

JML PENGADUAN YANG MASUK	6
JML PENGADUAN YANG TERSELESAIKAN	6
JML PENGADUAN YANG BLMTDK TERSELESAIKAN	0

NO	TANGGAL	IDENTITAS	SUMBER/MEDIA	JENIS KOMENTAR		JENIS MASALAH BIDANG TERKAIT	PENANGANAN TINDAK LANJUT	MONITORING			KET
				PENGADUAN/KELUHAN/ KOMPLAIN/KRITIK	PUJIAN /PENILAIAN POSITIF			KATEGORI	STATUS	TANGGAL	
1	10 April 2022	Dev Ravicky, Perempuan, 0813 4762 82 92	WhatsApp	Tolong buat yg jaga pasien rawat inap jgn di persulit jika ingin gentian jaga dan tidak usah swab lg bagi yg sudah vaksin lengkap. Sedangkan klo swab tus apakah arti nya vaksin lengkap itu. Ortu saya seminggu ini masih rawat inap. Sampai di persulit mau gentian jaga pasien. Cape pak jika swab tus. Seminggu ini 3x masuk nasal inap. Kasian yg jaga kalo tdk bs rawan jaga bisa2 yang sehat kudian sakit karena kecapean.		Pelayanan	Terima kasih atas keluhan yang telah di sampaikan, mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami. Keluhan di sampaikan kepada unit terkait yaitu bidang pelayanan keluhan di tindak lanjut dengan dilakukan koordinasi dengan komite PPI sedelanjutnya Komite PPI melakukan kajian dan mengeluarkan surat rekomendasi untuk pendampingan pasien rawat inap tidak perlu dilakukan swab antigen dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan yang di tetapkan oleh pemerintah. Komite PPI Merekomendasikan sbb : 1. Pendampingan pasien harus dengan kondisi sehat. 2. Pendampingan pasien harus selalu menggunakan masker. 3. Dapat menunjukkan sertifikat vaksin covid minimal 2 (dua) kali. 4. Tercatat sebagai pendamping pasien.	RINGAN SEDANG BERAT	SELESAI/ TIDAK SELESAI	14 April 2022	Pelugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu
2	09 Agustus 2022	Ardi Sulitry, Laki - laki, 0822 52230127	Kotak Pengaduan	- Saya orang tua dari M. Zain A R yang memeriksakan kondisi anak saya pada malam tanggal 8/8/2022 ke IGD. Dan kondisi anak saya masih belum membaik pada tanggal 9/8/2022 kemudian saya kembali ke IGD. - Saat anak saya di dalam ruangan IGD dan saya di luar ruangan. - Iati saya keluar ruangan IGD dan menyampaikan bahwa perawat yang menangani anak saya berbicara kasar dan mengeluarkan statement yang menurut saya tidak layak keri terima " kamu kesini mau nangsap apa bercabur" kemudian di lanjutkan dengan beberapa kalimat yang intinya "kerjaan saya banyak" - Saya merasa beruk mendapatkan pelayanan yang baik dan ramah. - Perawat pada shift malam sangat baik dan ramah. - Tetapi perawat pada siang ini tidak ramah. - Menangani pasien dalam kondisi apapun adalah resiko pekerjaan. Kemudian saya juha bekerja di bidang jasa. - Mohon untuk menjadi perhatian pihak RSUD I.A. Moles mengenai hal ini.		Pelayanan	Terima kasih atas keluhan yang telah di sampaikan, mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami. Keluhan di sampaikan kepada unit terkait yaitu bidang pelayanan untuk di tidak lanjut. telah di lakukan rapat koordinasi dan pembinaan terhadap karyawan yang bersangkutan pada tanggal 24 Agustus 2022. Dan bidang pelayanan di wakli oleh kasubid Koperawatan dan tin pengaduan telah melakukan kunjungan ke kodiaman keluarga pasien pada tanggal 29 Agustus 2022 untuk mediasi dan bersihkanrtnrni kegiatan agar tidak terjadi miss komunikasi antara keluarga dan pelugas yang merawat. keluarga menerima kunjungan dan informasi yang di sampaikan dengan baik atas kejadian tersebut		Selesai	24 Agustus 2022	Pelugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Pelugas telah menjalankan tugas sesuai dengan sipo yang di tetapkan.
3	13 Oktober 2022	NN	Kotak Pengaduan	Tolong kalau ada darah yang bercoratan didapur ruang UGD untuk segera dibersihkan karena sangat mengganggu kenyamanan/orok		penunjang	Terima kasih atas keluhan yang telah di sampaikan, mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami. Keluhan di sampaikan kepada unit terkait yaitu bidang penunjang untuk di tindak lanjut. telah dilakukan koordinasi dengan tim keeling dan cening service untuk menunjuk pelugas setiap saat di lobi IGD, terutama di jam-jam sibuk.		Selesai	17 Oktober 2022	Pelugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan berupa, pelugas pelugas clienting service selaiu standy di loby IGD.

				JENIS KOMENTAR				MONITORING					
NO	TANGGAL	IDENTITAS	SUMBER/MEDIA	PENGADUAN/KELUHAN/ KOMPLAIN/KRITIK	PUJIAN /PEMILAIAN POSITIF	JENIS MASALAH BIDANG TERKAIT	PENANGANAN TINDAK LANJUT	KATEGORI			STATUS	TANGGAL	KET
								RINGAN	SEDANG	BERAT			
4	13 Oktober 2022	Fajar Bosana, Laki-laki	Kotak Pengaduan	Pengambilan obat terlalu lama		Penunjang	Terima kasih atas keluhan yang telah di sampaikan, mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami. Keluhan di sampaikan kepada unit terkait yaitu bidang penunjang untuk di tindak lanjut. telah di lakukan penelusuran dan koordinasi di apotik rawat jalan didapatkan bahwa terjadi kekurangan 1 tenaga di depo rawat jalan karena yang bersangkutan izin, namun selanjutnya telah di sediakan tenaga pengganti sehingga pelayanan dapat kembali normal.				Selesai	17 Oktober 2022	Petugas pengaduan menemukan masalah terjadi penunjang di depo apotik rawat jalan di karenakan dalam penyajian obat di butuhkan keahlian petugas.
5	13 Oktober 2022	NN	Kotak Pengaduan	- Tindakan di IGD lambat, lebih menghambat administrasi, beda dengan RS lainnya jika di IGD langsung Tindakan cepat administrasi bisa menyusul - Perawat sebagian Judes (IGD)		Pelayanan	Terima kasih atas keluhan yang telah di sampaikan, mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami. Keluhan disampaikan kepada bidang pelayanan agar dapat di tindak lanjut. telah di lakukan rapat koordinasi dan konfirmasi pada unit IGD pada tanggal 18 Oktober 2022 di dapat terjadi black out sehingga menghambat pasien dalam mengurus administrasi namun semua dapat di kendalikan, pelayanan tetap berjalan, dilakukan koordinasi dengan IT berkaitan dengan kejadian black out. tersebut., Untuk pelayanan Para Perawat IGD dilakukan evaluasi pelayanan untuk selalu mengedepankan 5 S. Komunikasi efektif dan service excellent dalam memberikan pelayanan.				Selesai	18 Oktober 2022	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Petugas telah menjalankan tugas sesuai dengan sipo yang di tetapkan. Selalu menerapkan 5 S (SAENYUM, SAPA, SALAM, SOPAN, SANTUN)
6	13 Oktober 2022	NN	Kotak Pengaduan	- Tolong Pelayanan lebih dipingalkan lagi, tidak mungkin orang sakit di suruh tunggu di luar.		Pelayanan	Terima kasih atas keluhan yang telah di sampaikan, mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami. Keluhan disampaikan kepada bidang pelayanan agar dapat di tindak lanjut. telah dilakukan koordinasi dengan unit IGD dan bidang penunjang yang membawahi sekuriti, di dapat informasi dimana saat itu terjadi black out sistem sehingga terjadi penumpukan pasien sehingga sebagian pasien di minta untuk menunggu di luar , seluruh pelayanan dapat berjalan dengan baik dan terkendali, bidang pelayanan dan bidang penunjang berkoordinasi agar sekurty dapat memberikan pelayanan yang baik di saat-crowded sehingga pasien dan keluarga pasien dapat menerima pelayanan dengan baik.				Selesai	18 Oktober 2022	Petugas pengaduan menemukan tidak ada keluhan lanjutan dari pengadu. Petugas telah menjalankan tugas sesuai dengan sipo yang di tetapkan. Selalu menerapkan 5 S (SAENYUM, SAPA, SALAM, SOPAN, SANTUN)

Samarinda, 02 Januari 2023

Dibuat Oleh :

Staf Umum, Hukum dan Kerjasama

Mely Bunga, A Md

Kasubag Umum, Hukum dan Kerjasama

Erka Jumbri, A Md, Farn

Mengetahui,

