



## REKAPITULASI PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK RSUD DR SOEROTO NGAWI TAHUN 2023

BULAN JANUARI 5/D DESEMBER 2023

No	Identitas Pelapor	Sarana Penyampaian	Tanggal Penerimaan	Kelengkapan Berkas	Penelaahan			Status Penanganan		Penyelesaian	
					Kronologi	Substansi Masalah	Bukti	Ditangani	Disalurkan	Status	Tanggal Penyelesaian
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	YUDA	mengadu langsung ke petugas (petugas mencatat keluhannya apa)	5 - 01 - 2023	keluhan yg sdh dicatat oleh petugas	hari, Kamis tgl. 5-01-2023 di pelayanan poli anak telah terjadi diskriminasi karena yang datang belakangan malah mendapat penanganan terlebih dulu)	mendapat perlakuan diskriminatif dari petugas pelayanan poli anak (sistim Pendaftaran)	berdasarkan laporan catatan yg telah ditulis petugas	telah diberi penjelasan oleh petugas bahwa skr antrian sdh menggunakan online sehingga yg datang belakangan telah membuat jadwal dengan poli anak	-	sudah tertangani	5-01-2023
2	YUDI	mengadu ke kotak pengaduan	5 - 01 - 2023	berkas pengaduan (surat yg dimasukkan kotak pengaduan)	hari, Kamis tgl. 5-01-2023 di pelayanan poli anak telah terjadi diskriminasi karena yang datang belakangan malah mendapat penanganan terlebih dulu)	mendapat perlakuan diskriminatif dari petugas pelayanan poli anak (sistim Pendaftaran)	berkas yg dimasukkan pd kotak saran	karena saat dibuka pengadu sudah tidak ditempat maka penanganannya melalui KIE ttg prosedur antrian baik berupa liflet, brosur atau kanal2 yg mudah diakses oleh masyarakat (ada screenshot)	-	sudah tertangani (di tindak lanjuti)	5-01-2023
3	YUDO	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	5 - 01 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, Kamis tgl. 5-01-2023 di pelayanan poli anak telah terjadi diskriminasi karena yang datang belakangan malah mendapat penanganan terlebih dulu)	mendapat perlakuan diskriminatif dari petugas pelayanan poli anak (sistim Pendaftaran)	screenshot wa dari kanal2 berbasis online)	diberi penjelasan mengenai prosedur antrian melalui wa dan kanal2 berbasis online	-	sudah tertangani	5-01-2023
4	ERNA	mengadu langsung ke petugas (petugas mencatat keluhannya apa)	5 - 01 - 2023	keluhan yg sdh dicatat oleh petugas	hari, Kamis tgl. 5-01-2023 di pelayanan IGD pasien mengadu tidak mendapat layanan BPJS (BPJS tidak aktif lagi)	tidak mendapat layanan BPJS karena sdh tidak aktif	berdasarkan laporan catatan yg telah ditulis petugas	laporan diterima, dan diberi penjelasan akan diteruskan ke pihak BPJS untuk dilakukan pendaftaran di BPJS bagi kel tidak mampu agar mengirimkan syarat pendaftaran (KTP, KK)	disalurkan ke BPJS	sudah tertangani	5-01-2023
5	ERNI	mengadu ke kotak pengaduan	5 - 01 - 2023	berkas pengaduan (surat yg dimasukkan kotak pengaduan)	hari, Kamis tgl. 5-01-2023 di pelayanan IGD pasien mengadu tidak mendapat layanan BPJS (BPJS tidak aktif lagi)	tidak mendapat layanan BPJS karena sdh tdk aktif	berkas yg dimasukkan pd kotak saran	karena saat dibuka pengadu sudah tidak ditempat maka di TL dengan meneruskan ke BPJS untuk dibantu pendaftarannya bai kel tdk mampu.	disalurkan ke BPJS	sudah tertangani (di tindak lanjuti)	5-01-2023
6	RETNO	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	5 - 01 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, Kamis tgl. 5-01-2023 di pelayanan IGD pasien mengadu tidak mendapat layanan BPJS (BPJS tidak aktif lagi)	tidak mendapat layanan BPJS karena sdh tdk aktif	screenshot wa dari kanal2 berbasis online)	diberi penjelasan melalui wa atau kanal2 berbasis online bahwa sedang salurkan ke BPJS untuk dibantu mendaftarkan ke BPJS dengan mengirim syarat pendaftaran (KTP, KK) bagi keluarga tidak mampu	disalurkan ke BPJS	sudah tertangani (di tindak lanjuti)	6-01-2023

**Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik RSUD Dr. Soeroto Ngawi Tahun 2023**



9	SUDADI SARWONO	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	18 - 01 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, rabu tgl. 18-01-2023 di pelayanan poli ortopedi sampai jam 10:45 dokter belum datang dan tidak ada pembentahan sama sekali	keterlambatan dokter spesialis Rajal	screenshot wa dari kanal2 berbasis online)	sudah diberikan penjelasan bahwa dokter spesialis mendadak ada tindakan operasi yang darurat 2 pasien, sehingga pelayanan poli rawat jalan tertunda		sudah tertangani	18-01-2023
10	JAHEM	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	24 - 01 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, Selasa tgl. 24-01-2023 BPJS-sudah tidak aktif dan akan periksa rawat jalan	tidak mendapat layanan BPJS karena sudah tidak aktif	screenshot wa dan kanal2 berbasis online)	laporan sudah diterima dan diteruskan dari PPP ke BPJS melalui aplikasi SIPF dan BPJS sudah tidak ditanggung, dapat melakukan pendataan ulang dari desa dan alurnya bisa ditanyakan di desa	disalurkan ke BPJS	sudah tertangani	24-01-2023
11	LILIK UTAMI	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	6 - 02 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, Senin tgl. 6-02-2023 di pendaftaran online akan mendaftar untuk kunjungan berikutnya tetapi muncul tulisan rujukan tidak ditemukan, bulan kemarin daftar masih bisa	rujukan tidak aktif atau tidak mempunyai rujukan	screenshot wa dari kanal2 berbasis online)	telah diberikan penjelasan bahwa pasien sudah mendapatkan jatah kontrol 1x setelah rawat inap, dan kontrol ke dua harus menggunakan rujukan dari Faskes I (puskesmas atau dokter praktek umum)		sudah tertangani	6-02-2023
12	Satri Wahyuni	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	5 - 03 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, minggu tgl. 5-03-2023 mendapat WA bahwa terjadi masalah pada saat pendaftaran Online, pada website rsudngawi online tertulis keterangan "rujukan tidak ditemukan, silahkan cek rujukan kembali"	mendapat keterangan mengenai rujukan yang bermasalah	screenshot wa dari kanal2 berbasis online.	sudah dicek menggunakan vclaim bahwa rujukan memang ditemukan, dapat mencari rujukan terlebih dahulu dari Faskes I atau ke Puskesmas atau dokter praktek umum		sudah tertangani	5-03-2023
13	Siti Pangestika	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	8 - 03 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, Rabu tgl. 8-03-2023 mendapat wa dari keluarga pasien bahwa antrian online tidak terscreenshot, berapa no antrianya?	mendapat masalah dengan tidak mengetahui no antrian pelayanan poliklinik rawat jalan	screenshot wa dari kanal2 berbasis online.	Nomor BPJS: 000074579187 dengan RM 580580 sudah terdaftar pada poli Saraf dengan nomor antrian 5037 jam kedatangan jam 10:00 pada hari Jum'at 10 Maret 2023 (screenshot wa).		sudah tertangani	8-03-2023
14	Riska	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	10 - 03 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, Jum'at tgl. 10-03-2023 mendapat wa dari keluarga pasien yang mengatakan bahwa sudah datang ke RSUD tetapi tidak mendapatkan surat apa-apa, dan saat akan mendaftar online muncul keterangan Rujukan sudah digunakan di SOEDONO Madiun	mendapat masalah dengan rujukan dan tidak mendapat surat apapun saat berkunjung di RSUD Dr SOEROTO Ngawi	screenshot wa dari kanal2 berbasis online)	diben penjelasan mengenai rujukan dari RSUD DR SOEROTO NGAWI masih berlaku sampai tgl 5 April 2023 sesuai dengan surat rujukan yang sudah diberikan kepada pasien pada saat pembuatan rujukan yang pertama kali, rujukan dapat diperbaharui Imgg sebelum rujukan dari RSUD Soeroto ke SOEDONO habis, rujukan dari FKTP sudah dipertahana		sudah tertangani	10-03-2023
15	Sukaini	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	12 - 03 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, minggu tgl. 12-03-2023 rujukan tidak ditemukan sampai dengan tgl 02-03-2023 padahal saya akan kontrol	rujukan tidak aktif	screenshot wa dari kanal2 berbasis online.	setelah dilakukan penelusuran melalui vclaim bahwa rujukan sudah habis, untuk penjaminan pelayanan poliklinik rawat jalan dengan hps di rsud, rujukan dari Faskes I harus masih aktif		sudah tertangani	12-03-2023
16	Riki Yoga Pratama	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	13 - 03 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, Senin tgl. 13-03-2023 keluarga pasien akan mendaftar online tetapi data belum update dengan data bpjs, padahal pasien akan rawat jalan	data pasien belum update dengan data bpjs	screenshot wa dari kanal2 berbasis online.	pasien pernah melakukan pelayanan rawat jalan rsud soeroto ngawi dengan menggunakan penjaminan umum pada saat pembuatan surat sehat, sehingga mempengaruhi data bpjs yang lama		sudah tertangani	13-03-2023
17	X	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	16 - 03 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, Kamis tgl. 16-03-2023 ibu saya rutin terapi di rsud Imgg 3x, tetapi ibu saya mengatakan bahwa dibentak-bentak oleh perawat dan merasa ketakutan, attitude dan sopan santun tidak ada, mohon ditegur petugas yang seperti itu	petugas poli rehap medik tidak sopan seperti tidak pernah sekolah	screenshot wa dari kanal2 berbasis online)	karena saat complain melalui kanal wa maka tidak dapat memberikan penjelasan secara tatap muka, sudah di berikan penjelasan dan dari pihak RSUD sudah menyampaikan permohonan maaf atas ketidaksiannya	disalurkan ke koordinator poli rawat jalan	sudah tertangani (di tindak lanjut)	16-03-2023
18	windarti	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	25 - 03 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, Sabtu tgl 25-03-2023 di pendaftaran website rsud muncul keterangan data pasien belum update dengan data bpjs sehingga tidak bisa mendaftar online	data pasien belum update data bpjs	screenshot wa dari kanal2 berbasis online)	pasien pernah melakukan pelayanan rawat jalan rsud soeroto ngawi dengan menggunakan penjaminan umum pada saat pembuatan surat sehat, sehingga mempengaruhi data bpjs yang lama		sudah tertangani	25-03-2023



19	RUDY	mengadu langsung ke petugas (petugas mencatat keluhannya apa)	21 - 03 - 2023	keluhan yg sdh dicatat oleh petugas	hari, selasa tgl 21-03-2023 pasien datang ke ruang pengaduan ingin mengeluhkan bahwa pemanggilan poli tidak sesuai dengan urutan nomor antrian bukan yang datang lenih awal atau yang berani masuk duluan	pemanggilan antrian online	berdasarkan laporan catatan yg telah ditulis pasien	pemanggilan antrian online, sehubungan dengan pasien yang meningkat di poli jiwa dan petugas belum sempat melakukan pemanggilan akhirnya pasien masuk sendiri	disalurkan ke koordinator poli rawat jalan	sudah tertangani	21 - 03 - 2023
20	SUHENI	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	2 - 04 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, minggu tgl 2-4-2023 di pelayanan ugd pasien akan melakukan pemeriksaan, mempunyai kartu bpjs tetapi setelah update Faaskes I, di aplikasi MJKN alamat peserta salah	terjadi perubahan data yang tidak sesuai, mengakibatkan keterlambatan pelayanan di UGD	screenshot wa dari kanal2 berbaisi online)	telah dilaporkan melalui aplikasi SIPP (aplikasi resmi BPJS), data sudah terupdate dan pelayanan di UGD dapat dilanjutkan.	disalurkan ke BPJS	sudah tertangani	2-04-2023
21	GUNAWAN NUR CAHYO	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	9 - 04 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, selasa tgl 9-4-2023 pasien mengadu di Pengaduan bahwa ada 2 nama anggota yang tidak terdaftar di Aplikasi MJKN, dimana saya harus mengurusnya?	mendapat perbedaan pada anggota keluarga untuk BPJSnya	screenshot wa dari kanal2 berbaisi online)	telah dicek melalui aplikasi SIPP PBPB bahwa terjadi perbedaan segmen dalam satu keluarga sehingga MJKN hanya yang satu segmen saja.	-	sudah tertangani (di tindak lanjuti)	9-04-2023
22	KASENI	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	26/04/2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, jumat tgl 26-4-2023 pada saat akan melakukan pendaftaran online untuk rajal muncul keterangan bahwa tidak memiliki rujukan padahal kontrol pertama saat rawat inap	rujukan bpjs tidak ditemukan	screenshot wa dari kanal2 berbaisi online)	telah dicek melalui aplikasi Medify bahwa pasien sudah melakukan kontrol yang pertama kali di UGD Umum, dan apabila akan kontrol sesuai dengan surat kontrol silahkan membuat dan membawa rujukan dari Faskes I	-	sudah tertangani (di tindak lanjuti)	26/04/2023
23	SUTYO RAHMANU	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	5 - 06 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, senin tgl 5-6-2023 di wa oleh pasien terkait dengan program baru di RS yaitu tentang Finger Print. Dengan adanya sistem yang terbaru pemanggilan poli tambah kacau atau dihapuskan saja, untuk pemanggilan pasien dengan yang menggunakan finger print dapat dipanggil 20 pasien terlebih dahulu dst.	terjadi keterlambatan dan keruwetan pada pemanggilan pasien untuk Rawat Jalan Poliklinik	screenshot wa dari kanal2 berbaisi online)	telah di laporkan ke Kepala Bagian Poliklinik Rawat Jalan agar diberikan solusi terkait hal tersebut. Untuk Berikutnya pemanggilan pasien tetap satu persatu sesuai dengan nomor antrian jam kedatangan, apabila pasien belum datang dan no antrian sudah terlewat dapat melapor terlebih dahulu Perawat Poli ybs.	disalurkan ke Kepala Bagian Rawat Jalan	sudah tertangani	5-06-2023
24	AMILIA FEBRIANI	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	5 - 06 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, senin tgl 5-6-2023 pasien mengadu melalui kanal no WA Pengaduan, mengkritik bahwa pelayanan di Poli Jiwa bagian Perawat tidak ramah dan ketus	mendapat perlakuan yang tidak mengenakan dari petugas di poli	screenshot wa dari kanal2 berbaisi online)	telah dilaporkan kebagian Kepala Bagian Perawat Poliklinik Rawat Jalan, sudah diselesaikan secara baik.	disalurkan ke Kepala Bagian Rawat Jalan	sudah tertangani (di tindak lanjuti)	5-6-2023
25	SITI MURDANINGSIH	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	29 - 07 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, sabtu tgl 29-7-2023 di wa oleh keluarga pasien terkait dengan jumlah obat bulanan yang selalu kurang dengan jumlah harinya. Karena seharusnya obatnya bisa untuk 1bulan, dan ini obatnya kurang 3 lembar.	jumlah obat yang tidak sama dengan resep dokter	screenshot wa dari kanal2 berbaisi online)	telah dilaporkan kebagian Apotek Rawat Jalan, bahwa terjadi salah penghitungan jumlah obat dan untuk kekurangan obatnya dapat diambil langsung di Apotek RSUD Ngawi menuju loket 3.	disalurkan ke Kepala Bagian Farmasi (Apotek)	sudah tertangani	29-07-2023
26	SUPARLAN	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	27 - 07 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, Kamis tgl 27-7-2023 di wa oleh keluarga pasien bahwa obat sudah diposkan sejak hari selasa tapi sampai pada hari ini obat masih belum sampai.	obat diposkan dan belum sampai alamat tujuan	screenshot wa dari kanal2 berbaisi online)	telah dilaporkan kebagian Apotek Rawat Jalan, bahwa keluarga pasien hanya menaruh resep dan buku obat di kotak Pos dan pasien belum konfirmasi kepada petugas Pos. Pasien belum membayar uang ongkos kirim sebesar 10.000, obat masih berada di Apotek farmasi RSUD NGAWI.	disalurkan ke Kepala Bagian Farmasi (Apotek)	sudah tertangani	27-07-2023



28	-	mengadu ke kotak pengaduan	4 - 7 - 2023	berkas pengaduan (surat yang dimasukkan ke kotak saran)	hari, Selasa tgl 4-7-2023 di poli fisioterapi saya merasa kecewa dengan pelayanan perawat atau ibu-ibu bicara dengan nada tinggi. Kami datang sesuai dengan jawaban dari hasil daftar online yaitu datang jam 10.30 tapi katanya sudah dipanggil sejak pagi.	mendapat perlakuan yang tidak menyenangkan di poli fisioterapi	berkas yang dimasukkan di kotak saran	karena saat dibuka pengadu sudah tidak ditempat dan tidak meninggalkan identitas, maka di teruskan kebagian Kepala Bagian Poli Rawat Jalan agar di tindaklanjuti.	disalurkan ke Kepala Bagian Poli Rawat Jalan	sudah tertangani	4-7-2023
29	LUTIRAH	mengadu ke kotak pengaduan	12 - 7 - 2023	berkas pengaduan (surat yang dimasukkan ke kotak saran)	hari, Rabu tgl 12-7-2023 di bagian Loker Pendaftaran no 4 pasien mendapatkan perlakuan yang kurang menyenangkan dengan nada bicara yang tidak sopan kepada orangtua yang seolah-olah mukanya mengejek dan menjengkelkan	mendapat perlakuan yang tidak menyenangkan di Loker 4	berkas yang dimasukkan di kotak saran	karena saat dibuka pengadu sudah tidak ditempat maka dapat diselesaikan secara internal dengan bagian Loker Pendaftaran terlebih dahulu, dan pada saat pasien akan kunjungan berikutnya akan menyampaikan permintaan maaf dan konfirmasi lagi.	-	sudah tertangani	12-7-2023
30	-	mengadu ke kotak pengaduan	4 - 7 - 2023	berkas pengaduan (surat yang dimasukkan ke kotak saran)	hari, Selasa tgl 4-7-2023 pelayanan di poli rawat jalan antrian dari jam 09.30 - 14.00 belum juga mendapatkan panggilan dari poli. Mohon ditingkatkan pelayanannya	menunggu antrian yang sangat lama	berkas yang dimasukkan di kotak saran	karena saat dibuka pengadu sudah tidak ada ditempat, tidak meninggalkan identitas dan tujuan polinya. Kami hanya bisa KIE di hari berikutnya di depan loket sebelum pelayanan berlangsung, bahwa antrian yang lama karena menunggu dokter yang masih ada tindakan operasi yang emergency.	-	sudah tertangani	4 - 7 - 2023
31	-	mengadu ke kotak pengaduan		berkas pengaduan (surat yang dimasukkan ke kotak saran)	pasien menuliskan di lembar pengaduan yang dimasukkan ke dalam kotak saran bahwa suster/perawat tidak serius melayani, suka marah-marah, arogan	etika perawat	berkas yang dimasukkan di kotak saran	karena saat dibuka pengadu sudah tidak ditempat, tidak ada alamat atau identitas maka untuk aduan yang disebutkan baru diselesaikan secara internal di bagian perawat ataupun admin yang berada di poli rawat jalan	-	sudah tertangani	-
32	-	mengadu ke kotak pengaduan		berkas pengaduan (surat yang dimasukkan ke kotak saran)	pasien menuliskan di lembar pengaduan yang dimasukkan ke dalam kotak saran bahwa pendaftaran pasien terlalu lama dan petugas hanya satu orang.	petugas pendaftaran baru hanya 1 orang dan lama	berkas yang dimasukkan di kotak saran	karena saat dibuka pengadu sudah tidak ada ditempat, tidak ada alamat atau identitas maka untuk aduan yang disebutkan baru diselesaikan secara internal di bagian Rekam Medis dan saat ini petugas untuk pendaftaran pasien baru sudah di tambahkan 1 orang.	disalurkan ke Bagian Rekam Medis	sudah tertangani	-
33	-	mengadu ke kotak pengaduan	13 - 07 - 2023	berkas pengaduan (surat yang dimasukkan ke kotak saran)	hari, Rabu tgl 13-7-2023 perwakilan pasien menuliskan lembar pengaduan yang dimasukkan ke dalam kotak saran bahwa untuk pengantar/pengunggu pasien tidak perlu banyak-banyak dan pengantar tidak perlu duduk di kursi, malah pasien yang berdiri	jumlah penunggu pasien yang banyak dan pasien yang berdiri	berkas yang dimasukkan di kotak saran	karena saat dibuka pengadu sudah tidak ada ditempat, tidak ada alamat atau identitas maka untuk aduan yang disebutkan baru diselesaikan secara internal antara kepala bagian poli rawat jalan dengan bagian bagian umum untuk penambahan kursi tunggu dan KIE soal penunggu pasien rawat jalan	disalurkan ke bagian umum dan kepala bagian poli rawat jalan	sudah tertangani	13-7-2023
34	PUPUT HESTI RIANI	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online	08 - 08 - 2023	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, Selasa tgl 08-8-2023 di wa oleh pasien terkait dengan proses melahirkan pada tgl 3 Agustus 2021, pada aplikasi mobile jkn keterangan diagnosa dan keadaan sesungguhnya berbeda, saya di konfirmasi positif covid melahirkan normal, dan anak saya di isolasi	perbedaan informasi di aplikasi mjkn dan rsud ngawi	screenshot wa dari kanal2 berbasis online)	telah dijelaskan secara detail bahwa kedua pasien (ibu dan bayi) terkonfirmasi covid dan hasil laborat terlampir di data RS. Untuk ibu yang 1 hari pulang, karena pada saat itu covid berkembang pesat dan pasien banyak yang positif covid, pasien dewasa tanpa	kebagian pelayanan	sudah tertangani	08-08-2023