



Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2024

REKAPITULASI PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK RSUD DR SOEROTO NGAWI TAHUN 2024

BULAN Januari s/d Desember 2024

No	Identitas Pelapor	Sarana Penyampaian	Tanggal Penerimaan	Kelengkapan Berkas	Penelaahan			Status Penanganan		Penyelesaian	
					oke	Substansi Masalah	Bukti	Ditangani	Disalurkan	Status	Tanggal Penyelesaian
1	sephia hera permata	mengadu langsung melalui formulir komplain	19-02-2024	formulir komplain	hari, senin tgl. 19-02-2024 di ruangan poli jiwa, saat pasien berkonsultasi dengan dokter tiba-tiba perawat menyela dan berbicara dengan keras. Dan apabila pasien tidak memahami alur yang ada, lebih baik dijelaskan secara baik	perawat kurang ramah	lembar formulir komplain	telah ditangani langsung dan perawat sudah mendapatkan teguran terkait hal yang disebutkan	-	sudah tertangani	19-02-2024
2	novita, dawu	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	14-03-2024	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, kamis tgl. 14-03-2024 di kamar mandi ruang rawat inap Bougenville sangat licin, ada AC di ruangan tetapi tidak nyala, Kemudian tolong dibenahi sekat antar kamar agar nyaman saat keluarga pasien istirahat, dan mohon untuk ruangan 3C untuk tidak dibuat akses jalan lewat perawat ataupun keluarga dan tongkat infus sudah rusak	kamar mandi licin dan tidak ada sekat kain untuk per tempat tidur	screenshot wa dari kanal-kanal berbasis online	telah disampaikan kepada kepala ruangan Bougenville terkait keluhan tersebut, untuk kamar mandi selalu dibersihkan pagi hari dan untuk kain atau sekat pemisah masih dalam pemesanan	ke Ruang Bougenville	sudah tertangani	14-03-2024
3	novita, dawu (0858xxxx282)	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	3-04-2024	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, rabu tgl. 3-04-2024 mendapat wa dari keluarga pasien bahwa terjadi perbedaan pemberian obat. Dokter sowanto menyarankan obat TB di minum 2x1, tetapi dokter melita menyarankan 1x1, dan mohon untuk saat pendaftaran online dapat memilih nama dokternya sehingga dapat bertemu dengan dokter yang sama kembali	terkait cara pemberian obat TB yang tidak sama	screenshot wa dari kanal-kanal berbasis online	telah disampaikan ke petugas apotek terkait teringat cara minum obat yang berbeda, dan pihak apotek sudah mengkonfirmasi langsung ke pasien	ke petugas Apotek	sudah tertangani	03-04-2024
4	arsyfa (0823xxxxx95)	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	5-04-2024	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, jum'at tgl 5-4-2024 mendapat wa dari keluarga pasien bahwa obat yang diberikan apotek beda bentuknya dan hanya diberikan 1 botol saja. Padahal obat bulannya harusnya 4 botol untuk 1botol	terkait obat yang berbeda merek dan botol obatnya kurang	screenshot wa dari kanal-kanal berbasis online	telah disampaikan kepada pihak apotek bahwa kandungan dari obatnya sama. Dan terkait dengan jumlah obat yang kurang, sudah dikoordinasikan bahwa kekurangan dapat diambil di apotek IGID dengan tanggal dan jam yang sudah disepakati agar tidak terjadi kekeliruan pengambilan	ke petugas Apotek	sudah tertangani	05-04-2024
5	x (082288xxxx27)	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	5-04-2024	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, jum'at tgl 5-4-2024 mendapat wa dari keluarga pasien bahwa pengambilan obat di apotek sangat lama, menunggu hampir 1 jam padahal antriasi dari awal dan tidak banyak pasiennya. Sudah mengumpulkan lembar antrian dan yang dipanggil tidak sesuai dengan urutan nomor	terkait antrian obat yang lama	screenshot wa dari kanal-kanal berbasis online	telah disampaikan kepada pihak apotek, terkait keluhan tersebut pihak apotek sudah sesuai dengan SOP farmasi. Petugas dibagi tugasnya, mengerjakan antrian obat yang masuk dihari sebelumnya diatas jam 14.00, untuk pasien yang datang hari itu juga sudah diusahakan secepat mungkin	ke petugas Apotek	sudah tertangani	05-04-2024



Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2024

6	budi, jogorogo	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	27 - 05 - 2024	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, senin tgl. 27-05-2024 mendapat wa dari pasien yang mengeluhkan mengenai pendaftaran online dan management pelayanan di rawat jalan poli, karena pasien menumpuk di depan pintu dan khusus untuk pasien yang daftar offline dapat dipending terlebih dahulu apabila sudah mulai pelayanan. Kemudian untuk sistem pendaftaran di website sering error dan overload	pendaftaran online dan antrian di depan lobi yang menumpuk.	screenshot wa dari kanal-kanal berbasis online	telah disampaikan kepada bagian kepala rawat jalan dan management untuk terkait hal tersebut, bahwa terkait pendaftaran online sudah sesuai dengan SOP pendaftaran dan pelayanan poli rawat jalan. Dan terkait dengan pendaftaran website sering overload karena banyaknya pasien yang mendaftar dengan website diatas jam 09.00	ke Kepala koordinasi rawat jalan	sudah tertangani	27-05-2024
1	suryanto, ngrambe	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	06 - 06 - 2024	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, kamis tgl. 06-06-2024 mendapat wa dari pasien bertanya terkait jadwal jam kedatangan dokter ortopedi di rawat jalan dan mohon untuk kursi tunggu pasien ditambah agar pasien tidak duduk dilantai	jam kedatangan dokter dan kursi yang kurang	screenshot wa dari kanal-kanal berbasis online	ybs sudah dijelaskan terkait jam kedatangan dokter, apabila dokter datang terlambat pihak perawat akan menyampaikan kepada pasien yang sudah datang. Dan terkait dengan tempat duduk yang kurang sudah disampaikan ke Bagian Umum dan sudah kursi sudah ditambah	ke Bagian Poli Ortopedi dan bagian Umum	sudah tertangani	06-06-2024
7	diana sri pujiastuti	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	24 - 06 - 2024	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, senin tgl 24-06-2024 mendapat wa dari wali pasien mmadist yang rawat inap di Cendana. Pasien sudah pulang di hari Jumat tapi administrasi belum terselesaikan, pasien bpjs kl 1 dan rokok. Untuk pengurusan nya dimana, kapan dan berapa biaya untuk kakarungannya? karena pihak rsud belum menghubungi	biaya administrasi	screenshot wa dari kanal-kanal berbasis online	sudah dijelaskan bahwa untuk pengurusan administrasi menunggu solusi penghungan dari Leket Pembayaran, dikarenakan terjadinya penumpukan pasien pulang pada hari itu sehingga menyebabkan antrian lama pada Leket Pembayaran. Keluarga sudah diberitahukan bahwa untuk administrasi apabila sudah selesai akan diberitahukan melalui no telepon yang sudah di tinggalkan pada ruangan	ke bagian Cendana dan Leket Pembayaran	sudah tertangani	24 - 06 - 2024
8	mas nando, ngawi (081233475288)	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	11 - 07 - 2024	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, kamis tgl. 11-07-2024 mendapat wa dari keluarga pasien dan mengadu terkait dengan tata cara antrian di poli fisio terapi wicara. Pasien yang dipanggil saat sudah di poli adalah pasien yang sudah mengumpulkan ceklist antrian terlebih dahulu, contohnya : antrian online No 5 belum datang, antrian no 9 sudah datang dan sudah mengumpulkan antrian di poli. kemudian antrian no 5 datang dan mengumpulkan tapi yang dipanggil duluan adalah no 9 yang sudah mengumpulkan antrian di poli. sehingga terjadi perdebatan antara orangtua pasien, mohon terkait SOP antrian dijelaskan kepada semua pasien dan lebih diterangkan kembali	panggilan antrian di poli terapi wicara.	screenshot wa dari kanal-kanal berbasis online	sudah koordinasi dengan kepala instalasi Rawat Jalan, bahwa antrian online yang di dapatkan saat mendaftar online adalah antrian kedatangan pasien dan sidik jari, untuk antrian di poli adalah pasien yang sudah mengumpulkan ceklist kepala petugas poli, apabila pasien dengan antrian kecil datang terlambat, maka yang dilayani adalah pasien yang sudah datang atau antrian yang kemungkinan lebih besar dari ybs	ke Kepala Instalasi Rawat Jalan Poli	sudah tertangani	11-07-2024



Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2024

9	penunggu pasien (085804719282)	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	25 - 07 - 2024	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, Kamis tgl. 25-07-2024 mendapat wa dari penunggu pasien yang mengeluh mengenai fasilitas yang berada di ruangan rawat inap Bougenville. 1. Mohon untuk ruangan 3b-3c mohon untuk diberikan tirai atau sekat agar penunggu pasien merasa nyaman dan agar saat menaruh barang di laci tidak terlihat oleh tetangga kamar, kemudian mohon colokan untuk cas diruangan yang sudah rusak agar segera diganti, tempat duduk ruang tunggu untuk pasien yang berada di depan ruang teratai mohon segera di ganti karena sudah rusak. 2. mohon diberikan pendampingan untuk pasien yang membutuhkan pertolongan, apabila pasien tidak bisa dirawat di rs ini bisa dirujuk ke rs lainny, bukan di marahi disepan pasien lainnya, pasien sudah terpasang jarum infus tapi tidak ada selang infus dan tidak ada obat yang masuk, apabila dirujuk ke rs lain dan harus membayar ambulance pasien tidak akan mencaok. 3. peangan ruangan juga sangat gelap, lain kali semua karyawan wajib memakai nic-xaame da di tempel didada dengan tulisan yang jelas.	fasilitas rumah sakit yang tidak nyaman	screenshot wa dari kanal-kanal berbasis online	pada hari Kamis tgl 25-07-2024, sudah menjelaskan kepada ybs bahwa : 1. terkait dengan tempat duduk ruang tunggu Bougenville yang berada di depan teratai yang rusak, beberapa colokan yang rusak dan tirai atau pembatas antar pasien sudah langsung kami sampaikan kepada Bagian Umum atau pereliharaan RS agar segera tertangani. 2. untuk keadaan pasien yang dijelaskan oleh penunggu, mengenai tindakan dan tata-laksana penanganan pada pasien pihak dokter dan perawat sudah sesuai dengan SOP, apabila ada tindakan/penjelasan tata laksana yang kurang dimengerti, pasien/penunggu pasien keluarga lainnya dapat langsung bertanya kepada pihak perawat/dokter jaga pada saat itu agar tidak terjadi miskomunikasi antar petugas dan pasien/keluarga. 3. apabila ada keluhan ruangan baik sikap dan ucapan yang kurang berkenan pada pasien/keluarga kami mohon maaf, dan akan kami sampaikan kepada penanggungjawab ruangan agar kedepannya lebih baik lagi.	ke Bagian Umum dan Bagian Ruangan Bougenville	sudah tertangani	25-07-2024
10	dody, (085785574919)	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	24 - 09 - 2024	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, Selasa tgl. 24-09-2024 mendapat wa dari keluarga pasien dan mengadu bahwa security/pintu masuk pendaftaran, sekiranya lebih humanis dalam menegur pasien/keluarga	security yang kurang humanis	screenshot wa dari kanal-kanal berbasis online	sudah langsung dikoordinasikan dengan Kepala Bagian Security dan pihak terkait sudah mendapatkan arahan untuk lebih baik lagi	ke Kepala Bagian Security	sudah tertangani	24-09-2024
11	jemari oka kamila	mengadu melalui FB RSUD Ngawi	26 - 09 - 2024	berkas pengaduan (screenshot fb)	hari, Kamis tgl 26-09-2024 mendapat keluhan dari pasien melalui FB yang mengatakan bahwa pendaftaran online sering tidak memperlihatkan hp untuk pendaftaran di depan dan dengan merubah tulisan kertas dan merubah jam kedatangannya dan saya sering kedatangan pasien lainnya	antrian poli yang kedahuluan	screenshot wa dari kanal-kanal berbasis online	pihak RSUD NGAWI memiliki 2 antrian yang diberlakukan di poli rawat jalan. Nomor antrian yang didapatkan pada saat selesai mendaftar melalui Google adalah antrian untuk sidik jari, kemudian pada saat di poli yang dipanggil sesuai dengan pengumpulan lembar Checklist yang diberikan oleh petugas Customer Service		sudah tertangani	26 - 09 - 2024



Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2024

12	anak pasien dari pasien Samuji (089523973741)	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	25 - 10 - 2024	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, jum'at tgl. 25-10-2024 mendapat wa dari keluarga pasien dan mengadu bahwa sedang mengantarkan pasien ke Poli Ortopedi dengan penjaminan UMUM dan menjelaskan kepada dokter mengenai keluhan yang dirasakan pasien tulang ekor sakit, kaki sering kram. kemudian dokter mengarahkan untuk rontgen, setelah dilakukan rontgen dan hasil dikonsultasikan kepada dokter, beliau mengatakan bahwa tidak terlihat tulang ekor atau salah pengambilan hasil rontgen. kemudian saya kembali ke bagian rontgen kenapa bisa salah ambil tapi temya dokter yang salah memberikan arahan dan saat bertanya ke dokter jawaban hanya "iya, iya" "bisa jadi".	hasil rontgen tidak sesuai	screenshot wa dari kanal-kanal berbasis online	sudah langsung di konfirmasi ke pihak Management RS dan akan ditelusuri untuk hal tersebut, dimana letak mis komunikasinya. Dan pasien dianjurkan tetap kontrol sesuai dengan jadwal kontrol yang sudah ditetapkan	ke Management RS	sudah tertangani	25-10-2024
13	dwi (085780311105), pasien a.n Sutini (523324)	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	26 - 10 - 2024	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, sabtu tgl 26-10-2024 mendapat keluhan dari keluarga pasien bahwa berbulan-bulan ibunya kontrol ke RSUD Ngawi setiap 2 bulan sekali dengan diagnosa asam lambung, tidak ada perubahan dan makin parah. Kemudian saya membawa ibu saya ke RSUD Tangerang dan setelah diperiksa mengalami gagal ginjal dengan Ureum 125 dan Creatin 6, menurut dokter RSUD Tangerang obat yang diberikan tidak tepat sasaran dan sangat disayangkan bahwa pemeriksaan tidak melalui lab atau pemeriksaan menggunakan alat, hanya teno dengan stetoskop dan ibu saya masuk ke poli jiwa sangat tidak nyambung degan keluhan	poli tidak sesuai dengan keluhan	screenshot wa dari kanal-kanal berbasis online	pasien merupakan pasien baru RSUD Ngawi, datang pertama kali pada tgl 19 Juni 2024 dengan membawa rujukan dari Faskes 1. Sesuai dengan rujukan yang diberikan pasien masuk ke Poli Jiwa dan mendapatkan pemeriksaan oleh dokter spesialis dengan diagnosa F45.3 - Somatoform autonome dysfunction dan tidak ada keterangan Asam lambung, pasien berkunjung 3x kunjungan. pihak RS bekerja sesuai SOP pelayanan Pasien Baru yang dijamin oleh BPJS	ke Management RS	sudah tertangani	26 - 10 - 2024
14	setiyono, kedunggar (085244216622)	mengadu melalui wa atau kanal2 berbasis online.	20 - 11 - 2024	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, rabu tgl. 20-11-2024 mendapat wa dari keluarga pasien dan memberikan kritik saran yaitu pasien H/D diusahakan tidak perlu untuk kontrol Poli Dalam setiap bulan untuk pengambilan obat belanan. Dan diusahakan setiap hari ada dokter yang kunjungan untuk memeriksa pasien, terkait cek laborat dan obat belanany	hasil rontgen tidak sesuai	screenshot wa dari kanal-kanal berbasis online	sudah langsung di konfirmasi ke pihak Management RS dan akan ditelusuri untuk hal tersebut, dimana letak mis komunikasinya. Dan pasien dianjurkan tetap kontrol sesuai dengan jadwal kontrol yang sudah ditetapkan	ke Management RS	sudah tertangani	20-11-2024



Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2024

15	wiwini dwi wahyuni, nama pasien Siti Alfiah, jublog 6/3 gerih ngawi (085732915781)	mengadu melalui wa atau kana2 berbasis online.	3 - 12 - 2024	berkas pengaduan (screenshot wa)	hari, Selasa (gl. 03-12-2024) mendapat wa dari keluarga pasien pasien yang pertama dpt rujukan dari obgyn dikasi rujukan poli, posisi ibuk pendarahan dikasi obat anti pendarahan sama anti nyeri, sampainya disolo cuma dieek trp ada penanganan, padahal posisi ibuk lemes, nyeri diperut, diaini tidak diterima rawat inap soalnya rujukan ditujukan kepoli, kemudian dipulangkan belum ada 24 jam udah kambuh kesakitan lg trs dibawa ke IGID RS soeroto, masuk rawat inap di Flamboyan, sebelum masuk Flamboyan udah dikonfirmasi dokter katanya bisa dikasi rujukan rawat inap disolo, trs posisi ibuk kesakitan banget gk mungkin kan dibawa langsung solo trs masuk Flamboyan, diruang tersebut ibuk kesakitan dikasi obat anti nyeri tp nggak ngefek sama sekali masih kesakitan, udah dilaporkan ke petugas dari petugas bilang mau konfirmasi LG sama dokter, giliran ditunggu sampai ganti jam gk ada perawat yang ngasih penanganan, trs besoknya dimuntain rujukan itu udah beda dokter yang jaga katanya gabisa ngasih rujukan rawat inap, sementara di Flamboyan udah menyatakan tidak bisa memberikan tindakan apapun cuma bisa	rujukan rawat inap	screenshot wa dari kanal-kanal berbasis online	sudah langsung dikoordninasikan kepada Pihak Management, keluarga akan dijelaskan secara langsung oleh pihak pihak dokter	ke Management RS	udah tertangani	03-12-2024
----	--	--	---------------	----------------------------------	--	--------------------	--	---	------------------	-----------------	------------

PENJELASAN

- (1) diisi dengan no urut
- (2) diisi dengan identitas pelapor
- (3) diisi dengan sarana penyampaian (melalui : SMS, WA, website, email, kotak pengaduan dll)
- (4) diisi tanggal penyampaian
- (5) diisi kelengkapan berkas pengaduan (screenshot sms, wa, website, email, dll)
- (6) diisi kronologi pengaduan (hari, tgl, jam, dan tempat kejadian, pihak yg dikeluhkan)
- (7) diisi substansi masalah (hal/ permasalahan apa yg dilakukan)
- (8) diisi bukti (berupa berkas/dokphoto dll)
- (9) diisi dengan status pengaduan ditangani (diselesaikan sendiri oleh petugas)
- (10) diisi dengan status disalurkan (disalurkan ke pihak yg berwenang dengan tetap dikawal hingga pengadu mendapat respon dari pihak yg berwenang)
- (11) diisi status penyelesaian (sudah selesai)
- (12) diisi status tanggal penyelesaian (tanggal penyelesaian) semakin cepat mendapat penanganan semakin tinggi nilainya