRAN MS WONOGIRI.**

Hormat Kami.

Ridhoi, Amd. Par. M.P.A, CHHE, CHDT

16 JAN 2020 04:49



Jika Anda membalas, Muhammad Ridhoi akan dapat menelepon Anda dan melihat informasi seperti Status Aktif dan kapan Anda membaca pesan. Saya tidak ingin mendengar dari Muhammad Ridhoi



Ketik pesan...



INSTAGRAM



January 29, 2020 4:03 pm

Halo admin rsud wonogiri  
Perkenalkan saya ismi  
Mohon infonya, apakah bisa  
mengajukan keluhan kpd dokter  
di rsud yg kinerjanga kurang?  
Spt tidak detail memberikan  
informasi mengenai penyakit  
pasien, saat kunjungan hanya  
sbntar dan tdk memberikan  
kesempatan pasien untuk  
bertanya  
Apakah krn pasien tsb  
menggunakan bpjs shg  
perlakuanya kurang  
memuaskan?

Bisakah saya diarahkan untuk  
pengajuan keluhan? Atau  
haruskah saya membuat  
pengajuan scr terbuka agar  
pihak rumah sakit concern ke  
pasien?  
Mohon informasinya  
Terima kasih

January 30, 2020 7:42 am

Terimakasih. Mohon informasi  
identitas diri nama, umur, alamat  
dan nomor telepon yg bisa  
dihubungi (data dan identitas  
anda kami rahasiakan). Untuk  
kami tindak lanjut  
pertanyaan/keluhan/saran  
anak/ihi/sdr.

Message...





bapak/ibu/sdr.

January 30, 2020 9:51 am

Halo. jd yg dirawat adl mertua saya. sdgkan saya sndri stay di karawang  
Saya dpt informasi atas kurangnya infirmasi dokter dari ibu mertua saya  
Anda butuh informasi data diri saya atau ibu mertua saya yang jaga di wonogiri?



Data diri pengadu, agar tim penerima aduan dapat menindaklanjutinya. kami juga membutuhkan masukan untuk perbaikan pelayanan petugas rsud, mohon maaf seblumnya

Oh baik berarti data saya saja ya Untuk dokternya tp saya tdk tau namany  
Yg jelas dokter spesialis penhakit dalam



Baik, lebih baik nya aduan ada data valid unt memudahkan tim kami memberikan evaluasi pada petugas.

Baik nanti saya tanyakan detailnya dulu, nama dokter nya dan keluhanya



Message...



< medina\_sidqia

January 5, 2020 5:32 PM

Selamat Siang.

Saya keluarga (anak) atas nama  
Pasien Bapak SUKIMIN  
Ruangan AMIRILIS (VIP)  
No. Kamar 03.

Berterima kasih atas pelayanan  
dan perhatian semuanya Baik  
dokter dan terutama semua  
perawat yang telah memberikan  
pelayanan terbaik, baik dan segi  
perhatian, informasi, respond  
dan ketelitian mereka dalam  
memberikan pelayanan.

Pesan dan apresiasi ini kami  
sampaikan karena berdasarkan  
dari pengalaman dan  
permintaan keluarga besar kami  
dalam memberikan apresiasi ini.

Dan tidak lupa lagi, jika  
bertenak untuk memberikan  
penghargaan (Employee of the  
moth) kepada 1 perawat yang  
bernama Ahmad, untuk service  
dan perhatiannya selama  
mem berikan pelayanan yang  
kami lihat baik untuk Bapak saya  
dan juga orang lain.

Terimakasih atas pelayanan yang  
telah di berikan semuanya

Jaya selalu  
RSUD DR. SOEDIRAN MS  
WONOGIRI.

Message...

1



Wonogiri, 1 Pebruari 2020  
Plt. DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
/ dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO  
KABUPATEN WONOGIRI

Kepala DPPKB & R2A

dr. SETYARINI, M.Kes.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19650601199003 2 005