

LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN PELANGGAN/MASYARAKAT

PRIODE JANUARI - DESEMBER 2024

JML PENGADUAN YANG MASUK	15
JML PENGADUAN YANG TERSELESAIKAN	15
JML PENGADUAN YANG BLM/TK TERSELESAIKAN	0

NO	TANGGAL	IDENTITAS	SUMBER/MEDIA	JENIS KOMENTAR		JENIS MASALAH BIDANG TERKAIT	PENANGANAN TINDAK LANJUT	MONITORING EVALUASI					
				PENGADUAN/KELUHAN/ KOMPLAIN/KRITIK	PUJIAN /PENILAIAN POSITIF			KATEGORI			STATUS	TANGGAL	KET
								RINGAN	SEDANG	BERAT			
1	12 Februari 2024	Ajharani	Kotak Saran	Saya 2x bawa anak berobat di RSUD I.A. Moelis Dua'nya Di Rawat Inap. Keluhan saya Kenapa Proses dari IGD ke Ruangan lama sekali katanya Ruangnya penuh padahal setelah saya check langsung ke Ruangan ternyata banyak yang kosong apakah memang begitu prosedurnya kalo menggunakan BPJS. BPJS juga kita bayar tiap bulan. Tolong kualitas pelayanan di maksimalkan kita kasini bukan senang - senang		Bidang Pelayanan	Terima Kasih untuk kritik dan saran yang sudah di sampaikan, kami memohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami. Telah kami lakukan telusur terhadap keluhan pasien sebagai berikut: 1. Berhubung banyaknya pasien yang akan melakukan perawatan di ruang perawatan baik karang asam, karang mumus maupun mahakam di mana jumlah kapasitas kami yang tidak sesuai dengan kebutuhan maka masih tingginya angka daftar tunggu atau waiting list 2. Adanya tempat tidak kosong di ruang perawatan kita sesuaikan dengan jenis penyakit infeksi maupun non infeksi sesuai jenis penularannya dan jenis kelain. kami tidak ingin pasien setelah di rawat di rumah sakit kami akan menambah penyakit baru sehinggaantisipasi ini kami lakukan demi kesehatan dan kenyamanan bersama. 3. Kami akan menambah kapasitas jumlah BED tahun ini dengan harapan bisa mengurai dan mengurangi permasalahan daftar tunggu tersebut. Kami mengucapkan terima kasih untuk masukan saran dan kritik untuk peningkatan pelayanan pasien yang lebih baik lagi.				Selesai	15 Februari 2024	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah di lakukan rapat koordinasi dengan pihak kepala ruangan rawat inap Telah di tambah pemenuhan BED pada ruang rawat inap di tahun 2024
2	29 Februari 2024	Widodo	Kotak Saran	1. Pelayanan Lambat/Kurang maksimal 2. Mohon Ruang Farmasi Di Tambah Personil biar cepat.		Bidang Penunjang	Terima Kasih atas saran dan masukan yang diberikan, untuk kekurangan tenaga akan segera kai tidak lanjut untuk menambah tenaga pada depo farmasi rawat jalan. Kami Mengucapkan kasih untuk masukan saran dan kritik. Semoga kedepannya kami dapat memberikan pelayanan yang lebih baik				Selesai	04 Maret 2024	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu.
3	29 Februari 2024	Ayanurhayati	WhatsApp	Selama malam.. Saran dong min.. dokter pakai baju dokter gitu min.. Kok bajuk mau sama dgn perawat, kenapa yaa min. Susah badan mana dokter mana perawat.		Bidang Pelayanan	Terima Kasih atas saran yang telah di sampaikan, segera kami tindak lanjut saran itu Ayanurhayati agar kami dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk semua pelanggan RSUD I.A. Moelis.				Selesai	08 Maret 2024	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah di lakukan pengarahan oleh Bidang Pelayanan terhadap seluruh dokter yang bertugas untuk selalu menggunakan snelli agar masyarakat dapat mengetahui/membedakan antara dokter dan perawata.
4	15 Maret 2024	Ardianto 0812 5510 020	WhatsApp	Perlu di evaluasi untuk tarif parkir apalagi yang rawat inap karena tarifnya jauh lebih mahal di banding rumah sakit swasta hampir 2x lipat bagi yang menginap biayanya. Apabila RS Moelis adalah Rumah Sakit Pemerintah yang berorientasi pada pelayanan ke masyarakat bukan orientasi ke keuntungan.		Bidang Penunjang	Terima kasih untuk kritik dan saran yang sudah di sampaikan, kami memohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan yang terjadi, segera kami tindak lanjut, karna untuk pengurusan perparkeran manajemen RS telah diserahkan kepada Dinas Perhubungan untuk pengelolannya. Untuk saran dan kritik dari Bapak segera kami sampaikan di Dina terkait, sekali lagi kami ucapkan terima kasih atas saran dan kritik yang Bapak sampaikan demi kemajuan RSUD I.A. Moelis.				Selesai	18 Maret 2024	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah di lakukan koordinasi dengan Dishub terkait keluhan pelanggan.
5	07 Mei 2024	Pasiea	Kotak Saran	Kepada Pihak Rumah Sakit Moelis yang terkait Mohon Perhatiannya untuk proses Pelayanan di RSUD Moelis saya sebagai pasien merasa waktu yang dibutuhkan untuk berobat terlalu lama, Sejak saya datang di UGD sampai saya mengambil obat, berjam-jam waktunya, sudah menunggu lama di UGD begitu saya di apotik untuk mengambil obat juga ngantri perugas apotik hanya 2 (dua) orang sementara kami yang ngantri obat banyak. tolong Bpk/Ibu ini menjadi perhatian demi kelancaran dan peningkatan pelayanan kasihan kami sebagai pasien, kasian mas dan mbak di apotik kewalahan. Kami datang kepingin mendapat pelayanan terbaik, karena mengingat di daerah seberang hanya RSUD Moelis yang menjadi dambaan dan sasaran kami mendapatkan pelayanan kesehatan. Demikian mohon mendapat perhatian lebih kurangnya mohon di maafkan kami daerah seberang hanya RSUD Moelis yang menjadi dambaan dan sasaran kami mendapatkan pelayanan kesehatan.		Bidang Penunjang	Terima kasih untuk kritik dan saran yang sudah di sampaikan, kami memohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami. Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian dan kepedulian terhadap pelayanan rumah sakit kami, masalah yang terjadi saat itu karna kurangnya tenaga teknis kefarmasian di sebabkan ada beberapa karyawan yang di terima PPPK di instansi lain, sehingga di buat pengaturan jadwal dengan menyesuaikan jumlah pegawai yang ada, akan segera kami tindak lanjuti kekurangan tenaga dengan penambahan karyawan baru. Masukkan keluhan dari saudara yang telah masuk kepada kami sangat bermanfaat untuk kemajuan dan perbaikan pelayanan rumah sakit kami.				Selesai	13 Mei 2024	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah dilakukan pengaturan Jadwal dengan menyesuaikan jumlah pegawai sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik. Telah di lakukan penambahan karyawan di Depo Farmasi

6	16 Juni 2024	Nanang	Kotak Saran	Ayunan anak2 yang di taman di perbanyak jangan hannya satu biar Gak Berebutan Sesama Keluarga Pasien UGD	Sub Bidang Umum, Hukum dan kerjasama	Terima kasih atas masukan dan saran yang sudah di sampaikan, kami memohon maaf atas ketidaknyamanan Bpk Muhammad Nanang dan keluarga, kami selalu berupaya untuk selalu memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, saran Bapak akan menjadi masukan yang baik buat peningkatan pelayanan kami, untuk saat ini kami memang sedang merencanakan untuk menambahkan area bermain anak untuk menunjang pelayanan publik di area Rumah Sakit Kami. Terima kasih Pak Muhammad Nanang atas saran yang telah di sampaikan kepada kami, Semoga Bapak dan Keluarga selalu di bina kesehatan.		Selesai	19 Juni 2023	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu Telah di tambah area/ruang bermain anak di depan Lobby Rumah Sakit.
7	12 Juli 2024	Chika 0813 4763 6694 Loa Duri Ulu	WhatsApp	Apabila pada saat jam sibuk mengunjungi yang Datang Boleh berisik? Karena Ketika saya minta tolong keperawatan untuk menegur Perawat memperbolehkan padahal pada saat itu memang sangat Berisik. Mungkin memang tidak apa jika hanya bicara/mgobrol dengan suara yg tidak Berisik. Sesama Pasien tentu maklum.	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 pentingnya menjaga ketenangan dan kenyamanan pasien dalam perawatan.		Selesai	18 Juli 2024	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu Telah di lakukan rapat koordinasi dan pembinaan terhadap Petugas pelayanan.
8	31 Oktober 2024	Ela Handil	Kotak Saran	Tidak ada tulisan di loket pendaftaran BPJS Rujukan maupun Poli antrian sempat Tak Terkendali	Sub Bagian Umum, Hukum dan Kerjasama	Terima kasih atas masukan dan saran yang sudah di sampaikan, kami memohon maaf atas ketidaknyamanan Ibu Ela, kami selalu berupaya untuk selalu memberikan pelayanan terbaik dengan sepenuh hati, saran bapak akan menjadi masukan yang baik buat peningkatan pelayanan kami, untuk saat ini kami sudah mengembangkan sistem pendaftaran online untuk mempermudah dalam pendaftaran pasien BPJS maupun pasien umum, untuk masukkan Ibu Ela sudah kami tindak lanjut dengan memberikan tanda keterangan pendaftaran pada loket pendaftaran kami untuk mempermudah para pasien dan keluarga. Terima kasih Ibu Ela atas saran yang telah di sampaikan kepada kami, Semoga Ibu dan keluarga selalu di berikan kesehatan.		Selesai	04 November 2024	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu Telah di berikan keterangan tulisan pada loket pendaftaran dan telah di pasang sistem pendaftaran online untuk mempermudah dalam pendaftaran pasien BPJS maupun Pasien Umum.
9	07 November 2024	Margono Jl. Bakti Abri RT. 6 Pendingsin	Kotak Saran	1. Parkiran Tidak ada garis pembatas antara mobil lainnya 2. Petugas parkir tidak ada yang mengarahkan 3. Mobil parkir tidak sesuai (amburadul)	Bidang Penunjang	Terima kasih atas keluhan, saran serta masukan yang sudah di sampaikan kepada kami, kami manajemen RS memohon maaf atas ketidaknyamanan Bapak Margono, kami selalu berupaya untuk selalu memberikan pelayanan terbaik dengan sepenuh hati, mohon maaf sebelumnya kami informasikan bahwa pelayanan perparkiran telah kami serahkan sepenuhnya pengelolaan kepada Pihak Ketiga yaitu Dishub Kota Samarinda sehingga untuk keluhan bapak sudah kami tindak lanjut dan sudah kami sampaikan ke Pihak Dishub Kota Samarinda dan untuk keluhan bapak sudah mendapat tanggapan dari Pihak Dishub Kota Samarinda dan pihak Manajemen RS berikut kami sampaikan. 1. Ada beberapa spot wilayah yang memang dilarang untuk Parkir bagi pengunjung kecuali kendaraan darurat, seperti di turunan IGD 2. Ada beberapa lokasi parkir yang diparkir kendaraan tersebut bukan tempat parkir pengunjung, sehingga tidak ada garis marka parkir. 3. Jika ada pengunjung yang melakukan parkir tidak ditempat parkir yang telah ditentukan, dan pengunjung tidak di tempat maka petugas akan menempelkan Stiker larangan parkir kepada kendaraan pengunjung yang parkir tidak sesuai, dan hal ini sebagai bentuk sosialisasi dan pemberitahuan larangan parkir. 4. Kami mohon maaf kondisi parkir di RSUD Inche Abdoel Moeis masih belum mencukupi kebutuhan parkir pengunjung dan sedang dalam proses konstruksi pengembangan pembangunan gedung sehingga masih diupayakan pengaturan parkir agar rapi dan teratur. 5. Kami manajemen dan pihak Pengelola parkir Dinas Perhubungan Kota Samarinda akan selalu mengevaluasi dan memperbaiki kembali pelayanan serta mengoptimalkan petugas parkir di lapangan lokasi parkir agar pelayanan dapat berjalan lebih baik lagi. Demikian klarifikasi keluhan dan tanggapan kami, sekali lagi kami mengucapkan terima kasih atas keluhan dan saran bapak kepada kami demi kemajuan dan peningkatan pelayanan RSUD Inche Abdoel Moeis kedepan, sekali lagi kami mohon maaf atas ketidaknyamanan Bapak, semoga Bapak Margono dan keluarga selalu di berikan Kesehatan 🙏🙏		Selesai	29 November 2024	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu Telah di lakukan koordinasi dengan Dishub terkait keluhan pelanggan.

10	14 November 2024	Keysha	Kotak Saran	1 Pelayanan IGD lambat masa pasien sudah sakit harus tunggu lagi Antrian 2 Pelayanan Tidak Ramah terhadap pasien	Bidang Pelayanan:	Terima kasih untuk kritik dan saran yang sudah di sampaikan, kami memohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, telah di lakukan telusur dan melakukan pembinaan terhadap karyawan IGD dengan memberikan arahan, agar selalu mengutamakan service exelient terutama pasien-pasien yang cito (pelayanan darurat) dan saat itu sedang ada transisi penggunaan form triase selama ini memakai E-RM. Kembali menggunakan form triase yang manual sehingga terjadi keterlambatan, saat ini sistem sudah kembali normal		Selesai	06 Juni 2023	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Telah di lakukan kunjungan antara Bidang Pelayanan keperawatan dengan keluarga pasien serta di damping oleh Tim Pengaduan serta koordinator Ruang Karang Asam
11	14 November 2024	NN	Katak Saran	Keburu mati orang IGD Lambat Pelayanan	Bidang Pelayanan:	Terima kasih untuk kritik dan saran yang sudah di sampaikan, kami memohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, telah di lakukan telusur dan melakukan pembinaan terhadap karyawan IGD dengan memberikan arahan, agar selalu mengutamakan service exelient terutama pasien-pasien yang cito (pelayanan darurat)		Selesai	17 Juli 2023	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Dan petugas IGD selalu Membuat kondisi ruangan IGD selalu nyaman untuk memberikan pelayanan yang terbaik
12	14 November 2024	Suarmansyah	Kotak Saran	1 Lambat IGD 2 Pelayanan tdk Ramah	Bidang Pelayanan:	Terima kasih untuk kritik dan saran yang sudah di sampaikan, kami memohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, telah di lakukan telusur dan melakukan pembinaan terhadap karyawan IGD dengan memberikan arahan, agar selalu mengutamakan service exelient terutama pasien-pasien yang cito (pelayanan darurat)		Selesai	14 Juli 2023	Petugas Pengaduan menemukan tidak ada lagi keluhan lanjutan
13	19 Desember 2024	Pelapor Orang Tua Pasien	Langsung	Merasa kebdak puasan dengan pelayanan penerbitan penjaminan BPJS (SEP) di Poli Rawat Jalan (Poli Anak)	Bagian Tata Usaha	Terima kasih atas pertanyaan yang di sampaikan. Kami telah memperbaiki alur pendaftaran dan secara berkesinambungan melakukan untuk kelancaran pelayanan dan kenyamanan bagi para pasien yang berobat di RSUD I A Moes. Bila mengalami kendala saat di Rumah Sakit, silakan menghubungi petugas di Ruang Pengaduan (lokasi berhadapan pintu lift) dan dapat pula menghubungi nomor keluhan pelanggan di Nomor WA 0811 5563 153 dan dapat juga di sampaikan pada portal pengaduan resmi kami baik itu via WA, Kotak Saran, Website dan Email.		Selesai	19 Desember 2024	Petugas Pengaduan menemukan tidak ada lagi keluhan lanjutan. Dan petugas telah memantau di lapangan sudah berjalan dengan baik
14	21 Desember 2024	Amir Hamzah	Langsung	Pasien dan keluarga awal Masuk UGD tidak memiliki BPJS sehingga di bantu oleh Humas RS untuk memproses BPJS KIS di Dinas Sosial Kota Samarinda sehingga keluar BPJS KIS dan dapat dijamin pembiayaan, selama di rawat pasien merasa ruangan perawatan panas sehingga pasien tidur di lantai kemudian saat perawat hendak melakukan tindakan di ketahui pasien sedang tidur di lantai dan oleh perawat jaga di minta untuk pasien di minta untuk baring di bad pasien karna sesuai sop pasien tidak di perkenankan untuk baring di lantai, namun pasien menolak untuk tidur di bad, pasien marah sehingga tidak mau menerima/mendapatkan suntikan obat dan tidak mau di pasang infus, dan pasien merasa tidak ada keluhan pasien minta pulang atas permintaan sendiri (APS) namun perawatan pasien belum di jinkan pulang oleh DPJP sehingga menurut aturan biaya perawatan tidak dapat di tanggung oleh BPJS, dan semua sudah di jelaskan oleh perawat namun pasien tetap memaksa untuk pulang dan telah menandatangani lembar pernyataan pulang paksa. Pasien merasa tidak terima atas kejadian tersebut dan melaporkan ke Kuasa Hukum pasien, sehingga di lakukan mediasi antara Pihak RS dan perwakilan Keluarga Pasien dan menjelaskan/menyelesaikan kronologi yang sebenarnya	Bidang Pelayanan:	Pada Tanggal 27 Desember 2024 telah di lakukan rapat koordinasi antara Unit terkait bersama Direktur pihak komplain yang di sampaikan pasien Bapak Amir Hamzah yang terima oleh Manajemen dan telah di lakukan pertemuan antara Direktur, unit terkait dan pengacara pasien di kantor pengacara dan di lakukan mediasi bersama Pada Tanggal 03 Januari 2025 kembali di lakukan pertemuan di kediaman Bapak Amir Hamzah yang di hadir oleh Direktur RSUD I A Moes, unit terkait beserta pengacara Bapak Amir Hamzah kembali di lakukan mediasi bersama untuk mendapatkan penyelesaian Pada Tanggal 10 Januari 2025 pihak RS di undang oleh DPRD Kota Samarinda untuk di lakukan hearing/dengar pendapat bersama komisi 4, Direktur RSUD I A Moes di damping Unit terkait beserta pengacara dan pasien dan keluarga pasien dan telah mendapatkan kejelasan dan kesepakatan bersama		Selesai	10 Januari 2025	Telah di lakukan hearing/dengar pendapat di DPRD Kota Samarinda dan telah mendapatkan kesepakatan bersama atas keluhan yang di sampaikan
15	28 Desember 2024	Dandi	Kotak Saran	Pelayanan Perawat di ICU Tidak Sopan Membanting Pintu Berkali-kali, Judes dan tidak sopan. Ciri-ciri perawat Nge shift Sabtu Pagi yang tidak memakai Jilbab	Bidang Pelayanan:	Terima kasih atas pengaduan serta yang sudah disampaikan, kami mohon maaf atas ketidaknyamanan Pelayanan kami, atas kejadian dan laporan pengaduan Bapak telah kami tindak lanjuti dengan memanggil perawat tersebut untuk di lakukan pembinaan dan klarifikasi atas kejadian tersebut dan petugas perawat tersebut telah membuat surat pernyataan mohon maaf dan dan berjanji untuk tidak mengulangi kembali kejadian tersebut. Sekali lagi kami ucapkan terima kasih, semoga Bapak/Ibu dan keluarga selalu sehat		Selesai	31 Desember 2024	Petugas Pengaduan menemukan tidak ada lagi keluhan lanjutan. Dan petugas telah memantau di lapangan sudah berjalan dengan baik

Samarinda, 02 Januari 2025

Dibuat Oleh :

Staf Umum, Hukum dan Kerjasama

Mety Bangsa, A.Md

Kasubag Umum, Hukum dan Kerjasama

Erika Junarti, A.Md, Farm

Mengetahui,



Kepala Tata Usaha

Dr. Omar Buedi Ichwanto