

JML PENGADUAN YANG MASUK	98
JML PENGADUAN YANG TERSELESAHAN	98
JML PENGADUAN YANG BLITCK TERSELESAHAN	0

NO	TANGGAL	IDENTITAS	SUNBER MEDIA	JENIS KOMPLAIN		JENIS MASALAH BLOK TINGKAT	PENGADUAN TINGKAT LAINNYA	MONITORING TUNTUTAN					
				PENGADUAN MELALUI KOMPLAIN KIRITIK	PILUAN PENJAJAN POSTIF			KATEGORI			STATUS	TANGGAL	AKT
								Selesai	Belum Selesai	Belum Selesai			
1	02 Januari 2025	Elvael (0012 5803 749)	WhatsApp	Tolong dong diberikan Pengantutan Pelayanan di pool barang setiap hari layanan dokternya jam 11 belum ada pelayanan, sedangkan pasien ada menunggu, itu ada perawatnya		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas masukan dan saran yang sudah di sampaikan, kami menerima masl atas ketidaknyamanan itu. Ila, kami selalu berupaya untuk selalu memberikan pelayanan terbaik dengan sepenuh hati, saran bapak akan menjadi masukan yang baik buat peningkatan				Selesai	07 Januari 2025	Petugas pengaduan menerima telah ada keluhan laputan dari pengadu. Telah di lakukan rapat koordinasi dengan pihak terkait dan telah di lakukan pembinaan dan evaluasi terhadap petugas yang bersangkutan.
2	02 Januari 2025	HN	Kotak Saran	Karywan di bagian pendaftaran terlalu jahat kaku lagi banyak pikiran dengan kerja atau pasien aja		Bagian Tata Usaha	Terima kasih atas masukan yang disampaikan. Kami sangat menghargai setiap umpan balik dari masyarakat. Kami akan segera melakukan pembinaan, evaluasi dan memberikan pelatihan kepada petugas pendaftaran agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, ramah dan profesional kepada semua pengunjung. Kami berupaya agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang. Terima kasih Bapak/Ibu dan saran yang telah di sampaikan kepada kami. Semoga Ibu dan Keluarga selalu di berikan kesehatan				Selesai	11 Januari 2025	Petugas pengaduan menerima telah ada keluhan laputan dari pengadu. Telah di lakukan rapat koordinasi dengan Koordinator PG dan telah di lakukan pembinaan terhadap petugas pemberi pelayanan.
3	20 Januari 2025	HN	Kotak Saran	Tolong yang juga pasien sakit minimal 2 orang kalo Cuma satu orang kami kesal banget, ngarti mas belum yang juga pasien Tolong Pengantutannya kami juga tidak mau barutana lama di rumah sakit tapi sudah juga kami harap di respon		Bagian Tata Usaha	Terima kasih atas masukan dan pengeluhannya. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami selama berada di rumah sakit. Kami sangat memahami bahwa pelayanan yang cepat dan memadai sangat penting, terutama bagi pasien yang sedang sakit. Kami akan segera mengoptimalkan pelayanan dengan yang menjaga pasien dan berusaha meningkatkan layanan agar pasien dan keluarga merasa lebih nyaman, serta tidak mengalami kesulitan dalam proses antrian. Dengan ini kami informasikan bahwa dengan prosedur pendaftaran petugas pasien yang diluar saat menunggu rumah sakit untuk memberikan keamanan kenyamanan, mengurangi resiko penyebaran infeksi kepada pasien atau pun keluarga pasien yang menjaga kami berharap agar dapat di pahami. Kami berupaya untuk terus menerus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada semua pengunjung. Terima kasih Bapak Ibu dan saran yang telah di sampaikan kepada kami. Semoga Bapak Ibu dan keluarga selalu di berikan kesehatan				Selesai	21 Januari 2025	Petugas pengaduan menerima telah ada keluhan laputan dari pengadu. Telah di lakukan koordinasi terkait saran yang di sampaikan.
4	08 Februari 2025	HN	Kotak Saran	Untuk paket MCU yg Rp. 300 R. itu di ruang MCU tolong di berikan arahan terbaik, sangat saya kaku tes MCU itu ada 3 tahap tes, tes lensa, tes kaku dan MRPI. Pada saat saya tes tersebut arakannya beda-beda, ada yg diarahkan baya dalam, ada yg diarahkan tes apa untuk kaku dan itu, sehingga ketika yg seharusnya di tinggal di MCU justru terbalas oleh peserta, dan saat pengantutan hasil MCU malah ditanya "kaku identifikasi kaku di rumah, kami jd tidak bisa ui" jadi kami diarahkan untuk menunggu lebih dari 1 jam karena kaku "data tidak lengkap" kaku yg beres, kemudian waktu tunggu hasil adalah 3 hari, Ila memang diberikan sebelum hari itu dan diberikan data tidak lengkap saran saya mintalah kaku peserta tes saat pertama mendaftar MCU, sehingga ketika diberikan "data tidak lengkap" bisa diibahangi ke peserta yang langsung dan diibahangi sebelum hari pengantutan hasil tes MCU, sehingga kami yang ambil siang hari tidak harus menunggu petugas datang, datang, datang menunggu sehingga kami harus datang dari kami juga beres		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas masukan yang disampaikan. Kami sangat menghargai setiap umpan balik dari masyarakat. Kami mohon maaf jika pelayanan dari petugas MCU kurang memberikan atau pelayanan yang jelas dan kami yang di berikan masl beres sesuai dengan waktunya. Kami akan segera memperbaiki atau layanan dan proses layanannya agar harapan dari MCU bisa dikecukuti				Selesai	07 Februari 2025	Petugas pengaduan menerima telah ada keluhan laputan dari pengadu. Telah di lakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan untuk mengoptimalkan pelayanan MCU

Buat untuk kontrol MCU

NO	TANGGAL	IDENTITAS	SUMBER MEDIA	JUDUL KOMENTAR		JENIS MASALAH BAGIAN TERKAIT	PENGARAHAN TINDAK LANJUT	MONITORING EVALUASI					
				PENGACARA/KELOMPOK/UMUM/KELOMPOK KHUSUS	PILIHAN JENJAWAN POSTIF			KATEGORI			STATUS	TANGGAL	KET
								Posisi	Isi	Waktu			
3	17 Februari 2025	Fadhriani (0853 9193 0294)	Kartun Saran	1.Pelayanan Bangsal Istimewa 2.Sgpt sdr di bangsal 3.Pelayanan Lantai		Bidang Pelayanan	Terima kasih untuk kritik dan saran yang sudah di sampaikan, kami memohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, Kami akan melakukan perbaikan layanan dengan mengoptimalkan seluruh Ketersediaan Tim untuk melakukan perbaikan layanan dengan Service Excellent dan dengan menggunakan respon time dan standar pelayanan yang sesuai				Selamat	20 Februari 2025	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah dilakukan rapat koordinasi antara Bidang Pelayanan dengan kepala koordinator untuk tindak lanjut keluhan pelanggan.
4	10 Maret 2025	HN	Kartun Saran	Tolong!! Mau buka level bandara karena mau harus daftar dulu !! Perbaiki layanan untuk kape & Harsapriat untuk Balok !!		Bidang Pelayanan	Terima kasih untuk kritik dan saran yang sudah di sampaikan, kami memohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, Kami akan melakukan perbaikan layanan dengan mengoptimalkan seluruh Ketersediaan Tim untuk melakukan perbaikan layanan dengan Service Excellent dan dengan menggunakan respon time dan standar pelayanan yang sesuai				Selamat	21-Apr-25	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah dilakukan rapat koordinasi antara Bidang Pelayanan dengan kepala koordinator untuk tindak lanjut keluhan pelanggan.
7	17 Juni 2025	Soni Immanuel Pulgaton	WhatsApp	Saya mau tanya perihal tentang apakah pasien yg tidak dapat visitasi rawat jalan Gin kalau bisa dokter dokter begitu jangen di 100 ya. Lantaran seperti malikat orang masih memandang rendah gak ada effort nya ke ... soal nya itu sudah perat saya tidak ada gin soal nya pernah juga saya diarekisa dokter anda gin nya ke mau nyuruh gin ... itu apa gak masalah sama saya tapi tetap bereslah kalo di atur gitu rtyt tidak karna ya bukan karna ya dengan pemilikan informasi ... namun ketika saya marah dan saya tegang karna itu gak gini pui di itu mungkin maknanya saya bilang gak enak dia itu di gni ...gin itu anda mau maknanya itu Peraturan BPJS Kesehatan mengatur bahwa layanan gawat darurat diberikan tanpa memandang status pasien (dengan atau tanpa BPJS). (Berkas informasi yang disampaikan oleh Pasien sendiri melalui telepon (1199/112)) bahwa pasien tidak diayani dengan baik, dengan perlakuan dan tindakan yang tidak wajar yang di terima oleh pasien, informasi bahwa petugas yang melayani adalah perempuan. Pasien merasa lomo-besar tidak bahan dengan sakit yang di rasakan sehingga pasien memutuskan 100 karena sudah 3 hari tidak makan, minum, pergi ke RS, tesal dan demam tinggi. 100 di bangsal namun tidak dapat di terima menggunakan jaminan bpjs sehingga pasien menderita secara pribadi karna tidak termasuk emergency pasien merasa kecewa dengan hal tersebut)		Bidang Pelayanan	Terima kasih untuk kritik dan saran yang sudah di sampaikan, kami memohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, kami telah melakukan pembinaan terhadap seluruh perawat/petugas terkait dan kepala tindakan beserta koordinasi unit 100. Dan telah di lakukan tindakan bahwa seluruh pelayanan pemeriksaan sudah sesuai dengan foto lokasi yang ada.				Selamat	18 Juli 2024	Petugas pengaduan telah menghubungi pengadu langsung via telepon untuk memberikan penjelasan dan dapat di terima oleh pengadu dengan baik.
8	28 Juni 2025	Ade Rhyana (0853 1430 8270)	WhatsApp	Kata mau mau ke poli endodontisi yang di terima yang daftar langsung datang evding tidak ada di buka pendaftaran di mobile JKN. Saya sudah mendaftar di mobile JKN tanpa masuk sakit sudah full tidak bisa karena alasan yang di terima yang langsung datang . Kalau begitu saya sudah rugi waktu . . . Saya karna saya jauh Makanya tolong aja untuk mendaftar melalui hpnya sakit Iya bilang karna saya ini jauh info dari fekes karna daftar dulu lewat mobile JKN biar mudah dan dapat akses Biarin tidak ada pusingnya aplikasi mobile JKN Semper bisa malah di katakan full dan prioritas yg mendaftar langsung.		Suatu Bagian Umum, Pukuh dan Karpasana	Terima kasih atas masukan dan pengaduan yang disampaikan. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami selama menggunakan pelayanan kami. Kami sangat menghargai keluhan pelayanan yang cepat dan akurat sangat penting. Kami akan segera menanggapi dan meningkatkan layanan agar pasien dan keluarga merasa lebih nyaman, serta tidak mengalami kesulitan dalam proses antrian. Dengan ini kami informasikan bahwa pendaftaran yang di lakukan pada poli gigi seluruh pendaftaran pasien poli gigi akan di atur oleh administrasi pendaftaran khusus pelayanan pada poli gigi dengan menggunakan nomor WhatsApp 0899 1396 3028 yang sudah di berikan kepada pasien yang mendaftar pada pendaftaran awal pasien untuk dapat di jawab oleh administrasi poli gigi untuk menerima pelayanan pada poli gigi. Kami berharap untuk terus meningkatkan pelayanan terbaik kepada semua pelanggan. Terima kasih Bapak/Ibu atas saran yang telah di sampaikan kepada kami, semoga Bapak/Ibu selalu di lindungi kesehatan.				Selamat	28 Juni 2025	Petugas pengaduan telah menghubungi pengadu langsung via telepon untuk memberikan penjelasan dan dapat di terima oleh pengadu dengan baik.

NO	TANGGAL	IDENTITAS	SUMBER/MEDIA	JENIS KOMENTAR		JENIS MASALAH SISWA TERKAIT	PENGIRISAN TUGAS LAJAKIT	MONITORING PULANG						
				PENGADUAN/REKLAMASI/KOMPLAIN/RETEK	PILUAN/PELAINAN/POSTIF			KATEGORI			STATUS	TANGGAL	KET.	
								Reaksi	Reaksi	Reaksi				
9	26 Juni 2025	Siti Hamidah	Kotak Saran		1. Bidangnya baik-baik, pelayanannya lumayan cepat tapi ada minemnya juga 2. Cenyanya ramah dan tidak sombong kerjanya juga lumayan baik attitude ts waji di ajukan cepat sth. Semangat terus ya.		Terima kasih atas perhatian positif yang sudah di sampaikan dan telah memaparkan pelayanan kesehatan kepada RSUD LA. Mohon sebagai pilihan utama Bapak/ibu, aprtisi Bapak/ibu menjadi penyumbang untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan terus meningkatkan kualitas pelayanan.						Tin memotivasi menghubungi nomor tidak ada kontak yang tertera.	
10	26 Juni 2025	Saparno	Kotak Saran		Pelayanan Cukup Baik, CS juga Rameh		Terima kasih atas perhatian positif yang sudah di sampaikan dan telah memaparkan pelayanan kesehatan kepada RSUD LA. Mohon sebagai pilihan utama Bapak/ibu, aprtisi Bapak/ibu menjadi penyumbang untuk kami memberikan pelayanan yang terbaik dan terus meningkatkan kualitas pelayanan.							Tin memotivasi menghubungi nomor tidak ada kontak yang tertera.
11	26 Juni 2025	Anggreni	Kotak Saran		Semuaanya baik, bahwa berkhidmat Ramah, yg sama dan terus, Susteranya Bagus Pelayanan Puat		Terima kasih atas perhatian positif yang sudah di sampaikan dan telah memaparkan pelayanan kesehatan kepada RSUD LA. Mohon sebagai pilihan utama Bapak/ibu, aprtisi Bapak/ibu menjadi penyumbang untuk kami memberikan pelayanan yang terbaik dan terus meningkatkan kualitas pelayanan.							Tin memotivasi menghubungi nomor tidak ada kontak yang tertera.
12	05 Juli 2025	Peti Rostika (0812 5385 0994)	WhatsApp	Ass, maaf sebelum saya minta maaf, ts security yg bernama agas tsak punya aktifitas/berpraktek kurang sepele dalam hal menagar anak seorang pasien...		Bidang Perawat	Terima kasih atas pengalihan yang telah disampaikan, Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut akan Bapak/ibu. Terima kasih Telah di lakukan Koordinasi ke unit terkait, dilakukan pembinaan dan arahan kepada petugas yang bersangkutan.				Selasa	18 Juli 2025	Petugas pengaduan telah menghubungi pengadu langsung via Telepon untuk memberikan penjelasan dan dapat di terima oleh pengadu dengan baik.	
13	05 Juli 2025	Ruby (0811 3622 196)	Kotak Saran	Security yang bernama Agas ts punya kakeknya		Bidang Perawat	Terima kasih atas pengalihan yang telah disampaikan, Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut akan Bapak/ibu. Terima kasih Telah di lakukan Koordinasi ke unit terkait, dilakukan pembinaan dan arahan kepada petugas yang bersangkutan.				Selasa	18 Juli 2025	Petugas pengaduan telah menghubungi pengadu langsung via Telepon untuk memberikan penjelasan dan dapat di terima oleh pengadu dengan baik.	
14	10 Juli 2025	Wati	Kotak Saran	Registrasi perbaikan di dalam Rumah Sakit, harusnya dilakukan ketika jam istirahat pasien istirahat biar mendengar suara bar yang menggonggok.		Bidang Perawat	Terima kasih atas pengalihan yang telah disampaikan, Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut akan Bapak/ibu. Terima kasih Telah di lakukan Koordinasi ke unit terkait, dilakukan pembinaan dan arahan kepada petugas yang bersangkutan.				Selasa	18 Juli 2025	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah dilakukan rapat koordinasi antara Bidang Perawat dengan kepala koordinasi untuk tindak lanjut kearah petinggi.	
15	14 Juli 2025	Ruby	Kotak Saran	Securitynya Kaye Anjing		Bidang Perawat	Terima kasih atas pengalihan yang telah disampaikan, Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut akan Bapak/ibu. Terima kasih Telah di lakukan Koordinasi ke unit terkait, telah dilakukan pembinaan dan arahan kepada seluruh petugas Security untuk menjalankan tugas dan pelayanan lebih baik lagi.				Selasa	18 Juli 2025	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah dilakukan rapat koordinasi antara Bidang Perawat dengan kepala koordinasi untuk tindak lanjut kearah petinggi.	
16	18 Juli 2025	Alvin Rahman Samudra	Kotak Saran	Berkas pengajuan prosedur bayar/ bayar agar kebetulan, bermula mahal bagi masyarakat.		Bidang Keuangan	Terima kasih atas pengalihan yang telah disampaikan, Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut akan Bapak/ibu. Terima kasih Telah di lakukan Koordinasi ke Bidang Keuangan, dan telah dilakukan rapat internal terkait akan dan seluruh staff yang di berlakukan sesuai dengan tarif yang berlaku dan transparansi biaya untuk masyarakat, dan RS sudah mengembangkan program barisan untuk masyarakat tidak mampu yang dapat di manfaatkan oleh masyarakat tidak mampu.				Selasa	28 Juli 2025	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah dilakukan rapat koordinasi antara Bidang Keuangan untuk tindak lanjut kearah petinggi.	

NO	TANGGAL	IDENTITAS	SUMBER/WEBA	JENIS KOMENTAR		JENIS MASUKAN SISWA TERKAIT	PENERANGAN TINDAK LANJUT	KATEGORI EVALUASI					
				PENGADUAN/KELOMPOK/KELOMPOK/KELOMPOK	PILIHAN PENJAJARAN PONTIF			KATEGORI			STATUS	TANGGAL	KET
								Hasil	Hasil	Hasil			
17	19 Juli 2020	W	Kotak Saran	Saran, meminta tambah pegawai yang di Agensi rawat jalan ditambah lagi untuk mengawasi aktifitas yang panjang karena kasihan untuk yang punya Balita dan Lema baru antri lama lagi sebelumnya sudah antri lama di POLI		Bidang Penerimaan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan, Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, seperti kami tidak dapat segera direspons. Terima kasih Telah di lakukan Koordinasi dan tindak lanjut ke Bidang Penerimaan, dan telah dilakukan rapat internal terkait akan tembak.				Selesai	24 Juli 2020	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu.
18	18 Juli 2020	Apt. Muhammad Eky Bismil , N.S.Pam	Kotak Saran	Isi ke Pak gigi untuk kontrol tgl 18/7/2020 namun tgl 17/7/20 melakukan pemeriksaan (di online, data dari nomor antri 4 hilang, daftar ulang jadi no antri 11, agar pelayanan jam 10 ke pagi, tgl datang jam 10 kurang malah di tgl dari pagi, waktu dokternya sudah minggu dari tgl (data rekam medisnya pelayanan gigi hari Jumat tutup jam 10:30 pagi kah ? Mh. Kik pelayanan gigi gigi seperti ini ?		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas masukan yang disampaikan. Kami sangat menghargai setiap umpan balik dari masyarakat. Kami mohon maaf jika pelayanan dari petugas Pak Gigi kurang memuaskan. Kami akan lakukan pembinaan kepada petugas terkait jam pelayanan poliklinik sehingga pelayanan menjadi lebih baik lagi. Telah di lakukan Koordinasi dan tindak lanjut ke Bidang Pelayanan, dan telah dilakukan rapat internal terkait akan tembak, dan telah di lakukan pembinaan.				Selesai	01 Agustus 2020	Telah dilakukan koordinasi antara Bidang Pelayanan dengan poliklinik gigi untuk tidak lanjut keluhan pelanggan. Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu.
19	23 Juli 2020	Andreas Tiba Titus	Kotak Saran	Mengajukan/Menanyakan adanya keluhan pasien oleh dokter penyakit dalam dimana pasien dirawat selama 1 minggu di RS ASD MOES tetapi hanya di periksa dokter 2 x (hanya di lihat dari jarak kurang lebih 1 m) dan tidak dilakukan pemeriksaan selanjutnya dokter pada umumnya dan pada saat keluarga pasien juga bertanya terkait pasien maka dokter tidak menjawab apapun. Pasien merasa ketidaknyamanan pada saat pasien bertanya hal obat dimana tglan 7 dan jawab di terjawab ada di rumah atau tidak (di And) atau		Bidang Pelayanan	Terimakasih atas kritik dan saran yang diberikan. Kami meminta maaf atas ketidaknyamanan atau pelayanan yang telah diberikan oleh dokter kami. Terkait pasien yang selama 1 minggu dirawat di RSUD I.A. Moes yang merasa tidak mendapatkan layanan yang diberikan oleh dokter dan ahli dokter dalam melayani pasien kurang ramah kami akan memberikan pembinaan kepada yang bersangkutan sehingga dokter yang bersangkutan bisa berubah dan bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Demikian ini akan kami sampaikan ke pihak yang kami terkait.				Selesai	14 Oktober 2020	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah dilakukan koordinasi antara Bidang Pelayanan untuk tidak lanjut keluhan pelanggan.
20	23 Juli 2020	Fajri	Kotak Saran	Tidung anak? mungkin karena di dampingi teman-teman hampir sedikit anak-anak dgn ukuran RS		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, seperti kami tidak dapat segera direspons. Terima kasih Telah di lakukan Koordinasi dan pertemuan oleh bidang Pelayanan dengan Tim Kedis yang mewakili Profesi Mahasiswa, dilakukan pembinaan dan arahan kepada seluruh mahasiswa, dan akan memberikan pendampingan mahasiswa dalam melakukan tindakan, dan akan melakukan evaluasi secara berkala agar hal serupa tidak terulang kembali.				Selesai	08 Agustus 2020	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah dilakukan koordinasi antara Bidang Pelayanan untuk tidak lanjut keluhan pelanggan.
21	29 Juli 2020	Aline J. Dess Tari Batti	Kotak Saran	Diproti gigi kuret ada tempat berkisar rusak dan banyak tempelan. Kami giginya rusak ada bisa naik turun sebenarnya di ganti ada sering kontrol lagi masuk rusak saja.		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, seperti kami tidak dapat segera direspons. Terima kasih Telah di lakukan Koordinasi dan pertemuan bersama vendor untuk ditangani dan diberikan secepatnya dan telah di buat dan group wa untuk pelaporan detail unit untuk penanganan regim lebih cepat agar hal serupa tidak terulang kembali.				Selesai	08 Agustus 2020	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah dilakukan koordinasi antara Bidang Pelayanan untuk tidak lanjut keluhan pelanggan.
22	02 Agustus 2020	Yenni 0851 8303 8837	WhatsApp	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, seperti kami tidak dapat segera direspons. Terima kasih		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan, Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, seperti kami tidak dapat segera direspons. Terima kasih Telah di lakukan Koordinasi dan pertemuan oleh bidang Pelayanan dengan Tim Kedis untuk memberikan tindak lanjut keluhan pelanggan yaitu : arahan bagi operator sehingga dapat menerima surat pasien terbitnya surat dan akan di berikan plat di atas rumah yang secara bisa langsung akan menjadi pasien pasien.				Selesai	06 Agustus 2020	Petugas pengaduan telah menghubungi pengadu langsung via whatsapp untuk memberikan penjelasan dan dapat di terima oleh pengadu dengan baik. Telah dilakukan koordinasi antara Bidang Pelayanan untuk tidak lanjut keluhan pelanggan.

NO	TANGGAL	IDENTITAS	SUBSISTEM	JENIS KOMENTAR		JENIS MASALAH RISIKO TERKAIT	PENGALAMAN TINDAK LANJUT	MONITORING ZWJ JABAR					
				PENGADAH/PELAKSANA/KELOMPOK/REKOR	PILIHAN PENILAIAN RISIKO			KATEGORI			STATUS SELESAI TINDAK SOLUSI	TANGGAL	KET
								Resiko	Adanya	Apakah			
23	04 Agustus 2020	Dr Wijayanti 0813 4884 7938	Kutak Saran	Sistem antrian poli anak tidak sesuai standar nomor antrian, nomor antrian belum diperbaiki yg sudah dari poli yg kontrol. Sehingga sewaktu-waktu ng ke antrian untuk anak sakit atau hanya kontrol & test penyakit. Semoga bisa diperbaiki. Tks..		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bapaktis. Terima kasih. Telah di lakukan Koordinasi dan pertemuan oleh bidang Pelayanan dengan Tim Poliklinik Anak untuk memastikan lajut seluruh pelayanan yaitu : adanya keterlambatan sistem antrian tampilan di antrian dengan sistem antrian di poliklinik sudah di koordinasikan dengan Unit IT Rumah sakit untuk memperbaiki sistem tersebut.				Selesai	05 Agustus 2020	Petugas pengaduan telah menghubungi pengadu langsung via whatsapp untuk memberikan penjelasan dan dapat di terima oleh pengadu dengan baik. Telah dilakukan koordinasi antara Bidang Pelayanan dan unit terkait untuk tindak lanjut seluruh pelanggan.
24	05 Agustus 2020	Wulky FA 0813 4886 9228	Kutak Saran	Aktuaditilik sekering ada layanan akan atau sebagai kedapannya lebih baik lagi. Ruang tunggu itu bisa di beri dispenser air minum seperti di ruang tunggu laboratorium.		Bidang Penunjang	Terima kasih atas pengaduan dan Apresiasi yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bapaktis. Terima kasih. Telah di lakukan Koordinasi oleh bidang Penunjang dengan Tim pengaduan untuk dapat di berikan masukan dari Bapaktis agar kami dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.				Selesai	06 Agustus 2020	Petugas pengaduan telah menghubungi pengadu langsung via whatsapp untuk memberikan penjelasan dan dapat di terima oleh pengadu dengan baik. Telah dilakukan koordinasi antara Bidang Pelayanan dan unit terkait untuk tindak lanjut seluruh pelanggan.
25	11 Agustus 2020	Yohana Limbong 0851 6273 0861	Kutak Saran	Kebocoran dimana – mana ini sudah sangat apa pulak		Bidang Penunjang	Terima kasih atas masukan saran dan kritiknya yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bapaktis. Terima kasih. Telah di lakukan Koordinasi oleh bidang Penunjang untuk menggariskan perbaikan tersebut.				Selesai	18 Agustus 2020	Petugas pengaduan telah menghubungi pengadu langsung via whatsapp untuk memberikan penjelasan namun belum dapat di terima. Telah dilakukan koordinasi antara Bidang Penunjang dan unit terkait untuk tindak lanjut seluruh pelanggan.
26	15 Agustus 2020	Ety Setiawan 0851 9176 1016	Kutak Saran	Sudah ada daftar pengiran, tidak diinformasikan orang lain malah di panggil Duluah. Bapaktis minimal di konfirmasi. Dari pagi kami juga menganti..		Subbag Urusan, Hukum dan Kerjasama	Pak Ety Setiawan terima kasih telah menyampaikan keluhannya. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak alami saat proses antrian. Kami sangat menghargai setiap pelanggan yang telah bersedia menunggu dan mengikuti prosedur yang berlaku. Terkait keluhan di masa pelayanan lain di panggil lebih dahulu, kami akan segera melakukan evaluasi terhadap sistem antrian dan konfirmasi kami agar hal serupa tidak terulang kembali. Kami juga akan berkoordinasi dengan unit terkait untuk lebih bijak dan responsif dalam menangani antrian, termasuk memastikan setiap pelanggan yang telah mendaftar mendapatkan konfirmasi dengan jelas dan tepat waktu. Sekali lagi, kami mohon maaf dan berterima kasih atas masukan yang Bapak sampaikan. Hal ini menjadi bahan perbaikan bagi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kedepannya. Telah di lakukan koordinasi dengan unit terkait Front Office Rawat Jalan untuk perbaikan pelayanan yang lebih baik.				Selesai	20 Agustus 2020	Petugas pengaduan telah menghubungi pengadu langsung via whatsapp untuk memberikan penjelasan namun belum dapat di terima. Telah dilakukan koordinasi antara Subbagas Urusan, Hukum dan Kerjasama dan unit terkait untuk tindak lanjut seluruh pelanggan.

NO	TANGGAL	IDENTITAS	SUNBER/MEDIA	JENIS KOMENTAR		JENIS KUALAH RUMAH TERKAIT	PERAWA/AN TIDAK LAKUKAN	MONITORING DIALUNG					
				PENGADUAN/KELOUHAN/KOMPLAINT/KRITIK	PILIHAN PENJAWABAN POSTIF			KATEGORI			STATUS TOLAK SELESAI	TANGGAL	KET
								Barang	Manfaat	Barang			
27	16 Agustus 2025	Berkas/scan 0021 9100 5440	Kutub Saran	1. Sangat puas dengan pelayanan di RSUD Tanggar, Garut. Sangat Puas. 2. Rdf Pasien kurang nyaman kurang memadai.		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas perhatian postif yang sudah di sampaikan dan telah mempersiapkan pelayanan kesehatan kepada RSUD I.A. Moho sebagai pilihan utama Bapak/Ibu, apstasi Bapak/Ibu menjadi penyemangat untuk kami memberikan pelayanan yang terbaik dan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Kami mohon maaf untuk hal pasien yang di rasa tidak memadai kami telah berupaya untuk mengantisipasi dengan baik tersebut dari kenyamanan pasien, hal ini sudah di koordinasikan oleh Bidang Pelayanan dengan unit terkait.				Selesai	16 Agustus 2025	Petugas pengaduan telah menghubungi pengadu langsung via whatsapp untuk memberikan penjelasan dan dapat di terima oleh pengadu dengan baik. Telah dilakukan koordinasi antara Bidang Pelayanan dan unit terkait untuk tindak lanjut keluhan pelanggan.
28	16 Agustus 2025	Gdls 0011 9000 1988	WhatsApp	1. Toilet bersih dan perlu ditingkatkan lagi 2. Jln Urd Mungkin dari pihak rs perlu memberi surat resmi kepada operator telekomunikasi seperti telkomsel, indosat di untuk meningkatkan keamanan jaringan komunikasi (Contoh seperti di beberapa ksd pembayaran / rupa hingga email obat di rs jika sudah dalam ruangan, kadang sinyal tidak kadang ada. Terima kasih. Diti Yang mengantar urti kembali		Subbag Umum dan Keperawatan	Terima kasih atas masukan saran dan kritiknya yang telah disampaikan, Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, karena kami tidak dapat lanjut akses Bapak/Ibu Terima kasih Telah di lakukan koordinasi oleh Subbagian Umum, Mutasi dan Keperawatan terkait keluhan tersebut dan sudah di koordinasikan dan di tindak lanjut ke apstasi telkomsel terkait jaringan tersebut				Selesai	16 Agustus 2025	Petugas pengaduan telah menghubungi pengadu langsung via whatsapp untuk memberikan penjelasan dan dapat di terima oleh pengadu dengan baik. Telah dilakukan koordinasi antara Bidang Pelayanan dan unit terkait untuk tindak lanjut keluhan pelanggan.
29	16 Agustus 2025	Docy Jl. Sukarno Hatta	Kutub Saran		rs Admrs RS Moho strg semakin bagus dan Pelayanan	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas perhatian postif yang sudah di sampaikan dan telah mempersiapkan pelayanan kesehatan kepada RSUD I.A. Moho sebagai pilihan utama Bapak/Ibu, apstasi Bapak/Ibu menjadi penyemangat untuk kami memberikan pelayanan yang terbaik dan terus meningkatkan kualitas pelayanan.				Selesai	16 Agustus 2025	Tia memoda menghubungi teman tidak ada kontak yang terkait.
30	16 Agustus 2025	Demendo	Kutub Saran	Asatunatunum Warkomadunni Wobankatu caru saya lagi pasien yg rutin sudah sembuh dengan obat yg biasa di minum rekalknya langsung ke pengembrian obat sapa (Kaku Blau) Kemuli lagi pasien yg ada keluhan (Bharndkan melalui) pemeliharaan vaku sekitar mohon maaf (bentukasi)		Bidang Penunjang pelayanan	Terima kasih atas masukan yang disampaikan. Kami sangat menghargai setiap umpan balik dari masyarakat. Terkait pasien yang sudah sembuh dengan obat yang diresepkan dokter sebelumnya dan mau mengambil obat yang sama keputusan tersebut diberikan oleh dokter GPJ yang merawat. Apabila kondisi pasien sudah stabil dan cocok dengan obat yang diminum sebelumnya dokter GPJ akan membolehkan pasien ini sebelum pasien yang bisa mendapatkan obat sesuai instruksi. Pasien-pasien yang mendapatkan obat rutin yang diwajibkan dengan sistem resep harus obat BPJ adalah program untuk pasien dengan penyakit kronis yang memungkinkan mengambil obat di apstasi RS hingga 3x tanpa harus berkonsultasi dengan dokter spesialis. Pasien sad datang langsung tapu ke petugas PO kemudian ke pasien diizinkan untuk mengambil obat di apstasi. Tajuan resep baru ini untuk menyederhanakan alur pelayanan obat, mempersiapkan pemenuhan kebutuhan pasien dan mengurangi antrian pasien. Terima kasih Bapak/Ibu atas saran yang telah di sampaikan kepada kami. Telah di koordinasikan Bidang Pelayanan ke Bidang Penunjang dengan unit terkait.				Selesai	26 Agustus 2025	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah di lakukan koordinasi oleh Bidang Pelayanan dan Bidang Penunjang

NO	TANGGAL	IDENTITAS	KUMBERMEDIA	JENIS KOMENTAR		JENIS MASALAH BAGIAN TERKAIT	PENANGANAN TINDAK LANJUT	PUNYUSUN DUNLOD					
				PENGADJARAN/ELUMIN KOMPAINMENT	PILDAK/INILAIAN KONTIF			KATEGORI			STATUS TJAW SELESA	TANGGAL	KET
								REKOR	REKOR	REKOR			
21	19 Agustus 2025	RUSTAM MURSALIN	Kotak Saran	Waktu tunggu di apotik menunggu ini rata2 antara 3 sd 4 jam bisa mengakibatkan banyak Petugas dan Loket pelayanan Terima kasih.		Bidang Pemasangan	Terima kasih atas masukan saran dan kritiknya yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bapaktibu Terima kasih. Telah di lakukan Koordinasi oleh bidang Pemasangan dengan unit terkait untuk menginformasi SDM yang ada di Apotik agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.				Selesai	29 August 2025	Petugas pengaduan memerkenai tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah di lakukan koordinasi oleh Bidang Pemasangan dengan unit terkait.
22	26 Agustus 2025	Salimah	Kotak Saran	Mohon maaf untuk pelayanan kurang baik di perbanyak loketnya		Bidang Pemasangan	Terima kasih atas masukan saran dan kritiknya yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bapaktibu Terima kasih. Telah di lakukan Koordinasi oleh bidang Pemasangan dengan unit terkait untuk menginformasi sarana pelayanan dan SDM yang ada di Apotik agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.				Selesai	28 August 2025	Petugas pengaduan memerkenai tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah di lakukan koordinasi oleh Bidang Pemasangan dengan unit terkait.
23	26 Agustus 2025	Bahrin 8852 4705 2129	Langsung	Petugas tidak mendengarkan tegurnya dengan baik, informasi yang disampaikan kepada pasien/keluarga pasien yang benar dan jelas, saya merasa tidak disampaikan untuk melapor SKPD untuk kelengkapan kontrol keribetnya, sehingga pada saat hrs kontrol tidak terlayani.		Subbag Umum, Hukum dan Kejasama	Pada Tanggal 27 Desember Tels k di lakukan pertemuan langsung antara Petugas pengaduan dengan keluarga pasien terkait pengaduan yang di sampaikan, dan sudah dilakukan klarifikasi dan koordinasi dengan unit terkait dan telah mendapatkan jawaban dan penjelasan yang di terima oleh keluarga Pasien.				Selesai	28 Agustus 2025	Petugas pengaduan memerkenai tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah di lakukan koordinasi oleh Subbagian umum, Hukum dan Kejasama dengan unit terkait.
24	18 September 2025	J. KH. Haris Nafis	Kotak Saran	1.Fasilitas kamar mandi kurang 2.Fasilitas kamar mandi rusak juga kurang baik ada sebagian kamar klosetnya rusak 3.Maka apesal tidak diperbaiki/baikan kapan terutnya sehingga pasien puna lebih dari 8 jam.		Bidang Pemasangan	Terima kasih atas masukan saran dan kritiknya yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bapaktibu Terima kasih. Telah di lakukan Koordinasi oleh bidang Pemasangan dengan unit terkait untuk di evaluasi, dan untuk perbaikan sudah dianggarkan untuk perbaikan tersebut. Untuk keluhan point 3 telah di koordinasikan oleh Bidang Pelayanan dengan unit terkait dan di lakukan pertemuan bersama.				Selesai	21 September 2025	Petugas pengaduan memerkenai tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah di lakukan koordinasi oleh Subbagian Umum, Hukum dan Kejasama dengan unit terkait.
25	18 September 2025	Eti Samsara 8854 1735 9288	Kotak Saran	Ruang Tunggu IGQ yang bagian luar kotor tempat duduk depan laye rusak dan Air Tawar		Bidang Pemasangan	Terima kasih atas masukan saran dan kritiknya yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bapaktibu Terima kasih. Telah di lakukan Koordinasi oleh bidang Pemasangan dengan unit terkait untuk di evaluasi, dan untuk perbaikan sudah dianggarkan untuk perbaikan tersebut.				Selesai	21 September 2025	Petugas pengaduan telah menghubungi pengadu langsung via Telepon untuk memberikan penjelasan dan dapat di terima oleh pengadu dengan baik.

NO	TANGGAL	IDENTITAS	KUMBERMEDIA	JENIS KOMENTAR		JENIS MASALAH BERANG TERKAIT	PENGIRISAN TIDAK LALUT	MONITORING PELAKSANA					
				PENGADUAN/KELOMPOK/KOMPAS/KELOMPOK	PILIHAN PENOLAKAN PUNYUT			KATEGORI			STATUS	TANGGAL	WIT
								Baru	Baru	Baru			
36	18 September 2025	Ertha 0878 2943 489	Kotak Saran	Pelajar pendatang telah ngga ada naseahnya yg di dapat tangga jstak ngga ada, pelayanan harus sesuai apalagi id yang dalam yang ada		Subbag. Umum, Hukum dan Kerjasama	Terima kasih atas keluhan yang telah di sampaikan kepada kami, kami mohon maaf yang sebesar – besarnya atas ketidakefisienan pelayanan yang kurang memuaskan Ibu Ertha akan kami tindak lanjuti dengan petugas pendaftaran kami. Masalah Ibu sangat berarti bagi kami untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Kami melakukan operasinya karena sebagai fasilitas kesehatan, kenyamanan dan aspek adalah hal yang sangat penting, terlebih bagi para pasien dan keluarga yang sedang dalam kondisi tidak nyaman. Saat ini sudah kami tindak lanjuti keluhan Ibu dengan melakukan evaluasi dan pembenahan kepada petugas yang bersangkutan agar kejadian serupa tidak terulang kembali. Sekali lagi kami mohon maaf atas ketidakefisienan yang terjadi dan terima kasih atas ekspedisi Ibu. Semoga ke depannya kami dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.				Selesai	22 September 2025	Petugas pendaftaran memastikan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah di lakukan koordinasi oleh Subbagian Umum, Hukum dan Kerjasama dengan unit terkait.
37	26 September 2025	Lotfia P.H Jl. Angket Paus 2 9120919290	Kotak Saran	Signage ruang tunggu kelas + layout ruang membongkokkan + Nyasar		Subbag. Umum, Hukum dan Kerjasama	Kami mohon maaf atas ketidakefisienan yang Ibu telah sampaikan signage ruangan yang kurang jelas serta layout ruang yang membongkokkan. Masalah ini sangat berbahaya bagi kami untuk terus melakukan perbaikan. Akun Segera kami tindak lanjuti untuk melakukan evaluasi dan pembenahan dan penambahan signage di area yang diperluk membongkokkan melakukan evaluasi dan penambahan signage di area yang diperluk membongkokkan. Kami berkoordinasi untuk memperbaiki lingkungan yang lebih ramah dan mudah diakses bagi semua pengguna serta pelayanan yang lebih baik.				Selesai	01 Oktober 2025	Petugas pengaduan telah menghubungi pengadu langsung via whatsapp untuk memberikan penjelasan dan dapat di terima oleh pengadu dengan baik. Telah di lakukan koordinasi oleh Subbagian Umum, Hukum dan Kerjasama dengan unit terkait.
38	27 September 2025	Bul A 8651 1735 0290	Kotak Saran	Tidak ada steyal internet di area keluar kami, mohon di berikan wifi untuk untuk komunikasi agar jika terjadi kendala di hari, pengantar cpi mangrove berkes.		Subbag. Umum, Hukum dan Kerjasama	Terima kasih atas masukan kami dan kritiknya yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidakefisienan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut akan dapatnya. Terima kasih. Telah di lakukan Koordinasi oleh Subbagian Umum, Hukum dan Kerjasama terkait keluhan tersebut dan sudah di koordinasikan dengan unit terkait dan di tindak lanjut ke operator jaringan terkait jaringan tersebut.				Selesai	03 Oktober 2025	Petugas pengaduan telah menghubungi pengadu langsung via whatsapp untuk memberikan penjelasan dan dapat di terima oleh pengadu dengan baik. Telah di lakukan koordinasi oleh Subbagian Umum, Hukum dan Kerjasama dengan unit terkait.
39	01 Oktober 2025	Suksono 08525108811	Kotak Saran	Biaya Parkir terlalu mahal saya berkunjung sebentar saja biayanya sampai 5 ribu sebelumnya tidak mahal. Ini padahal ini rumah sakit milik pemerintah tapi kok biaya parkirnya jauh lebih mahal dari rumah sakit lain bahkan lebih mahal dari Sigmat		Bidang Peronjeng	Terima kasih atas masukan kami dan kritiknya yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidakefisienan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut akan dapatnya. Terima kasih. Telah di lakukan Koordinasi oleh Bidang Peronjeng terkait keluhan tersebut dan sudah di koordinasikan dengan Pihak ketiga pengelola Parkir.				Selesai	08 Oktober 2025	Petugas pengaduan memastikan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Ibu meminta menghubungi sistem parkir yang berbeda sebelum tidak dapat di hubungi. Telah dilakukan rapat koordinasi antara Bidang Peronjeng dengan Pengelola Parkir untuk tidak lanjut kehalan pelanggan.
40	02 Oktober 2025	Wenda 081927912344	Kotak Saran	Biaya Parkir terlalu mahal kadang di parkirkan kualitas parkir harus bayar mahal parkir untuk berobat		Bidang Peronjeng	Terima kasih atas masukan kami dan kritiknya yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidakefisienan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut akan dapatnya. Terima kasih. Telah di lakukan Koordinasi oleh Bidang Peronjeng terkait keluhan tersebut dan sudah di koordinasikan dengan Pihak ketiga pengelola Parkir.				Selesai	08 Oktober 2025	Petugas pengaduan memastikan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Ibu meminta menghubungi sistem parkir yang berbeda sebelum tidak dapat di hubungi. Telah dilakukan rapat koordinasi antara Bidang Peronjeng dengan Pengelola Parkir untuk tidak lanjut kehalan pelanggan.

NO	TANGGAL	IDENTITAS	SUBSISTEM	JENIS KOMPLAIN		JENIS MASALAH SOKSI TERHAT	PENGANALISA TINDAK LANJUT	MONITORING ONLINE					
				PENGADUAN/KELOMPOK KOMPLAIN/RIWAYAT	PILIHAN PENJAJAR POSTA			KATEGORI			STATUS PELAYANAN TERIMA KESIMPULAN	TANGGAL	KAT
								PROSES	KELOMPOK	DAFTAR			
41	02 Oktober 2020	Giri	Klinik Saran	Sampel darah tidak jadi bisa buat tes anti lagi jadi kuli hat-hati dalam mengapak.		Bidang Pemasangan	Terima kasih atas masukan teman dan kikiunya yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bupakti Terima kasih Telah dilakukan Koordinasi oleh Bidang Pemasangan terkait keluhan tersebut dan sudah di koordinasikan dengan Koordinator Lahanmariem dan sudah di berikan pembinaan untuk hal tersebut.				Selesai	09 Oktober 2020	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah dilakukan rapat koordinasi antara Bidang Pemasangan dengan Koordinator Lahanmariem untuk tindak lanjut keluhan pelanggan.
42	06 November 2020	Sugeng Arianto Jl. Kalan Lani Magrejo	Klinik Saran	Saya tidak mampu pasien di unit rumah sama satpam		Bidang Pemasangan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bupakti Terima kasih Telah dilakukan Koordinasi ke unit terkait, telah dilakukan pembinaan dan arahan kepada seluruh petugas Sekuriti untuk menjalankan tugas dan pelayanan lebih baik lagi.				Selesai	12 November 2020	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah dilakukan rapat koordinasi antara Bidang Pemasangan dengan Tim Sekuriti untuk tindak lanjut keluhan pelanggan.
43	06 November 2020	Bunga Nekakambungan RT. 19	Klinik Saran	Berani saya untuk ruang tunggu pasien operasi Ransoni Dan di Ventilasi AC, dan suasana seperti Kagi, dan Dan Dipasirasi Jadi bisa lebih nyaman Bagi Keluarga Pasien yg sedang menunggu.		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bupakti Terima kasih Telah dilakukan Koordinasi ke unit terkait, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.				Selesai	12 November 2020	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu.
44	08 November 2020	MHR 0838 9187 0544	WhatsApp	Berani pelayanan nya sangat baik, semoga bisa lebih ditingkatkan lagi pelayanan dan fasilitasnya, semoga lebih berkembang lagi untuk rumah sakit Mula. Kikiunya : kadang sakit karena ada beberapa dokter yang tidak bersedia terkasap pasien, karena saya pasien disini membutuhkan dokter, dan dokter juga mendurhikan pasien, sehingga semoga lebih bisa menunjang tinggi profil dokter, jika ada dokter yang dilanya sehingga pasien bagaimana keadaan pasien dan berburuh atau tidak, sehingga pasien akan lebih baik dari gigitan terkasapnya, jika ada dokter di rumah sakit seperti ini, apa kami juga bisa bentuk lewat google maps, maka para dokter akan untuk memberikan ilmu dan edukasi dan meresponnya agar terkasap mendurhikan pasien kami yang kami mampu, sangat kawatir dengan perilaku dokter tersebut...semoga ada perbaikan kedepannya, terima kasih		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bupakti Terima kasih Telah dilakukan Koordinasi oleh Bidang Pelayanan terkait keluhan tersebut dan sudah di koordinasikan dengan DPJP yang memberikan pelayanan untuk meningkatkan pelayanan terkasap dalam hal KIR				Selesai	12 November 2020	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Petugas pengaduan telah menghubungi pengadu langsung via telepon untuk memberikan pembinaan dan dapat di terima oleh pengadu dengan baik. Telah dilakukan rapat koordinasi antara Bidang Pelayanan dengan Tim Komite Medik terkait komunikasi informasi dan Etika
45	10 November 2020	Ari Bontor	Klinik Saran	Tolong di tambah dokternya.		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bupakti Terima kasih Telah dilakukan Koordinasi oleh Bidang Pelayanan terkait keluhan tersebut untuk di lakukan evaluasi terkait ketersediaan SDM.				Selesai	12 November 2020	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah dilakukan rapat koordinasi antara Bidang Pelayanan dengan Tim Komite.
46	11 November 2020	Putri Jl. Ronggole RT. 44 Palagan	Klinik Saran	Dokter Poli Mata Dukung Rya Lama Sekali Mengiri Jan 5 belum Dukung		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bupakti Terima kasih Telah dilakukan Koordinasi oleh Bidang Pelayanan terkait keluhan tersebut dan sudah di berikan pembinaan terhadap dokter tersebut.				Selesai	12 November 2020	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah dilakukan Koordinasi dan Pembinaan terhadap dokter tersebut.

NO	TANGGAL	IDENTITAS	SUKSES MEDIA	JENIS KOMENTAR		JENIS MASALAH BIDANG TERKAIT	PENGARAH TINDAK LANJUT	MONITORING STATUS					
				PENGUJIAN/KELOMPOK KOMPAS/KELOMPOK	PILIHAN PENCAIRAN/POSTIF			KATEGORI			STATUS	TANGGAL	KBT
								Baru	Baru	Baru			
47	18 November 2020	Dina Bafiah	Kotak Saran	Kata-kata atau ruang tunggu kamar up dilakukan penanganan terkait nyamuk banyak menggigit di kamar sehingga cukup lama		Bidang Persepsi	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bapaktis Terima kasih Telah di lakukan Koordinasi oleh Bidang Persepsi dan Bidang Pelayanan terkait keluhan tersebut dan telah di koordinasikan dengan unit terkait agar di lakukan penanganan keluhan agar keluarga pasien yang menunggu merasa nyaman				Selesai	01 Desember 2020	Petugas pengaduan menerima tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah dilakukan Koordinasi dan arahan kepada unit terkait dan sudah di tindak lanjut.
48	20 November 2020	Nursetta Rahmadary	Kotak Saran	Keluhan saya soal penanganan yang lambat, sebelumnya tidak masalah adanya penanganan ini, tetapi jika ada keluarga pasien yang ingin melihat pasien tersebut atau orang tua mereka yang sedang dirawat, kadang pengobatannya, karena lagi senang anak bisa melihat dan merawat orang tuanya yg sedang sakit/sedih Saran saya bisa saja kawatirasi pasien jadi jika ada keluarga dekat ingin mendampingi Orang tua, dan bisa bisa membuat masker di jadi bisa anak		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bapaktis Terima kasih Telah di lakukan Koordinasi oleh Bidang Pelayanan terkait keluhan tersebut dan telah di koordinasikan dengan unit - unit terkait agar dapat memberikan pelayanan yang prima dengan tetap menjalankan standar yang berlaku				Selesai	02 Desember 2020	Petugas pengaduan menerima tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah dilakukan rapat koordinasi antara Bidang Pelayanan dengan Unit Terkait untuk tindak lanjut keluhan pelanggan.
49	17 November 2020	Ani Samudra	Kotak Saran	Perbaikan pelagra permisi agar tidak lama menunggu ke apa itu ya?		Bidang Persepsi	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bapaktis Terima kasih Telah di lakukan Koordinasi oleh Bidang persepsi terkait keluhan tersebut dan telah di koordinasikan dengan Instalasi Farmasi untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.				Selesai	02 Desember 2020	Petugas pengaduan menerima tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah dilakukan Koordinasi dan arahan kepada unit terkait dan sudah di tindak lanjut.
50	21 November 2020	SR YATI J. TRI KORA	Kotak Saran	Di lorong kamar toilet ada dispenser (air panas, dingin)		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bapaktis Terima kasih Telah di tindak lanjut dan di koordinasikan oleh bidang pelayanan dengan kepala ruang kamar untuk terkait masalah pelanggan.				Selesai	08 Desember 2020	Petugas pengaduan menerima tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah dilakukan Koordinasi dan arahan kepada unit terkait dan sudah di tindak lanjut.
51	24 November 2020	Rita 015 9852 6222 1124	Kotak Saran	Saran buat RS dari keluarga RS dan kenyamanan pasien. Mungkin bisa di perbaiki untuk urusan kamar apakah penempatan karyawan atau yang lain. Mengingat pasien harus menunggu 3-4 jam untuk mendapat obat		Bidang Persepsi	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bapaktis Terima kasih Telah di lakukan Koordinasi oleh Bidang persepsi terkait keluhan tersebut dan telah di koordinasikan dengan Instalasi Farmasi untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.				Selesai		Telah dilakukan Koordinasi dan arahan kepada unit terkait dan sudah di tindak lanjut. dan memastikan menghidangi kamar khusus yang lebih nyaman tidak dapat di bedakan.

NO	TANGGAL	IDENTITAS	KUMBUH/MEDIA	JENIS KOMENTAR		JENIS MASALAH BIDANG TERKAIT	PENDANGAN TINDAK LANJUT	MONITORING DIALURSI					
				PENGISU/ANALISIS/ILAHAI KOMPLAIKASITIK	PLURAL PENGALAM HADITH			KATEGORI			STATUS SELESAI TIDAK SELESAI	TANGGAL	KOT
								Hasil	Selesai	Belum			
52	27 November 2025	MR J. Naga	Kotak Saran	Semoga bed yang sudah tidak layak pakai mengalami kerusakan bisa di perbaiki/ganti dengan bed baru. Karena di IDO cukup berbahaya jika bed yg digunakan tidak bed yang sesuai standar keamanan dan kenyamanan pasien. Karena saya mendengar bed yg sudah rusak tapi masih di pakai.		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjuti sesuai Bapaktis. Terima kasih. Telah di lakukan Koordinasi oleh Bidang pelayanan terkait keluhan tersebut dan telah di koordinasikan dan telusur dengan Koordinator IDO untuk mengontrol apakah bed yang ada dan berkoordinasi dengan bidang penunjang untuk proses perbaikan dan penggantian bed baru.				Selesai	08 Desember 2025	Telah dilakukan Koordinasi dan arahan kepada unit terkait dan sudah di tindak lanjut. Petugas pengaduan memastikan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu.
53	28 November 2025	Lisa Patiari 880151047028	Kotak Saran	Perawat IDOnya yg bertugas tgl 28/11/2025 di bagian depan dekat pintu IDO, Perawatnya JUTEN sorot Keras (Juga sama maknanya) JUTEN GAK SOPAN		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjuti sesuai Bapaktis. Terima kasih. Telah di lakukan Koordinasi oleh Bidang pelayanan terkait keluhan tersebut dan telah di koordinasikan dengan Koordinator IDO untuk memberikan pembinaan dan arahan kepada seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan dengan sikap dan standar pelayanan yang tepat.				Selesai	08 Desember 2025	Telah dilakukan Koordinasi dan arahan kepada unit terkait dan sudah di tindak lanjut. Petugas pengaduan memastikan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu.
54	07 Desember 2025	Maryati	Kotak Saran	Semoga ada peningkatan kamar rawat, ada saya sempat 2 hari belum ada kamar padahal butuh istirahat di ruang khusus bagaimana bisa tumbuh tolong di IDO ribet, banyak orang lalu datang, pasien yg lain juga banyak. Paiseh gab bisa istirahat lama banget dapat kamarnya ribet di IDO		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjuti sesuai Bapaktis. Terima kasih. Telah di lakukan Koordinasi oleh Bidang pelayanan terkait keluhan tersebut dan telah di lakukan rapat koordinasi dengan Koordinator IDO, bidan Rawat Inap dan Tim Bed rawat inap, untuk memastikan ketersediaan tempat tidur sesuai kriteria dan real time, dan bidang pelayanan memberikan arahan untuk selalu meningkatkan kualitas tempat tidur agar guna menunjang kenyamanan dan keselamatan pasien dan akan melakukan evaluasi terkait terhadap tingkat kualitas tempat tidur, serta telah di lakukan penambatan dan pengembangan kapasitas tempat tidur yaitu ruang rawat inap standar KRS dengan 26 tempat tidur.				Selesai	15 Desember 2025	Telah dilakukan Koordinasi dan arahan kepada unit terkait dan sudah di tindak lanjut. Petugas pengaduan memastikan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu.
55	12 Desember 2025	Lisa Bangga 885757581548	Kotak Saran	Suamiku pada jam 11.30 pagi masuk pasien AC nye tidak ada saya juga ini gampang kedinginan jadi saya sebentar saja saya sudah mandi keringat		Bidang Penunjang	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjuti sesuai Bapaktis. Terima kasih. Telah di lakukan Koordinasi oleh Bidang penunjang terkait keluhan tersebut dan untuk saat ini pendingin udara AC sudah terpasang di ruang tunggu dan publikasi, semoga dapat memberikan kenyamanan dalam pelayanan kami.				Selesai	23 Desember 2025	Telah dilakukan Koordinasi dan tindak lanjut oleh Bidang Penunjang. Petugas pengaduan memastikan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu.

NO	TANGGAL	IDENTITAS	SUNBER MEDIA	JENIS KOMESTAR		JENIS MASALAH WONDIS TERKAT	PENGARANG TAMER LAKU?	MONITORING DIALUNG					
				PENGADUAN/KELUHAN/KOMPLAIN/RIKTE	PELAIN/PENILAIAN KOSTIP			KATEGORI			STATUS	TANGGAL	KET.
								Baru	Baru	Baru			
26	16 Desember 2023	Muhamad J. Mangunrejo gg Lampir 0812 5348210	Kutab Saran	Mohon yang menganti Diut 1 jam Peling lama meninggal (ga tawar dan ke kantar belaman		Bidang Persejangan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan, Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bupakti Terima kasih Telah di lakukan Koordinasi oleh Bidang persejangan dengan Koordinator Instalasi Farmasi terkait keluhan tersebut dan untuk saat ini Rumah sakit telah memberikan pelayanan untuk saat ke Rumah sakit pasien dan keluarga yang tidak ingin mengadai, dan terbitnya surat akan di statkan keramah langsung (Online) sehingga pasien tidak perlu mengadai ke rumah sakit.				Selesai	23 Desember 2023	Tidak dilakukan Koordinasi dan tindak lanjut, oleh Bidang Persejangan Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu.
27	16 Desember 2023	Amy TC di B Sengkoro Muro Jawa 0812 5575 1016	Kutab Saran	Kepuasan di poli gigi staf di jam 08.30 ada di an dika ke poli gigi adu dika 08.30 ada kutanya dokternya sudah pulang & dijawabkan ulang padahal kami perijangan bujant kemana di Muro Jawa ga dapat, itu setelah juga sampai di telah alasan dokternya sudah pulang jamat pulang cepat pelayanan info ada, saya ada harus juga ke poli syarif memang jawab kerja jam 07 jam 7 Jatuh kontrol 18/12/2023 kendera kami mogok, jd saya pikir belanja apa keluaran sy kantar Dr syarif ternyata Doka, ada jaka ada itu setelah, ga bisa diayun kama dokter ada piga tara jam 10.00 kurang mananya mau di mana di mana sy ke syarif itu ada ke gigi ternyata kama kami, di saat itu dokter yg buka muka ada (TT) kami kama ada BPJS bayar belanja + Samsat, raga waktu Maaf Terima kasih, AMY TC		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan, Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bupakti Terima kasih Telah di lakukan rapat Koordinasi oleh Bidang Pelayanan dengan DPUP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan) telah di lakukan pembinaan dan arahan untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien dan selalu memperhatikan SOP yang ada dan mematuhi jam pelayanan yang berlaku.				Selesai	20 Desember 2023	Tidak dilakukan Koordinasi dan tindak lanjut, oleh Bidang Pelayanan Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu.
28	22 Desember 2023	Suryadi Perumahan Grand Tamara Sat Candra Cirebon Blok A208	Kutab Saran	Pengaduan untuk pasien BPJS ada nama Suryadi, pada tanggal 22 Desember 2023 Dilakukan pemeriksaan gigi di poli gigi, nomor gigi yang di cabut adalah yang ditunjukkan oleh pasien gigi yang ditunjukkan gigi yang sakit) pemeriksaan gigi telah dilakukan oleh dokter gigi kama di lakukan oleh perawat 2 orang padahal dokter gigi berada di tempat setelah ayah saya complaint, dokter menyatakan ada infeksi media pada gigi tersebut padahal gigi tersebut sudah kuat. Hingga saat ini ayah saya masih merasakan nyeri pada gigi itu karena dokter gigi melakukan inferensi stomatitis terlebih dahulu kepada pasien		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan, Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, segera kami tindak lanjut sesuai Bupakti Terima kasih Telah di lakukan rapat Koordinasi oleh Bidang Pelayanan dengan DPUP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan) telah di lakukan pembinaan dan arahan untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien dan selalu memperhatikan SOP yang ada, Pasien dan keluarga telah di berikan pelayanan dan telah di tindak lanjut sesuai keluhan pasien, pasien dan keluarga telah menemui dengan baik tindak lanjut pelayanan di poli gigi.				Selesai	28 Desember 2023	Tidak dilakukan Koordinasi dan tindak lanjut, oleh Bidang Pelayanan Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu.

Samarinda, 29 Januari 2024

Dikawat (Gak)

Staf Umum, Hukum dan Kerjasama

Bety Rungu, S.Mi

Mengantah,

Kasubag Umum, Hukum dan Kerjasama

Ertha Junaldi, A.Md. Farm

