



T W III

2024

Laporan **KOMPLAIN/ PENGADUAN**

RSPAL dr. Ramelan

Jl. Gadung No. 1 Surabaya
031 - 8534153



085704357357



rspaldramelan.com



rsal.ramelan@yahoo.co.id



LAPORAN PENANGANAN KOMPLAIN/PENGADUAN PASIEAN DAN PELANGGAN TW III TAHUN 2024

**RSPAL dr. RAMELAN
SURABAYA**

DAFTAR ISI

	Halaman
Cover Laporan	i
Halaman Judul	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR/GRAFIK	iv
Bab I. PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang	1
2. Landasan Hukum	2
3. Maksud dan Tujuan	3
4. Ruang Lingkup dan Tata Urut	3
Bab II. METODOLOGI	
5. Pengumpulan Data	4
6. Teknik Pengolahan Data	4
BAB III. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	
7. Pengolahan Data	6
8. Analisis Data	12
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	
9. Kesimpulan	15
10. Saran	15
BAB V. PENUTUP	16
Lampiran I Daftar Laporan Komplain Langsung/Komplain Tidak Langsung	17
Lampiran II Bukti Respon Komplain Tidak Langsung	41

DAFTAR GAMBAR/GRAFIK

	Halaman
Grafik 3.1 Distribusi Komplain/Pengaduan berdasarkan Sumber Penerimaan	10
Grafik 3.2 Distribusi Kategori Komplain/Pengaduan berdasarkan Dampak Resiko	11
Grafik 3.3 Distribusi Kecepatan Respon Tindak Lanjut Komplain/Pengaduan	12
Grafik 3.4 Distribusi Jenis Komplain/Pengaduan	13
Grafik 3.5 Tindak Lanjut Komplain/Pengaduan TW III Tahun 2024	14

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit, tidak terlepas dengan adanya komplain yang terjadi antara pasien dan rumah sakit. Komplain merupakan akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara pasien dengan pihak rumah sakit, sehingga keduanya saling terganggu. Untuk itu komplain tersebut perlu diselesaikan dengan baik sehingga tidak melebar terlalu jauh dari pokok permasalahannya.

Komplain ini terjadi karena ketidakcocokan antara nilai atau tujuan-tujuan yang ingin diharapkan oleh pasien terhadap pihak rumah sakit. Hal ini dapat mengganggu bahkan membuat emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja. Pasien yang merasa tidak puas akan mengambil sikap untuk memberikan komplain terhadap pihak rumah sakit atas keluhannya dan sudah menjadi kewajiban pihak rumah sakit untuk menjawab, menjelaskan serta memberikan solusi terhadap komplain kepada pihak pasien.

Dalam setiap komplain yang diberikan pasien kepada RSPAL dr. Ramelan, selalu ditanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat dengan mengikutsertakan pasien dan bila perlu keluarga pasien. Hal ini dilakukan agar tidak sampai terjadi konflik yang serius terhadap pasien. Proses penyelesaian komplain/pengaduan mengacu pada Landasan Hukum termasuk Panduan Komplain/Konflik RSPAL dr. Ramelan.

2. Landasan Hukum.

- a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan.
- b. Permenpan RB Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Kepmenkes RI Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit (Starkes 2022 HPK EP. 3).
- c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah.
- d. Keputusan Kepala RSPAL dr. Ramelan Nomor Kep/33/VI/2022 tanggal 23 Juni 2022 tentang Pedoman Pelayanan Hak Pasien dan Keterlibatan Keluarga (HPK) di RSPAL dr. Ramelan.

3. Maksud dan Tujuan.

a. Maksud.

Laporan disusun dengan maksud untuk menyampaikan komplain/pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung terkait pelayanan kesehatan kepada pasien/masyarakat di RSPAL dr. Ramelan serta penanganan yang telah dilakukan.

b. Tujuan.

Tujuan penyusunan laporan adalah sebagai pedoman bagi pimpinan untuk mengambil kebijakan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan mencegah terjadinya komplain kembali.

4. Ruang Lingkup dan Tata Urut.

a. Ruang Lingkup.

Ruang Lingkup Laporan Penanganan Komplain/Pengaduan Pelayanan RSPAL dr. Ramelan TW III Tahun 2024 adalah seluruh pengaduan yang diterima selama periode bulan Juli s.d September 2024, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung. Penanganan dikhususkan kepada ketidakpuasan pelayanan kesehatan beserta pelayanan penunjang yang tidak dapat terpisahkan dalam proses pemberian layanan.

b. Tata Urut.

Tata urut penyusunan Laporan Penanganan Komplain/Pengaduan Pelayanan RSPAL dr. Ramelan TW III Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

- 1) BAB I : Pendahuluan
- 2) BAB II : Metodologi
- 3) BAB III : Pengolahan Data
- 4) BAB IV : Data Survei
- 5) BAB V : Penutup

BAB II

METODOLOGI

Proses pengumpulan dan pengolahan data penanganan komplain/pengaduan dilakukan dalam beberapa tahap. Kegiatan yang dilakukan setelah menerima komplain/pengaduan dari pasien adalah sebagai berikut:

5. Pengumpulan Data Komplain/Pengaduan.

Kegiatan ini adalah mengkompulir jumlah komplain/pengaduan berdasarkan sumber dan materinya:

- a. Komplain Langsung.
Komplain yang disampaikan secara langsung dan tertulis kepada Petugas Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP).
- b. Komplain Tidak Langsung.
Komplain yang disampaikan melalui media elektronik atau *platform online* yaitu:
 - 1) Laman Google: RSPAL dr Ramelan Markas Besar TNI AL
 - 2) *Whatsapp*: 0857 0435 7357
 - 3) Instagram: @rspaldramelanofficial
 - 4) *Email*: rsal.ramelan@yahoo.co.id
 - 5) *Website*: <http://rspaldramelan.com/>
 - 6) *Youtube*: RSPAL Dr. Ramelan
 - 7) *Twitter*: @rspaldramelan
 - 8) *Facebook*: RSPAL DrRamelan
 - 9) Sp4n Lapor!: Lapor.go.id
 - 10) Media Massa

6. Teknik Pengolahan Data.

- a. Rekap Tindak Lanjut Komplain berdasarkan Dampak Resiko
Waktu tanggap komplain/pengaduan yang diterima dan telah ditindaklanjuti direkap serta disesuaikan dengan kategori/*grading* berdasarkan Dampak Resiko:
 - 1) Warna Merah.
Cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian, dll.
 - 2) Warna Kuning.
Cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dll.
 - 3) Warna Hijau.
Tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun in material.
- b. Rekap Tindak Lanjut Komplain berdasarkan Kecepatan Respon Tindak Lanjut
Rekapitulasi komplain/pengaduan yang telah ditindaklanjuti berdasarkan kategori dampak resiko, selanjutnya dihitung persentasenya sesuai kurun waktu penyelesaiannya. Kategori/*grading* yang digunakan berdasarkan Kecepatan

Respon Tindak Lanjut adalah sebagai berikut:

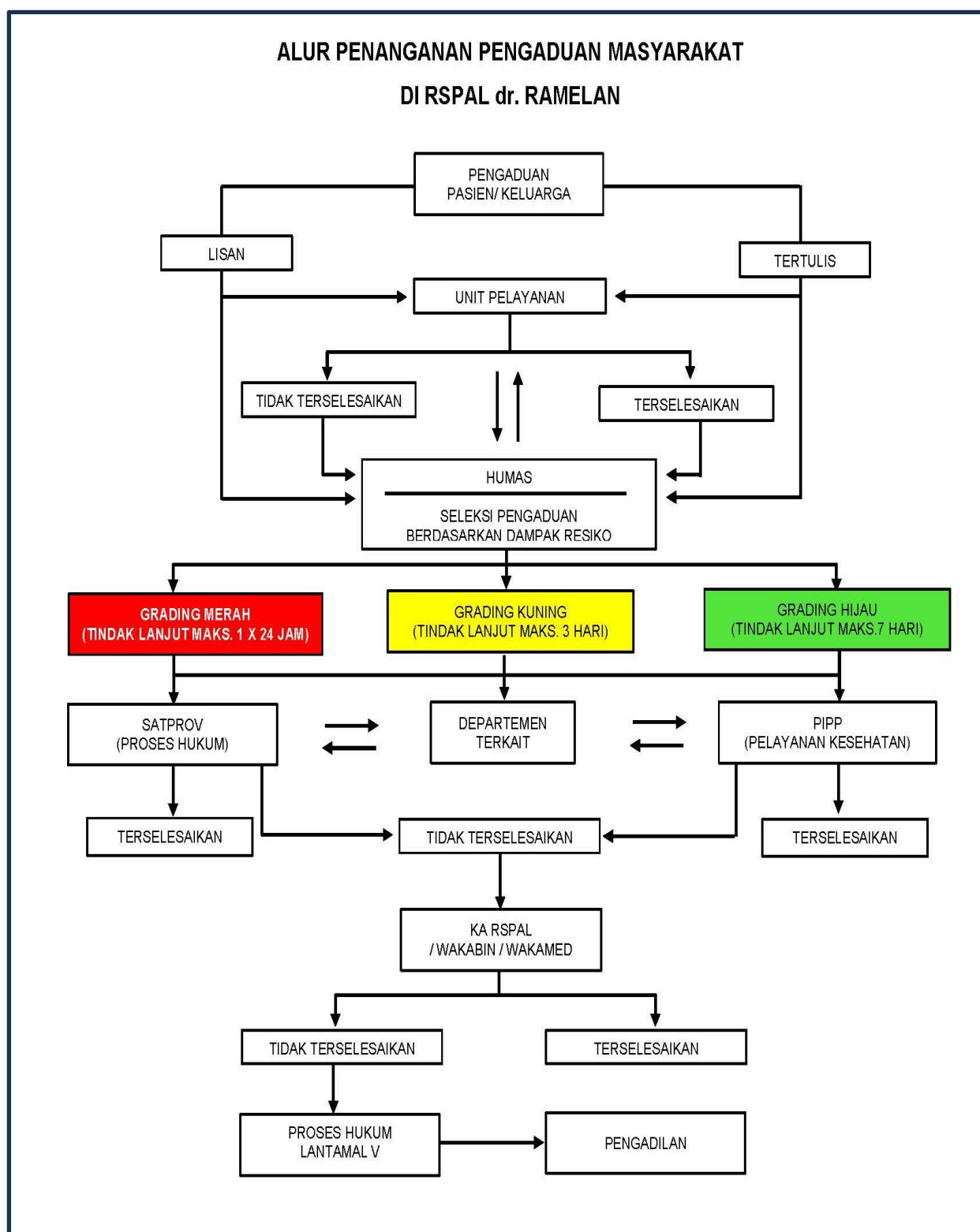
- 1) Komplain Kategori Merah (KKM) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam.
- 2) Komplain Kategori Kuning (KKK) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari.
- 3) Komplain Kategori Hijau (KKH) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari.

Teknik Pengolahan Data berdasarkan Dampak Resiko dan Kecepatan Respon Tindak Lanjut dalam Service Level Agreement (SLA) sesuai dengan Gambar 2.1 Alur Penanganan Pengaduan Masyarakat di RSPAL dr. Ramelan.

c. Penentuan Persentase Tindak Lanjut.

Jika seluruh komplain/pengaduan terselesaikan sesuai grading maka persentase adalah 100%. Jika komplain/pengaduan yang ditindaklanjuti tidak semua terselesaikan sesuai standar waktu, maka persentase capaian didapatkan dari jumlah penyelesaian komplain/pengaduan sesuai grading waktu dibagi dengan total penyelesaian komplain/pengaduan.

Gambar 2.1 Alur Penanganan Pengaduan Masyarakat di RSPAL dr. Ramelan



BAB III

PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

7. Pengolahan Data.

- a. Komplain/pengaduan dikompulir berdasarkan sumber dan materinya:
 - 1) Komplain Langsung Nihil.
 - 2) Komplain Tidak Langsung sebanyak 37 komplain:
 - a) Melalui Laman *Google* 20 komplain:
 - (1) Keluarga kecewa dengan pelayanan perawat ruang sebatik kurang ramah.
 - (2) Untuk pelayanan rawat jalan dan yang lainnya sesuai dan ramah. Untuk pelayanan farmasinya sangat lama sekali. Nomor antrian yang dipanggil tidakurut sesuai nomor.
 - (3) Pelayanan lebih ramah lagi dan untuk ruangan IGD yang memang tidak boleh dimasukin keluarga pasien tolong merawat pasiennya lebih baik bukan hanya tentang medis saja, namun juga itu pampersnya sering diganti biar tidak memar pantat pasiennya.
 - (4) Antri poli lama sekali 4 jam tidak dipanggil-panggil. Antri obat lama, ambil rujukan MRI juga lama sekali. Antri di MRI lama ternyata alatnya error, nunggu 4 ½ jam tidak selesai-selesai akhirnya cancel minta pulang.
 - (5) Tolong pihak RS memperhatikan fasilitas kebersihan terutama toilet/WC, ketersediaan sabun cuci tangan, kebersihan toilet, kran air yang rusak.
 - (6) Pelayanannya sangat jelek, dilayani urutan 007 sudah dipanggil, tapi diruangan dokternya masih antrian 005. Gak jelas banget.
 - (7) Kalau ada pembatalan operasi tolong dikasih tahu pasien/keluarga pasien. Ini sudah saya alami tadi malam. Bapak saya di suruh puasa jam 12 malam sampai jam 8 malam lagi katanya berangkat pagi, tidak tahunya operasi di tunda, kasihan pasien sudah sakit suruh puasa endingnya batal di operasi.
 - (8) Banyak suster yang tidak ramah dan tidak tulus melayani pasien. Terutama suster-suster ruangan seperti meremehkan pasien bpjs dan ogah bekerja. Banyak nganggurnya di loket suster, konfirmasi tindakan sangat lama, mau ambil darah aja lama. Pernah 2 hari tidak ada tindakan apa-apa (2 hari hanya di tensi 2x) rasanya cuma seperti pindah tidur saja.

- (9) Kecewa dengan layanan rawat inapnya. Bpjs saya kelas 1, fasilitas yang didapat disini terbilang kurang dibanding rumah sakit lain yang pernah saya rasakan. Saklar lampu tidak berfungsi, lampu tidur tidak ada, kamar mandi lantainya sudah banyak yang pecah keramiknya. Dan terutama perawatnya sangat tidak ramah padahal yang dirawat adalah pasien anak-anak yang seharusnya ramah dan ngemong.
- (10) Di aplikasi sudah dapat nomor antrian tapi kenapa masih disuruh antri lagi. Baiknya kan kalau sudah daftar online, datang terus scan yang di aplikasi lalu print lanjut ke poli gitu kan enak. Dan saya harap semua loket bisa melayani dan bisa membantu orang-orang yang lain meskipun nomor antrian tidak sesuai loket tersebut . Jangan pilih-pilih pasien yang pakai umum dan bpjs.
- (11) First time kontrol di RS ini pelayanan sangat tidak memuaskan, terlalu lama waktu yg dibuang untuk menunggu antrian. Dari nunggu antrian dokter, itupun tanpa ditanya keluhan pasien pasca operasi, kedua di ruang bebat juga banyak menguras waktu terakhir di farmasi. Total waktu 9 jam terbuang sia-sia, dengan kondisi pasien yang belum sembuh total.
- (12) Saya tahu pihak rumah sakit mungkin sudah kasih yang terbaik tapi mungkin dari salah satu oknum petugas yang bikin pelayanan menjadi buruk terutama bagian IGD atas nama AL-Uzaqmi kalau tidak salah, seingat saya itu namanya bagian loket pendaftaran, kenapa pasien yang menggunakan bpjs pelayanannya diperibet ya.
- (13) Tolong untuk pihak rumah sakit RSPAL yang ada di surabaya, tolong di perbaiki sistem lahan parkirnya dan kalau bisa yang masuk akal. Masak tujuan saya mau ke IGD parkirnya di arahkan jauh banget yang di prioritaskan hanya dokter sama anggota saja.
- (14) Untuk farmasi, obat mertua saya yang tercover Bpjs saat itu habis tapi pelayanan pesan antar di WA tidak ada respon hingga seminggu.
- (15) Pelayanan CS farmasi sangat lelet , sudah wa mengenai obat yang kosong tapi tidak ada respon balik sampai seminggu. Masa iya dalam 7 hari tidak cek wa sama sekali sekelas rumah sakit besar.
- (16) Pasien/keluarga kecewa dengan petugas bagian apotekernya kasar masak saya dimarahi tidak bisa gitu ya diomongin baik-baik ,saya juga tidak tahu apa-apa tentang obat.

- (17) Keluarganya kenapa gak boleh nungguin ya.
- (18) Untuk tindakan dan pengobatan dokter baik, tapi pelayanan perawat di RSPAL attitudenya sangat kurang, mohon pihak pimpinan rumah sakit segera dibenahi dari pelayanan perawatan.
- (19) Pelayanannya lama, mau pulang setelah operasi dari dokter info sudah boleh pulang di jam 8 pagi, nunggu farmasi obat sampai jam 18.00 hampir 10 jam sendiri.
- (20) Sangat kecewa parkirnya mahal, masuk pukul 09.00 keluar pukul 12.00 tarif 6000. Padahal saya penjaga pasien rawat inap, gak kebayang jika harus keluar masuk mengambil keperluan dirumah, berapa duit buat parkir doank dan tidak ada voucher parkir khusus.

b) Melalui *Whatsapp* 14 komplain:

- (1) Saya orangtua pasien yang kecelakaan pada tanggal 26 Juli 2024 dengan biaya pakai umum sangat menyesalkan tindakannya, sekarang anak saya ditangani dokter di klinik Viva sama Bio jalan Kartini. Kenapa mesti begini umum kan tidak murah. Jahitan pelipisnya katanya jahitan benang yang jadi daging ternyata tidak dan katanya tidak perlu kontrol. Hari ke tiga saya mencoba balik ke rspal buat bersihkan luka pakai umum juga, eh tidak dibersihkan tapi langsung di salep. Hari ke tiga perasaan kok tidak enak liat luka kayak aneh, saya bawa ke tempat lain di Viva pakai dokter, untung belum sampai fatal infeksiya padahal tidak kena air sama sekali.
- (2) Untuk dokter jaga IGD bulan April 2024 (malam) wanita berhijab. Mohon jika ada pertanyaan dari pasien intonasi bicaranya sedikit di jaga. Kami paham beliau sedang bekerja, kami sedih melihat kondisi keluarga kami. Jika kami menanyakan kondisi/perkembangan bisa dijelaskan dengan baik saja. Beliau tidak membentak, namun kesan nadanya seperti bicara dengan orang bodoh yang ilmunya nol tentang medis.
- (3) Kondisi parkir motor di belakang UPF Kemo tidak ada yang mengatur sehingga menyulitkan kalau mau keluar.
- (4) Untuk ruangan G kamar 1 Acnya panas, kamar mandi airnya keruh, tidak ada tombol bel untuk memanggil perawat.
- (5) Untuk perawat hari ini yang bertugas diruang bebat sangat sinis dan ketus apa tidak bisa seperti perawat yang lain yang ramah dan sabar, padahal masih pagi loadnya juga tidak terlalu banyak

pasien.

- (6) Pasien MRS lewat IGD hari minggu 1/09/2024. Pasien sudah dipindah ke ruang transit pukul 24.30 s/d pukul 02.30 belum pindah ruangan padahal ruang transit sepi hanya ada 1 atau 2 orang. Respon dari dokter jaga baik, informasi bpjs baik tapi mana petugas transit tidak ada. Seandainya jam istirahat pasti bergantian tidak semuanya, biar ada ahli tugas.
- (7) Pelayanan obatnya di UPF 2 terlalu lama dan di acak, mohon pelayanannya diurut sesuai nomor.
- (8) Saya mau melaporkan beberapa kali kejadian serobot menyerobot antrian yang terjadi di beberapa poli (Hematologi, THT dan Bedah Onkologi). Mohon ditegaskan ke semua poli untuk memanggil sesuai nomor urut antrian yang sudah dipegang pasien. Karena kasihan kalau mereka diserobot oleh Ordal.
- (9) Ibu saya sedang perawatan di RSPAL pasca operasi masih ada beberapa keluhan yang dirasakan seperti perut begah, terus dibekas jahitan operasi masih rember darah keluar sesekali). Belum ada visit dokter ke kamar rawat inap pasca operasi hari Jumat, tiba-tiba hari ini diperbolehkan pulang. Resume medis seperti apa yang dikeluarkan dokter sehingga sudah bisa memperbolehkan pulang.
- (10) Senin malam ke IGD dengan keluhan nyeri perut bagian atas kanan, sekarang ada di ruang 4 lantai 2 kamar 7B. Saya diinfokan bahwa hari Senin tanggal 10 September ini ada visite oleh dr. Gunady, Sp. PD-KGEH, tetapi dari pagi sampai malam setiap tak tanya selalu dikatakan akan divisite, namun hingga pukul 19.48 WIB tidak ada visite sama sekali oleh dokternya. Hampir 24 jam saya disini saya ngeluh kesakitan tapi tidak ada dokter visite. Jika memang dokter tidak hadir tolong beritahu yang sebenarnya jangan cuma dijanjikan.
- (11) Besok dijadwalkan untuk operasi batu empedu dengan dr. Emilia Rosita, Sp. B-KBD. Sore ini saya diberi resep untuk menebus obat yang perlu disiapkan sebelum operasi esok hari tetapi posisi saya disaat ini hingga besok pagi sendirian di ruangan. Keluarga yang menemani baru datang besok pagi sebelum operasi. Apakah tidak ada SOP penebusan obat di bagian farmasi yang dibantu petugas yang lagi standby/tidak bertugas untuk membantu pasien yang posisinya sendiri. Karena saya tidak diperkenankan menebus obat sendiri.
- (12) Tepat pada pagi kemarin tanggal 23 September 2024. Saya

dikenakan tarif parkir yang berbeda dari yang biasanya 3000 dan sekarang biaya hitungannya perjam. Padahal kita parkir cuma sebentar, engga melebihi batas waktu berlebih yang ditentukan, seharusnya biayanya tetap dong.

(13) Berkaitan dengan adanya manajemen parkir yang baru bagi kami sangat memberatkan karena begitu masuk langsung kena 3000 selanjutnya perkelopatan satu jam dikenakan seribu. Misal tadi malam masuk sekitar jam 7 pulang jam 10 kena 6000. Misal masuk 7 pulang jam 3 tentu bisa diatas 10.000 itu belum lagi nginap. Mengingat tempat parkir di RSPAL kurang memadai (terbuka bisa kena panas atau hujan). Mohon ditinjau kembali untuk kenaikan tarif tersebut selagi tempat parkir masih belum memadai.

(14) Pasien merasa obat yang diberikan pada bulan Agustus 2024 tidak sama dengan obat yang sebelumnya dikonsumsi. Pada bulan Agustus 2024 pasien menerima obat dari apotek Onkologi dengan merk Imafera sedangkan obat yang sebelumnya dikonsumsi sejak bulan Juni 2023 dengan merk Imatero. Pasien mengira pihak apotek mengganti obat tanpa persetujuan dari dokter.

c) Melalui Instagram 1 komplain:

(1) Pak minta tolong kurangi biaya parkirnya masak saya pasien rakyat kecil 3 hari di sana di tarik parkir 30 rb, kita keberatan pak.

d) Melalui Email 1 komplain:

(1) Keluarga merasa kecewa dengan pelayanan salah satu pegawai yang kurang baik. Kronologisnya saat saya dengan sopan menyampaikan kepada salah satu pegawai perempuan di bagian dapur bahwa alas tidur dan selimut sudah terkena rembesan air kencing dari popok orang tua saya, orang tua saya kedinginan tidak nyaman tidak pakai alas tidur, ternyata dengan wajah kurang ramah dan tidak ikhlas menolong, pegawai tersebut menyampaikan “ masih menunggu”. Apakah memang tidak ada cadangan yang tersimpan ? akhirnya saya tunggu, ternyata sampai sore pun tidak ada kabar. Setelah ditanya lagi selimut dan alas tidurnya belum datang.

e) Melalui Website 1 komplain:

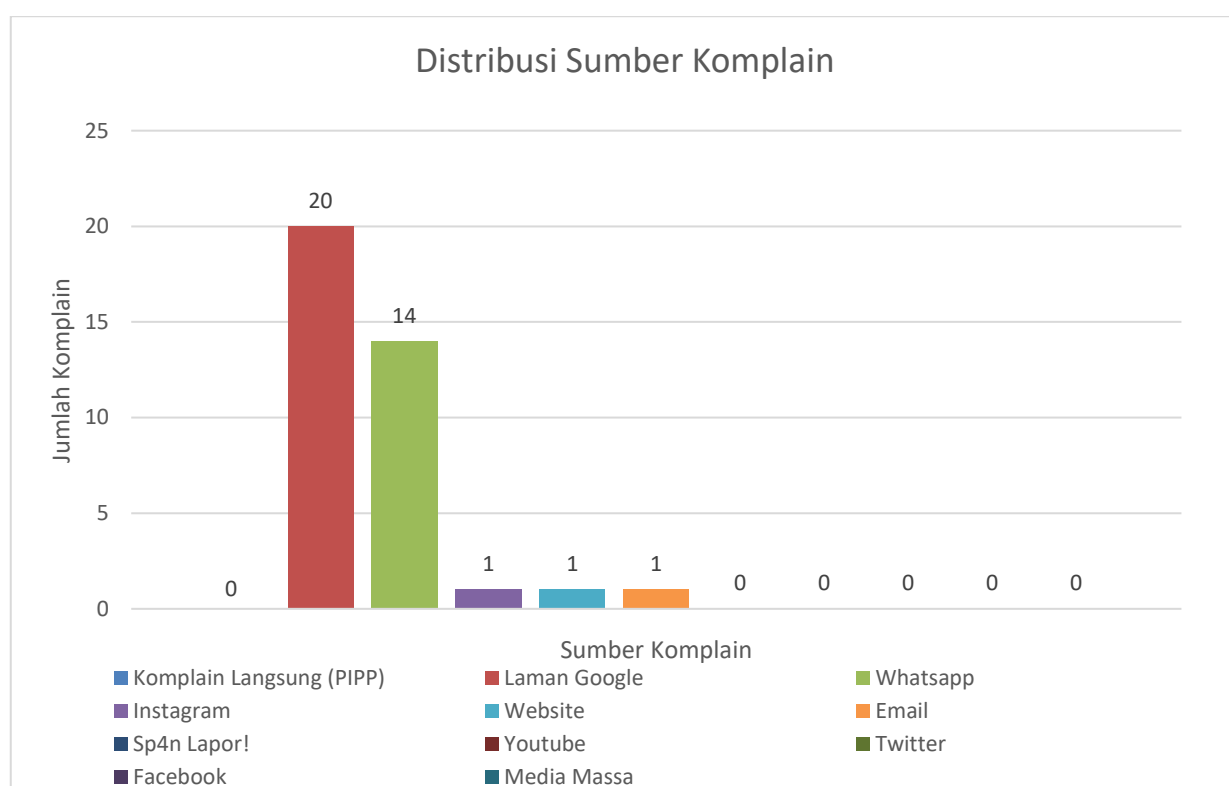
(1) Mohon masalah pengambilan nomor antrian di poli Rehabmedik dibikin online. Selama ini pengambilan manual banyak calon pasien yang datang pagi mendapatkan nomor besar. Ternyata ada salah satu orang mengambil banyak nomor antrian untuk

dibagikan ke teman-teman pasien yang datang siang.

- f) *Youtube*: Nihil
- g) *Twitter*: Nihil
- h) *Facebook*: Nihil
- i) Media Massa: Nihil

Rekapitulasi komplain/pengaduan yang diterima berdasarkan sumbernya digambarkan pada Grafik 3.1.

Grafik 3.1 Distribusi Komplain/Pengaduan berdasarkan Sumber Penerimaan



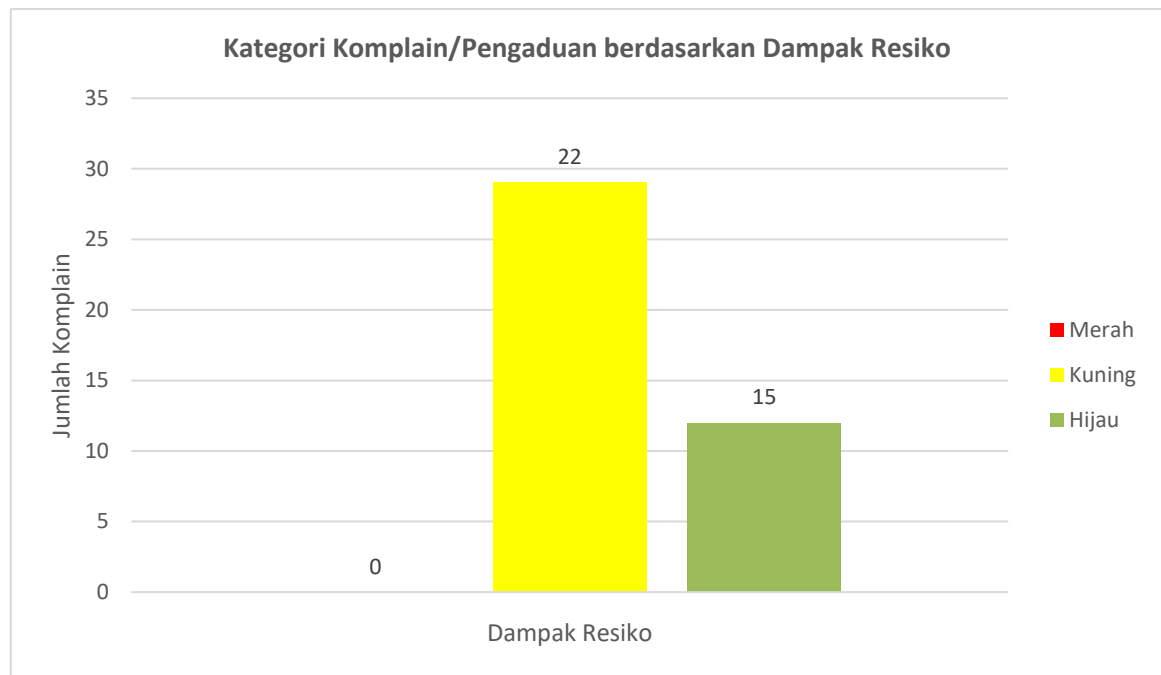
Pengkategorian (*grading*) komplain/pengaduan berdasarkan Dampak Resiko.

Kategori/*grading* dari komplain/pengaduan yang diterima berdasarkan Dampak Resiko:

- 1) Warna Merah = 0 komplain
- 2) Warna Kuning = 22 komplain
- 3) Warna Hijau = 15 komplain

Distribusi kategori komplain/pengaduan berdasarkan Dampak Resiko yang diterima selama kurun waktu triwulan III tahun 2024 seperti pada Grafik 3.2.

Grafik 3.2 Distribusi Kategori Komplain/Pengaduan berdasarkan Dampak Resiko



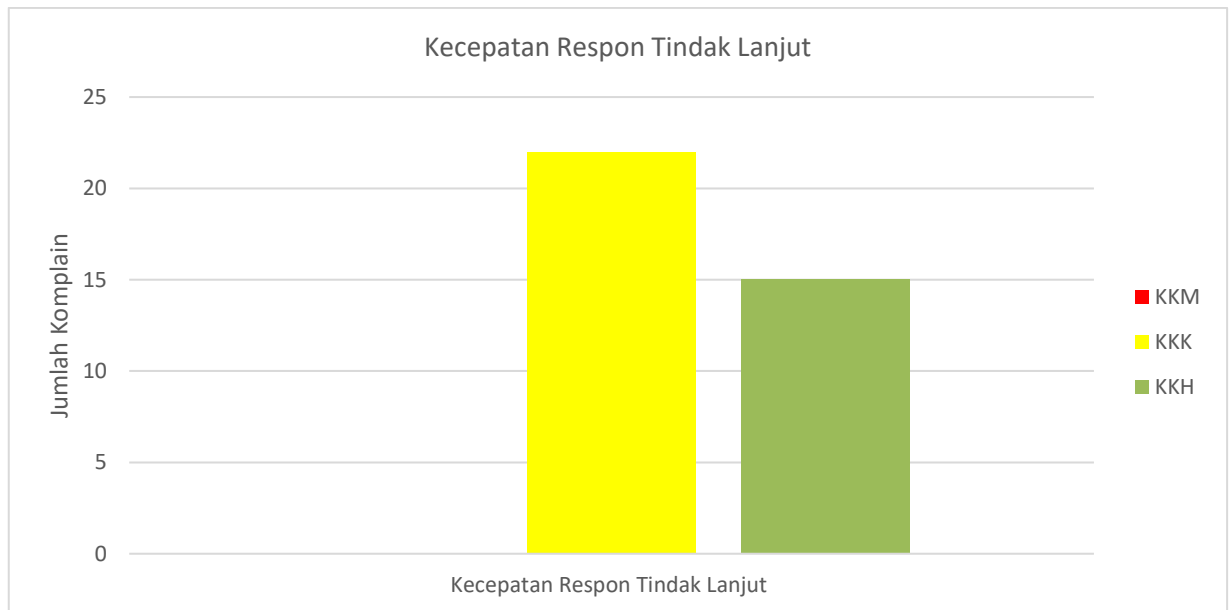
Pengkategorian (*grading*) komplain/pengaduan berdasarkan Kecepatan Respon Tindak Lanjut.

Komplain/pengaduan yang telah ditindaklanjuti selanjutnya dikategorikan berdasarkan Kecepatan Respon Tindak Lanjut:

- 1) Komplain Kategori Merah (KKM) = 0 komplain
- 2) Komplain Kategori Kuning (KKK) = 22 komplain
- 3) Komplain Kategori Hijau (KKH) = 15 komplain

Gambaran distribusi komplain/pengaduan yang telah ditindaklanjuti berdasarkan Kecepatan Respon Tindak Lanjut seperti pada Grafik 3.3.

**Grafik 3.3 Distribusi Kecepatan Respon Tindak Lanjut
Komplain/Pengaduan**



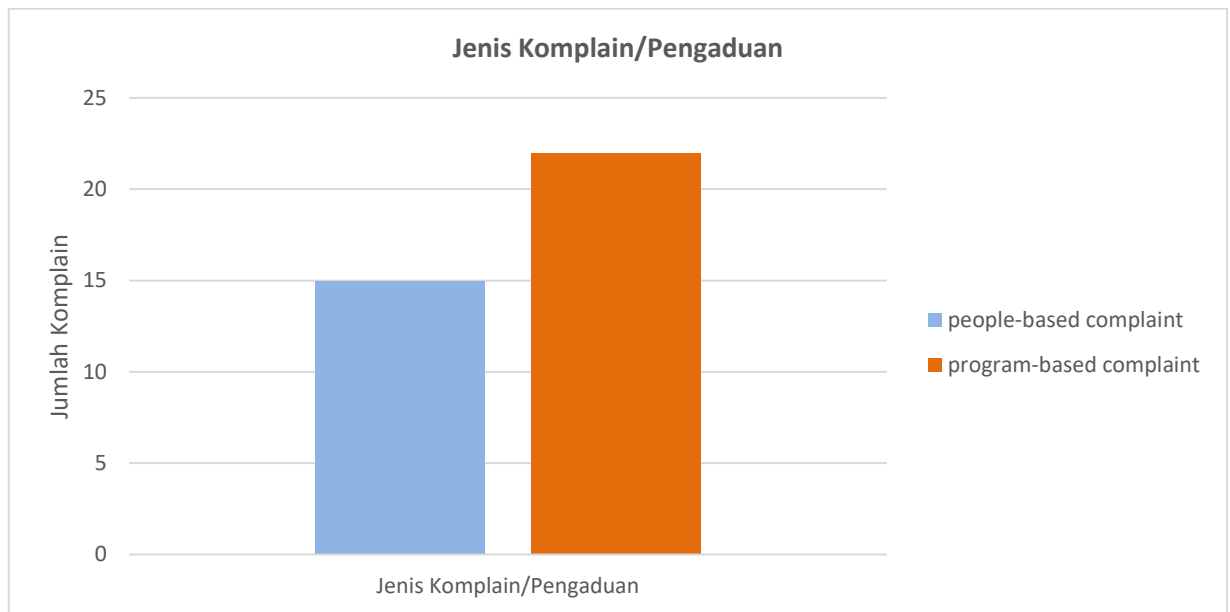
8. Analisis Data.

a. Interpretasi *Grading*.

37 komplain yang diterima baik secara langsung maupun tidak langsung dapat dikategorikan dalam dampak resiko warna kuning atau komplain yang cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material sebanyak 22 komplain dan dampak resiko warna hijau atau tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial sebanyak 15 komplain.

Jika dikelompokkan berdasarkan jenisnya maka komplain akibat *people-based complaint* sejumlah 15 komplain (40,54%) dan komplain akibat *program-based complaint* sejumlah 22 komplain (59,46%). Gambar 3.4 akan menunjukkan distribusi jenis komplain.

Grafik 3.4 Distribusi Jenis Komplain/Pengaduan



b. Tindak Lanjut.

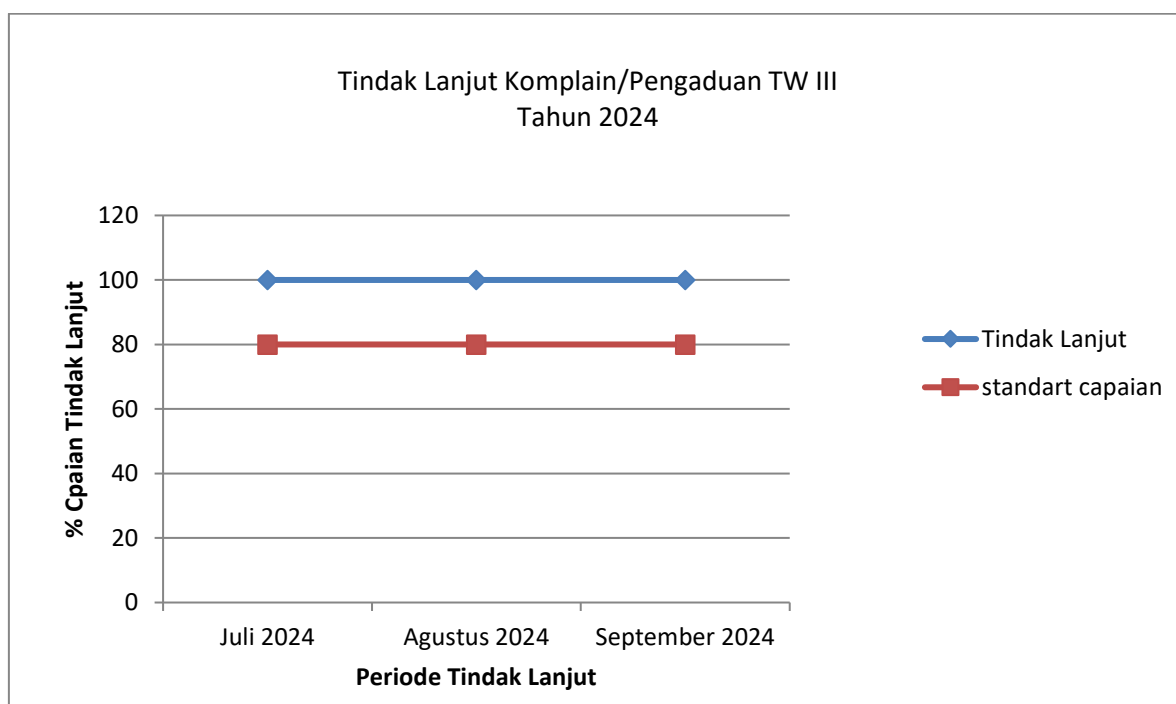
Selanjutnya komplain ditindaklanjuti. Kurun waktu tindak lanjut dan penyelesaian semua komplain dihitung menggunakan rumus:

$$= \frac{(\text{Jumlah komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan (grading)})}{\text{Komplain yang disurvei}} \times 100\%$$
$$= (37/37) \times 100\% = 100\%$$

Dari perhitungan didapatkan hasil 100% yang berarti bahwa seluruh komplain/pengaduan yang masuk sebanyak 37 komplain telah ditindaklanjuti sesuai grading Kecepatan Respon Tindak Lanjut terhadap Komplain Kategori Kuning (KKK) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari, sedangkan Komplain Kategori Hijau (KKH) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari.

Jika digambarkan, capaian tindak lanjut terhadap standar capaian seperti ditunjukkan dalam Grafik 3.5 Tindak Lanjut Komplain/Pengaduan TW III Tahun 2024.

Grafik 3.5 Tindak Lanjut Komplain/Pengaduan TW III Tahun 2024



Grafik 3.5 menunjukkan bahwa pada triwulan III komplain ditindaklanjuti dan terselesaikan dengan tepat waktu mencapai 100% melebihi standar capaian 80%. Hal ini menunjukkan komplain/pengaduan yang masuk telah direspon dengan baik dan terselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Bukti komplain tidak langsung beserta respon melalui medsos disampaikan pada Lampiran I, rincian komplain/pengaduan beserta hasil tindak lanjut disampaikan pada lampiran II.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

9. Kesimpulan

- a. Jumlah total komplain/pengaduan adalah 37 komplain.
- b. Komplain akibat *people-based complaint* sejumlah 15 komplain (40,54%) dan komplain akibat *program-based complaint* sejumlah 22 komplain (59,46%).
- c. Kategori/*grading* berdasarkan Dampak Resiko adalah Warna Kuning 22 komplain dan Kategori/*grading* berdasarkan Dampak Resiko adalah Warna Hijau 15 komplain.
- d. Kategori/*grading* berdasarkan Kecepatan Respon Tindak Lanjut adalah Komplain Kategori Kuning (KKK) 22 komplain dan Kategori/*grading* berdasarkan Kecepatan Respon Tindak Lanjut adalah Komplain Kategori Hijau (KKH) 15 komplain.
- e. Semua komplain baik yang lisan maupun tertulis (100%) telah ditindaklanjuti.

10. Saran.

Untuk dapat mengurangi terjadinya atau berulangnya komplain/pengaduan, mohon dapatnya pelayanan kesehatan secara umum dapat dilaksanakan sesuai SOP, terutama dalam meningkatkan kualitas dan intensitas komunikasi antara petugas dengan pasien atau keluarganya, dan tinjau kembali fasilitas parkir.

BAB V

PENUTUP

Demikian Laporan Komplain/Pengaduan Pasien dan Pelanggan di RSPAL dr. Ramelan TW III tahun 2024 ini dibuat, sebagai bahan pertimbangan Pimpinan dan Tim Manajemen Rumah Sakit untuk dapat melaksanakan pemantauan terhadap kinerja serta menentukan kebijakan RSPAL dr. Ramelan secara utuh, menyeluruh dan terintegrasi sehingga visi dan misi dapat diwujudkan dan dipertahankan.

Kasubbag Humas,



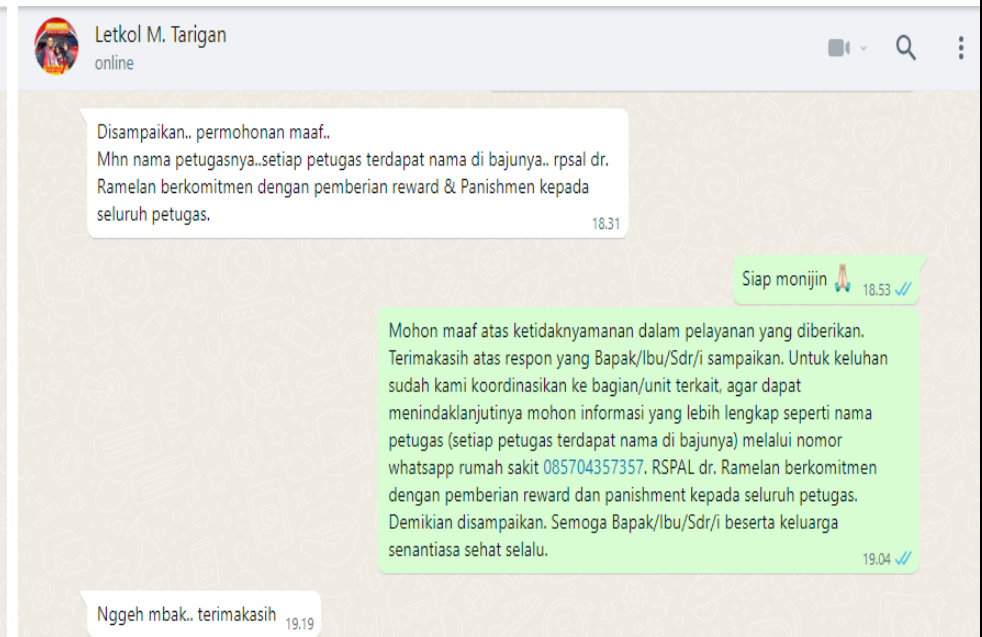
Silvy Kartika R., S.Gz., Dietisien
Mayor Laut (K/W) NRP.15197/P

Lampiran I Laporan Komplain Langsung/Komplain Tidak Langsung

NO	BULAN	IDENTITAS PELAPOR	IDENTITAS TERLAPOR	MEDIA/ SARANA PENYAMPAIAN	MATERI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KET
1	2	3	4	5	6	7	7
KOMPLAIN/KONFLIK LANGSUNG							
1	NIHIL				NIHIL	NIHIL	
KOMPLAIN/KONFLIK TIDAK LANGSUNG							
1	08/07/2024	Dewi setya Mustikasari	R. 6C	Google	Saya seorang penunggu pasien sebatik kamar 8. Saat masih di rawat inap pelayanan perawatnya kurang ramah. Ada salah satu perawat yang di minta tolong pasang pampers nada bicara kurang mengenakan dia bilang harusnya pasang pampers pihak keluarga cewek dan yang nunggu pas omnya, si perawat juga ngomong "apa perlu saya sewakan baby sister". Disini kondisi pasien habis operasi ambil pen dan omnya tidak berani makaikan pampers apa pantas perawat ngomong kayak gitu ke keluarga pasien. Lanjut satu lagi minta ganti spre di pagi sampai malam tidak dikasih disini spreinya kena pipis habis saya gantikan pampers dan perawatnya bilang kalau spreinya terbatas dan dia malah tanya tidak beli underpad yang harusnya disediakan pihak RS tapi kalau disuruh beli harusnya bilang dari awal donk apa karena kita pakai bpjs jadi pelayanannya dibedakan dan juga fasilitas TV dan wifi tidak nyambung padahal kelas 1.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasubdep Rawat Inap tanggal 08/07/2024 pukul 17.51 WIB. - Tanggal 08/07/2024 pukul 19.00 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, untuk dapat menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama petugas (setiap petugas terdapat nama dibajunya) melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. RSPAL dr. Ramelan berkomitmen dengan pemberian reward dan panishment kepada seluruh petugas. - Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.	Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100

BUKTI TINDAKLANJUT

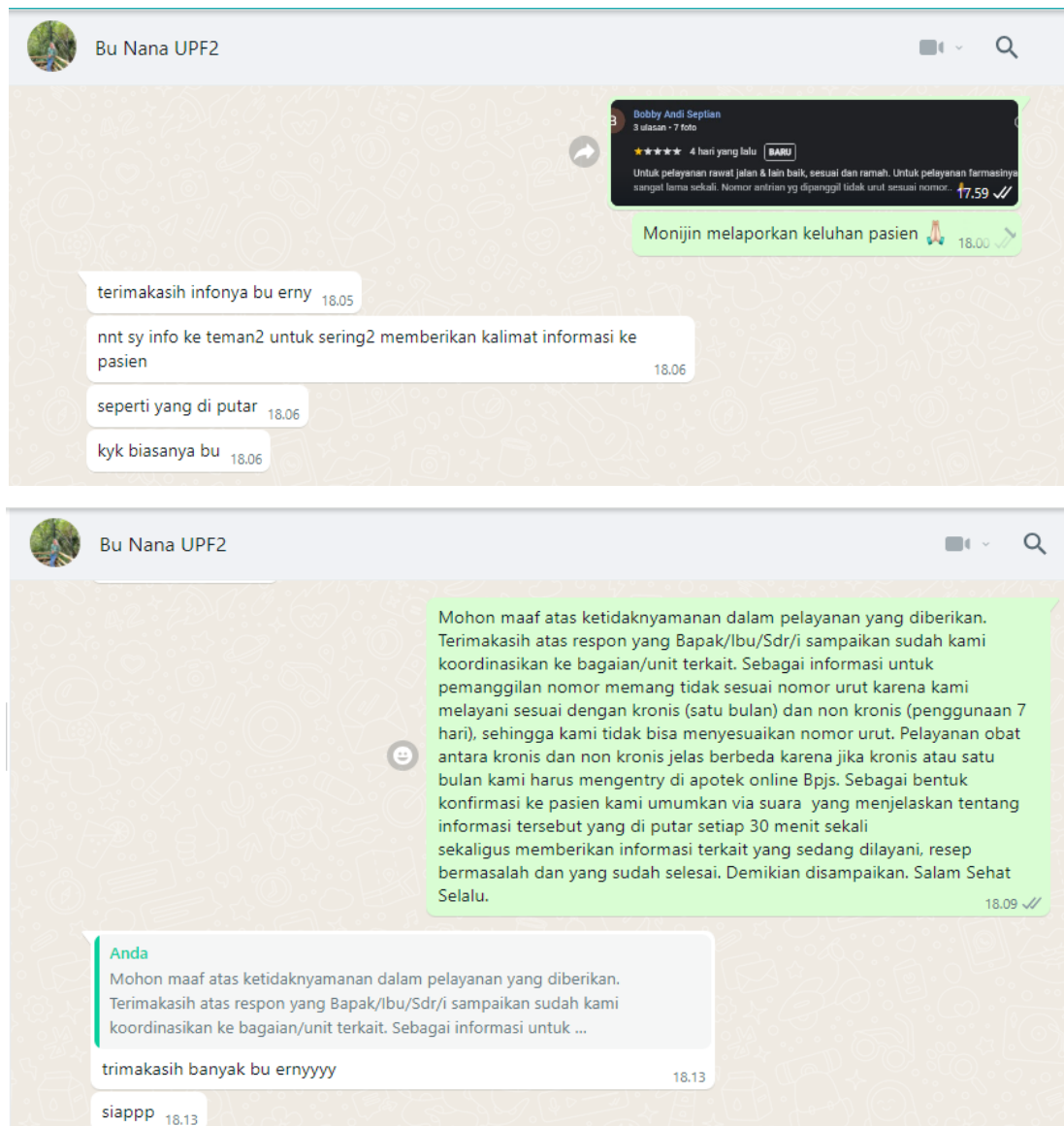
Pelaporan komplain ke Kasubdep Rawat Inap



2	08/07/2024	Bobby Andi Septian	UPF 2	Google	Untuk pelayanan rawat jalan dan yang lainnya sesuai dan ramah. Untuk pelayanan farmasinya sangat lama sekali. Nomor antrian yang dipanggil tidak urut sesuai nomor.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasie UPF 2 tanggal 08/07/2024 pukul 18.02 WIB. - Tanggal 08/07/2024 pukul 18.13 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait. Sebagai informasi untuk pemanggilan nomor memang tidak sesuai nomor urut karena kami melayani sesuai dengan kronis (satu bulan) dan non kronis (pengguna 7 hari), sehingga kami tidak bisa menyesuaikan nomor urut. Pelayanan obat antara kronis dan non kronis atau satu bulan kami harus mengentry di apotek online bpjs. Sebagai bentuk konfirmasi ke pasien kami umumkan via suara yang menjelaskan tentang informasi tersebut yang di putar setiap 30 menit sekali sekaligus memberikan informasi terkait yang sedang dilayani, resep bermasalah dan yang sudah selesai.	Kasie UPF 2 sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
---	------------	--------------------	-------	--------	--	---	---

BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain ke Kasie UPF 2



3	10/07/2024	Rengga Saputra	Pelayanan Petugas	Google	Sharing pengalaman saya untuk respon IGD cepat tanggap salut habis saya komen tahun 2022 dulu, tidak abu-abu lagi kayak masih bingung ini pasien mau ditaruh mana atau dipapain dulu, tempatnya juga diperluas. Pelayanan dan penanganan dokternya juga sangat puas, baik. Pertama jangan libatkan perasaan pribadi kepada keluarga pasien, entah menanyakan hemoglobin atau apapun jika tidak ada hubungannya sama yang di derita pasien ya tinggal jawab aja yang ada hubungannya itu tentang trombosit atau apa, saya sendiri bukan ahli medis. Tapi ada satu kondisi yang membuat saya tertekan seperti tekanan dari keluarga yang memaksa saya menanyakan hal tersebut dan jika tidak dituduh tidak becus, tidak peduli istri, dll. Kadang ada perkara internal yang tidak bisa diceritakan, jadi lebih sabar lebih ngertiin posisi keluarga pasien positif thinking saja. Kalau kepedulian saya sebatas ingin pasien (almh istri saya) sembuh. Jadi jangan tambah ditekan. Terus ruangan IGD yang memang tidak boleh dimasukin keluarga pasien tolong merawat pasiennya lebih baik bukan hanya tentang medis saja, namun juga itu pampersnya sering diganti biar tidak memar pantatnya. Soalnya saya rawat istri berbulan-bulan dirumah pantatnya tidak apa-apa, itu saya ganti pampers 2-3 kali sehari. Tadi sehabis keluar ruang IGD pas dimandikan dirumah	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasubdep Rawat Inap tanggal 10/07/2024 pukul 17.33 WIB. - Tanggal 10/07/2024 pukul 19.03 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, untuk dapat menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama perawat yang dimaksud melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. RSPAL dr. Ramelan selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada pasien dan keluarga. - Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.	Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
---	------------	----------------	-------------------	--------	--	---	---

					pantatnya memar, itu hanya perkiraan saya, tapi jika ada sebab lain tolong diusahakan biar tidak memar (yang terbaik).		
--	--	--	--	--	---	--	--

BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain ke Kasubdep Rawat Inap


Letkol M. Tarigan






Renega Saputra
1 tahun · 0 foto

★★★★★ 21 jam yang lalu **BARU**

Sharing pengalaman saya, untuk respon pelayanan IGD cepat tanggap salut habis saya komen 18 2022 dulu, ga ada stu lagi kya masih bingung "ke pasien ditaruh mana atau dipisah dulu", tempatnya juga dipertama. Pelayanan dan penanganan dokternya juga saya sangat puas baik spt keluarga sendiri.

Tapi ada beberapa hal yg membuat stress? saya sampai saat ini

17.30 ✓✓

Perfama tolong lgi libatkan perasaan pribadi kepada keluarga pasien, entah menanyakan Hemoglobin atau apapun jika memang tak ada hubungannya sama yg diderita pasien ya tinggal jawab aja yg ada hubungannya itu tentang trombosit atau apa, saya sendiri bukan ahli medis tapi saya menanyakan hal itu bukan km tak percaya pada para dokter, tapi ada satu kondisi yg membuat saya tertekan seperti tekanan dari keluarga yg memaksa saya menanyakan hal itu dan jika tidak dijawab ga bener ga peduli istri di, kadang ada perkiraan internal yg gabisa dicarikan, jadi lebih sabar lebih ngertiin posisi keluarga pasien dan positif thinking aja. kalo keputusian saya sebatas ingin pasien (alhamdulillah istri saya) sembuh. Jadi lgi tambah ditekan, tekanannya makin bertambah nanti kepikiran istri, tekanan dari dokter yg melibatkan perasaan pribadi dan tekanan dari keluarga. Kami sbg keluarga pasien juga pasti sedih, jadi tolong lebih sabar. Soalnya memang betul saya merasakan ada dokter yg jwbnya sabar tapi setelah rawat inap kedua ketika bukan dokter tapi sbg penanggung jawab lagi, dia mengacuhkan saya seolah2 membenci saya, kedua tentang perawatnya, ya sama lgi melibatkan perasaan pribadi seperti ngantuk atau merasa direpotkan, km saat malam ketika saya bilang cairan obat yg dipasang diselang infus mau habis, itu suatunya malah dicepetin cairannya buat masuk ketubuh pasien. Setelah paginya alhamdulillah istri saya mendadak enak dan saya tanyakan penyebabnya, dengan rasa tidak bersalahnya perawat tiba tiba menjawab "tunggulin km cairannya dicepetin semalaman mas". Itu kalo masa itu yg gabisaan bisa dituntut lah. Kalo emg ga tau dampaknya lgi memutarakan segitiga

17.30 ✓✓

kemauan sendiri hanya km merasa direpotkan atau ngantuk. Terus ruang IGD yg memang gaboleh dimasuki keluarga pasien tolong merawat pasiennya lebih baik bukan hanya tentang medis saja, namun juga lgi pamerannya sering diganti biar ga memar pantatnya. Soalnya saya rawat istri berbulan2 di rumah pantatnya gepeng, itu saya ganti pampers 2x sehari. Tapi sehabis keluar dari ruang IGD pas dimandikan di rumah pantatnya memar, ya itu hanya perkiraan saya km pampersnya diganti sekali sehari, tapi jika ada sebab lain ya tolong diusahakan biar ga memar (yg terbaik). Sudah terimakasih, maaf jika menyimpung tapi jujur saya sangat kecewa terhadap perawatnya.

17.30 ✓✓

Monijin arahan 🙏 17.30 ✓✓


Letkol M. Tarigan





Saya bacanya kok bingung ya mbak.. 🙏🙏 18.35

Dijawab saja normatif mbak.. mhn maaf & terimakasih atas ... akan kami jadikan sebagai masukan utk menjadikan rspal dr.remelan semangkin baik

18.37

Letkol M. Tarigan

Saya bacanya kok bingung ya mbak.. 🙏🙏

Siap, maka dari itu monijin kami mohon arahan 🙏 18.57 ✓✓

Letkol M. Tarigan

Dijawab saja normatif mbak.. mhn maaf & terimakasih atas ... akan kami jadikan sebagai masukan utk menjadikan rspal dr.remelan semangkin baik

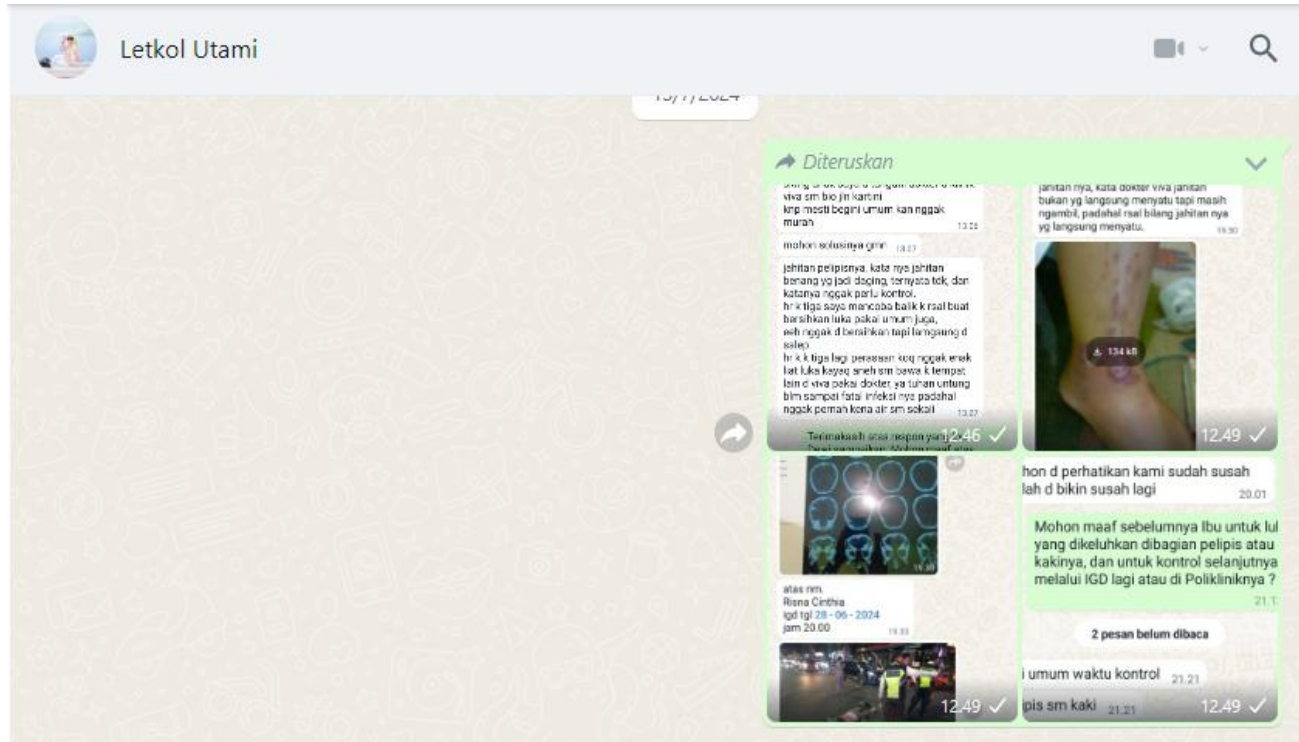
Siap 🙏 18.58 ✓✓

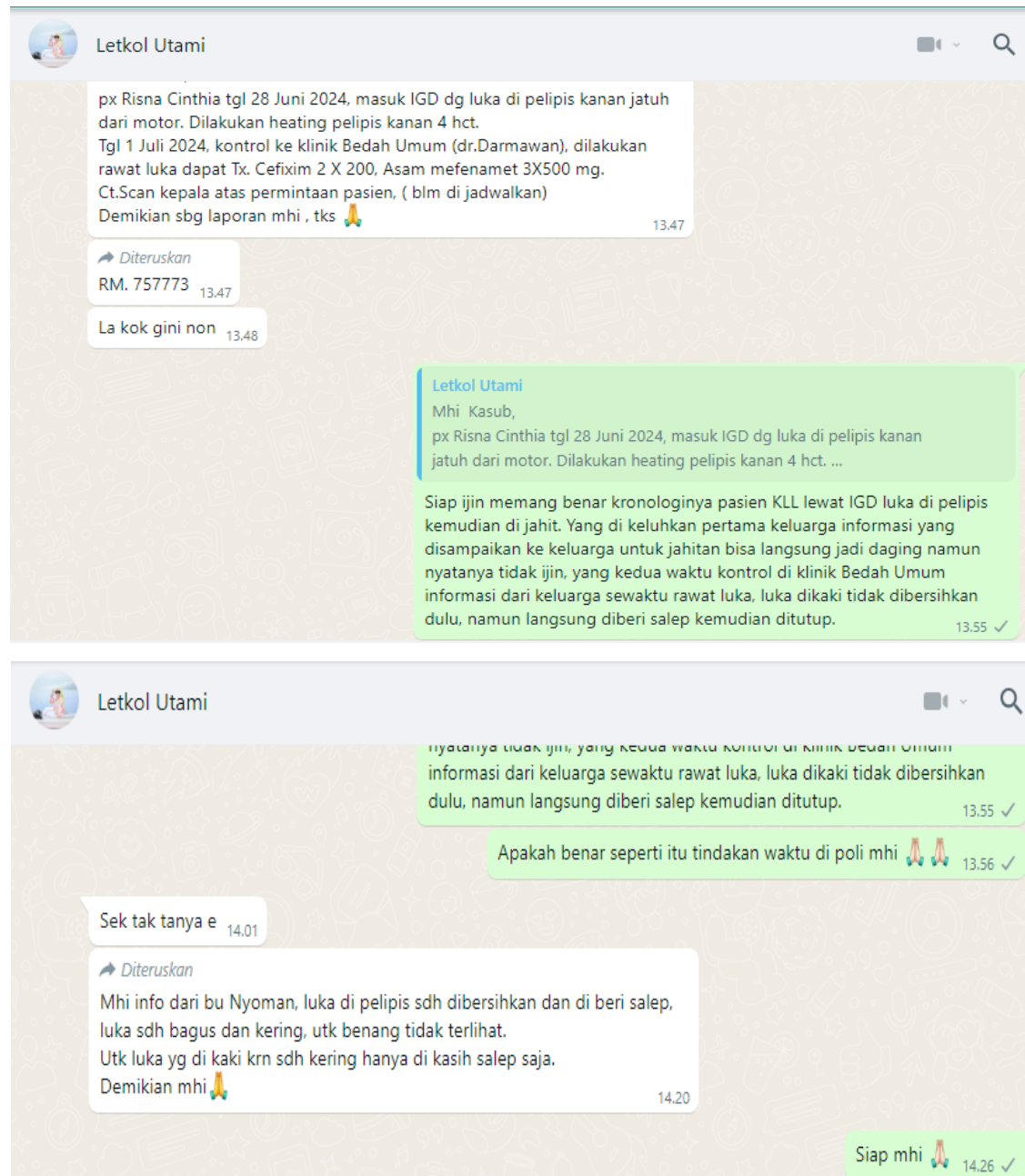
27

4	15/07/2024	Dewi	Klinik Bebat	Whatsapp	Saya Dewi sebagai orangtua yang kecelakaan pada tanggal 26 Juli 2024 dengan biaya pakai umum sangat menyesalkan tindakannya, sekarang anak saya ditangani dokter di klinik Viva sama Bio jalan Kartini. Kenapa mesti begini umum kan tidak murah. Jahitan pelipisnya katanya jahitan benang yang jadi daging ternyata tidak dan katanya tidak perlu kontrol. Hari ke tiga saya mencoba balik ke rspal buat bersihkan luka pakai umum juga, eh tidak dibersihkan tapi langsung di salep. Hari ke tiga perasaan kok tidak enak liat luka kayak aneh, saya bawa ke tempat lain di Viva pakai dokter, untung belum sampai fatal infeksiya padahal tidak kena air sama sekali.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasubdep Rawat Jalan tanggal 15/07/2024 pukul 12.49 WIB. - Tanggal 15/07/2024 pukul 12.05 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait untuk ditindaklanjuti. - Kasubdep Rawat Jalan menyampaikan penjelasan dari perawat klinik Bebat bahwa luka dipelipis sudah dibersihkan dan di beri salep, luka sudah bagus dan kering, untuk benang tidak terlihat. Untuk luka yang dikaki karena sudah kering hanya diberi salep. - Kasubdep Rawat Inap telah memberikan panishment (pengurangan poin) kepada perawat yang bersangkutan.	Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti 1 hari (Hijau) 100
---	------------	------	--------------	----------	--	---	---

BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain ke Kasubdep Rawat Jalan

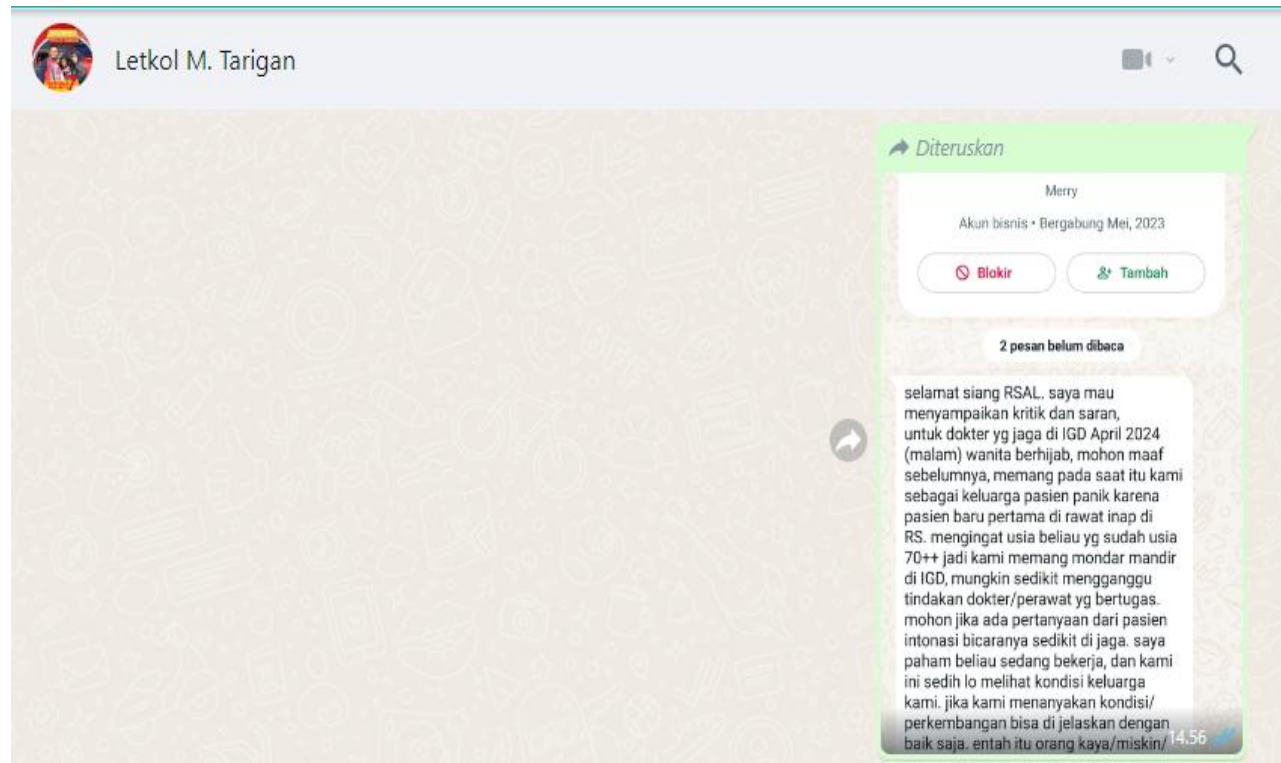


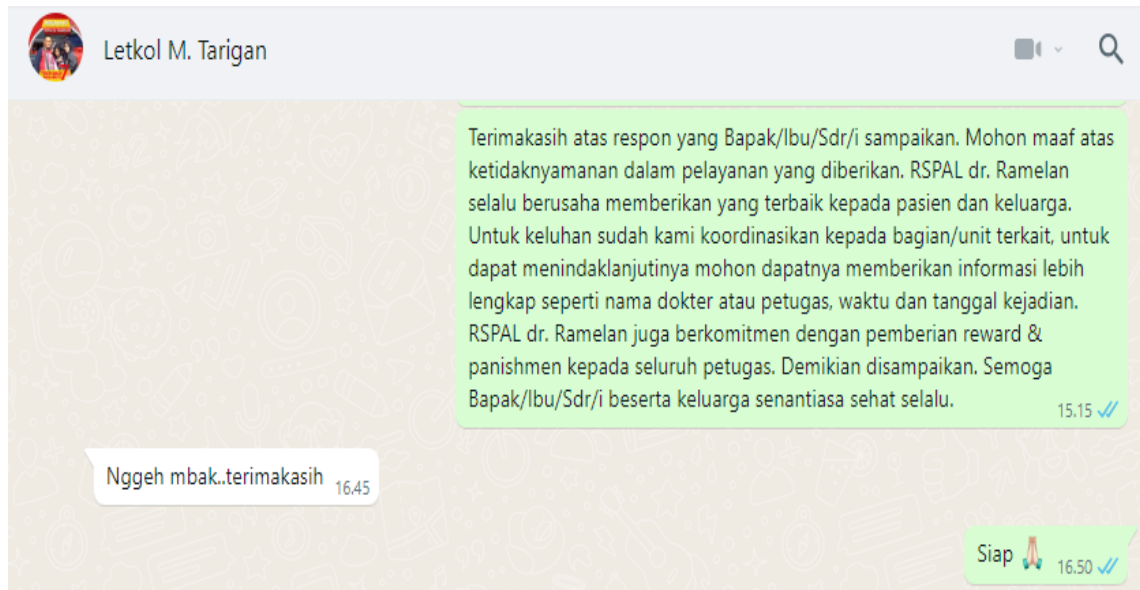
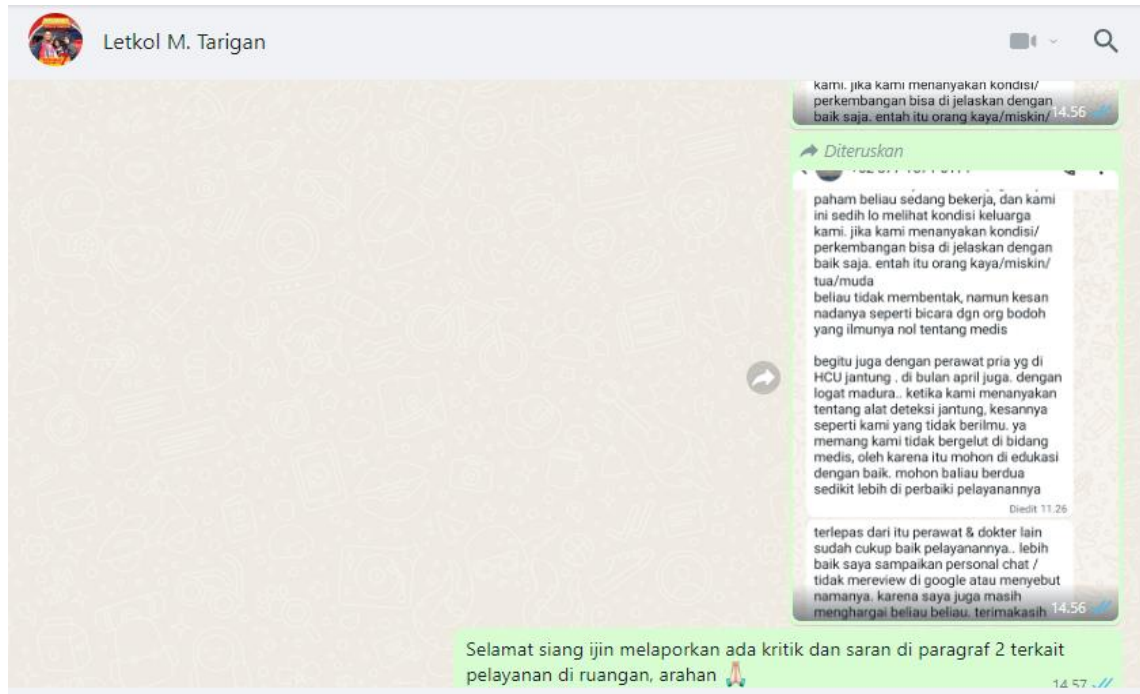


5	18/07/204	Merry	Ruang Rawat Inap	Whatsapp	Mau menyampaikan kritik dan saran, untuk dokter jaga IGD bulan April 2024 (malam) wanita berhijab. Mohon jika ada pertanyaan dari pasien intonasi bicaranya sedikit di jaga. Kami paham beliau sedang bekerja, kami sedih melihat kondisi keluarga kami. Jika kami menanyakan kondisi/perkembangan bisa dijelaskan dengan baik saja. Beliau tidak membentak, namun kesan nadanya seperti bicara dengan orang bodoh yang ilmunya nol tentang medis. Begitu juga perawat pria yang di HCU jantung di bulan April juga dengan logat Madura, ketika kami menanyakan alat deteksi jantung, kesannya seperti kami yang tidak berilmu, ya memang kami tidak bergelut di bidang medis, oleh karena itu mohon di edukasi dengan baik. Terlepas dari itu perawat dan dokter lain sudah cukup baik pelayanannya.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasubdep Rawat Inap tanggal 18/07/2024 pukul 14.59 WIB. - Tanggal 18/07/2024 pukul 15.19 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, untuk dapat menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama dokter atau petugas, waktu dan tanggal kejadian. RSPAL dr. Ramelan juga berkomitmen dengan pemberian reward dan panishment kepada seluruh petugas. - Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.	Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti 1 hari (Hijau) 100
---	-----------	-------	------------------	----------	--	---	--

BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain ke Kasubdep Rawat Inap

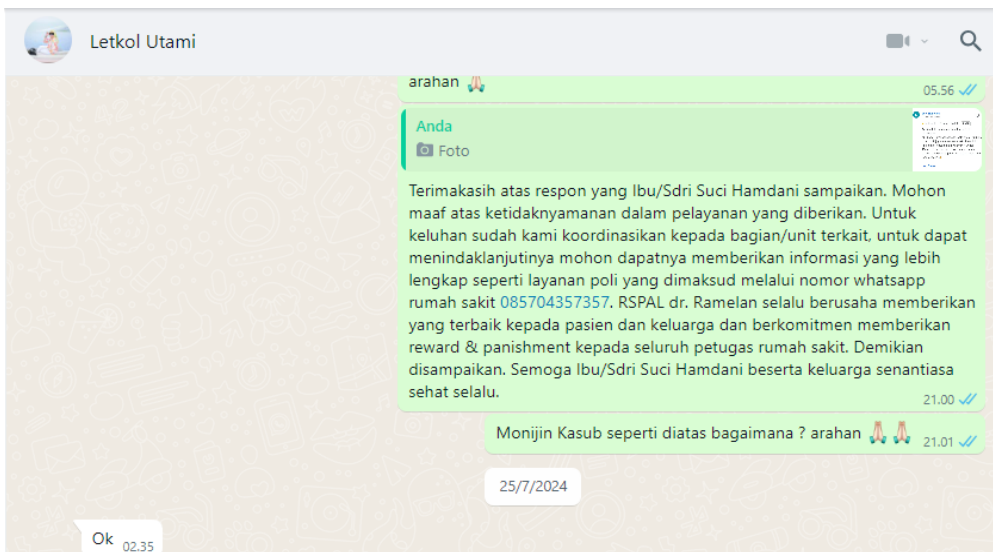
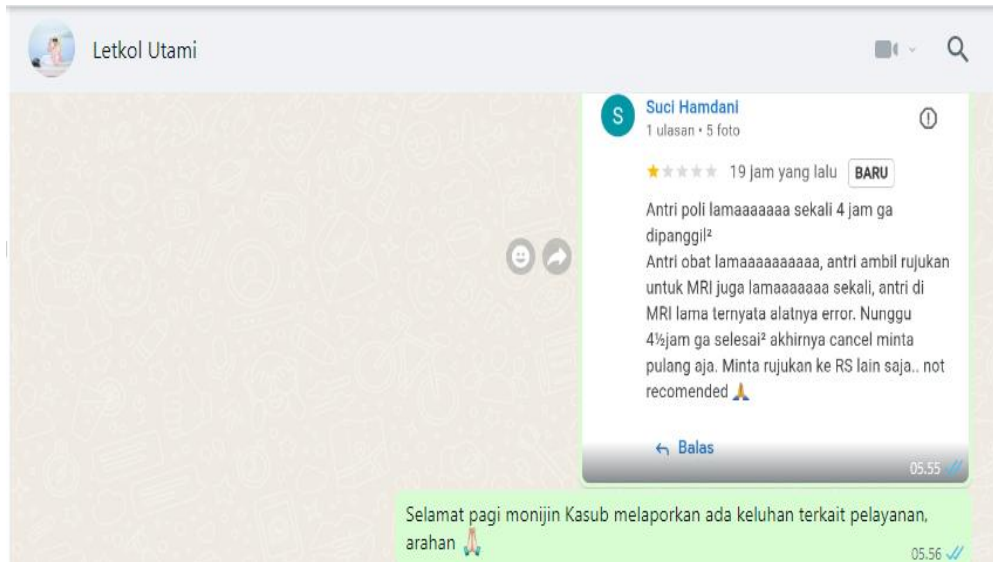




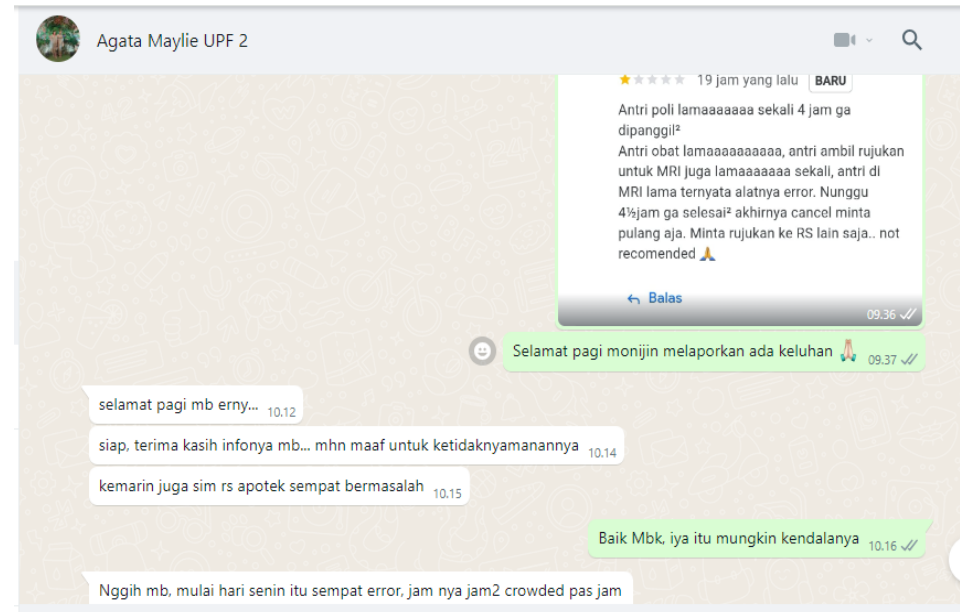
6	24/07/2024	Suci Hamdani	Pelayanan URJ, Radiologi dan Farmasi	Google	Antri poli lama sekali 4 jam tidak dipanggil-panggil. Antri obat lama, ambil rujukan MRI juga lama sekali. Antri di MRI lama ternyata alatnya error. Nunggu 4 ½ jam tidak selesai-selesai akhirnya cancel minta pulang.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasubdep Rawat Jalan tanggal 24/07/2024 pukul 05.59 WIB. - Tanggal 24/07/2024 pukul 21.03 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, untuk dapat menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti layanan poli yang dimaksud melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. RSPAL dr. Ramelan selalu memberikan yang terbaik kepada pasien dan keluarga dan berkomitmen memberikan reward & panishment kepada seluruh petugas. - PIPP berkoordinasi dengan Ibu Ely (MRI) terkait keluhan pasien. Beliau menjelaskan bahwa untuk alat MRI saat itu rusak mulai pukul 06.00 s/d 12.00 WIB dan sudah disampaikan kepada pasien dan keluarga jika alat MRI rusak belum bisa digunakan.. - PIPP berkoordinasi dengan Kasie UPF 2 terkait keluhan pasien. Beliau menjelaskan jika pada saat itu SIMRS rumah sakit sedang bermasalah sehingga berpengaruh kepada pelayanan obat.	Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
---	------------	--------------	--------------------------------------	--------	--	---	--

BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain ke Kasubdep Rawat Jalan



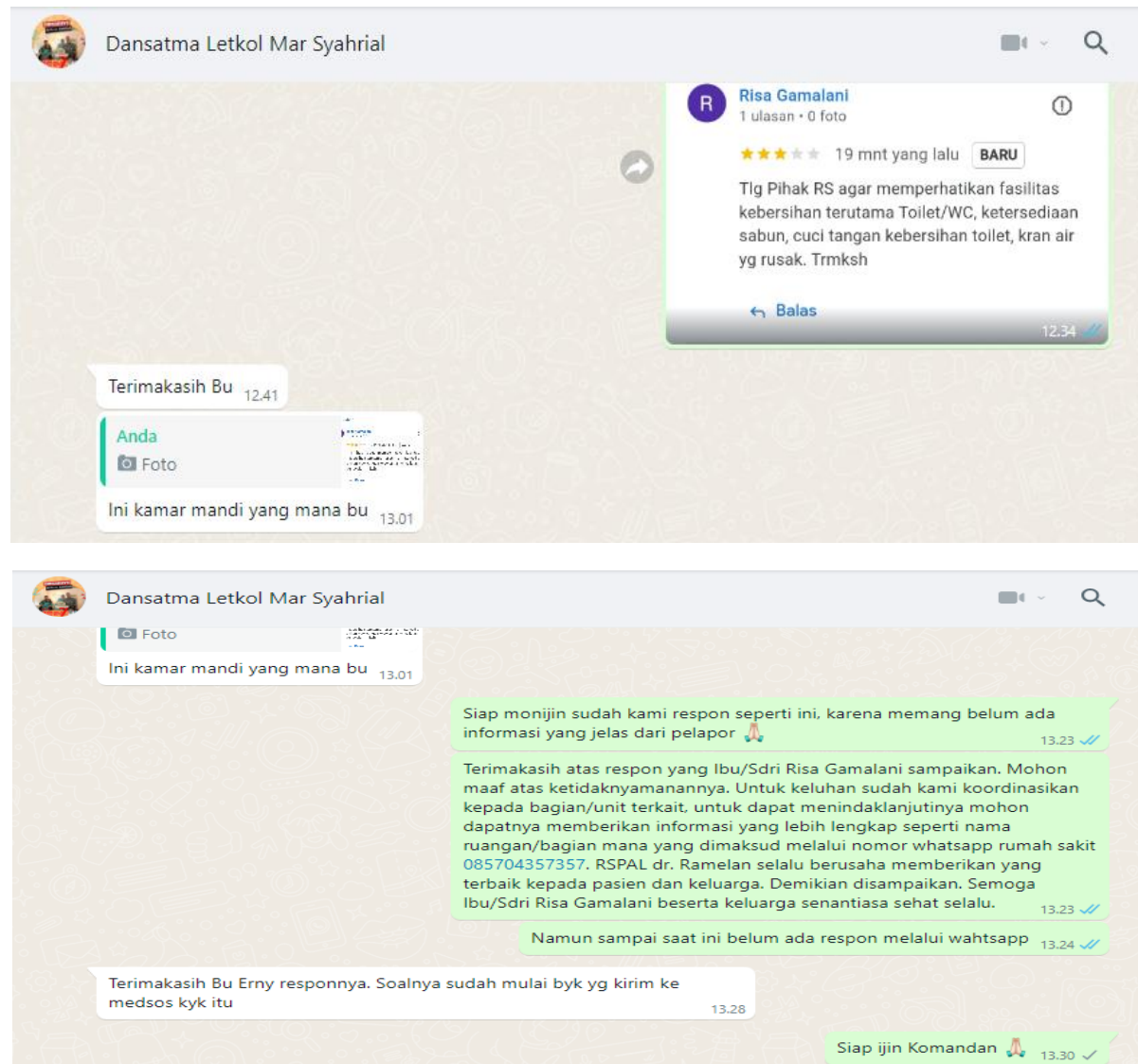
Pelaporan komplain ke Kasie UPF 2



7	25/07/2024	Risa Gamalani	Fasilitas RS	Google	Tolong pihak RS memperhatikan fasilitas kebersihan terutama toilet/WC, ketersediaan sabun cuci tangan, kebersihan toilet, kran air yang rusak.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasubdep Rawat Inap, Kasubdep Rawat Jalan dan Komandan Satma tanggal 25/07/2024 pukul 12.37 WIB. - Tanggal 25/07/2024 pukul 12.46 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, untuk dapat menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama ruangan/bagian mana yang dimaksud melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. RSPAL dr. Ramelan selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada pasien dan keluarga. - Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.	Komandan Satma sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
---	------------	---------------	--------------	--------	--	--	--

BUKTI TINDAKLANJUT

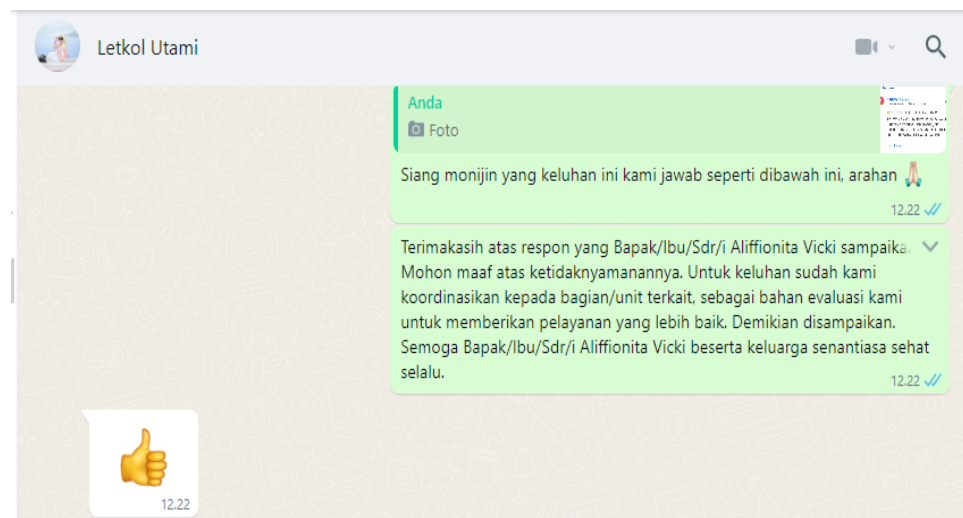
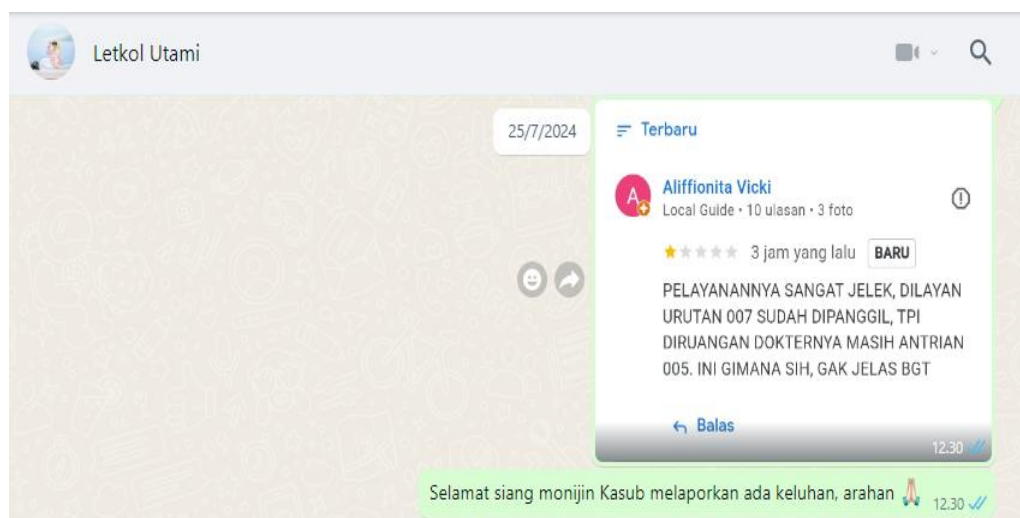
Pelaporan komplain ke Komandan Satma



8	25/07/2024	Aliffionita Vicki	Pelayanan URJ	Google	Pelayanannya sangat jelek, dilayani urutan 007 sudah dipanggil, tapi diruangan dokternya masih antrian 005. Gak jelas banget.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasubdep Rawat Jalan tanggal 25/07/2024 pukul 12.33 WIB. Tanggal 25/07/2024 pukul 12.47 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.	Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
---	------------	-------------------	---------------	--------	---	--	--

BUKTI TINDAKLANJUT

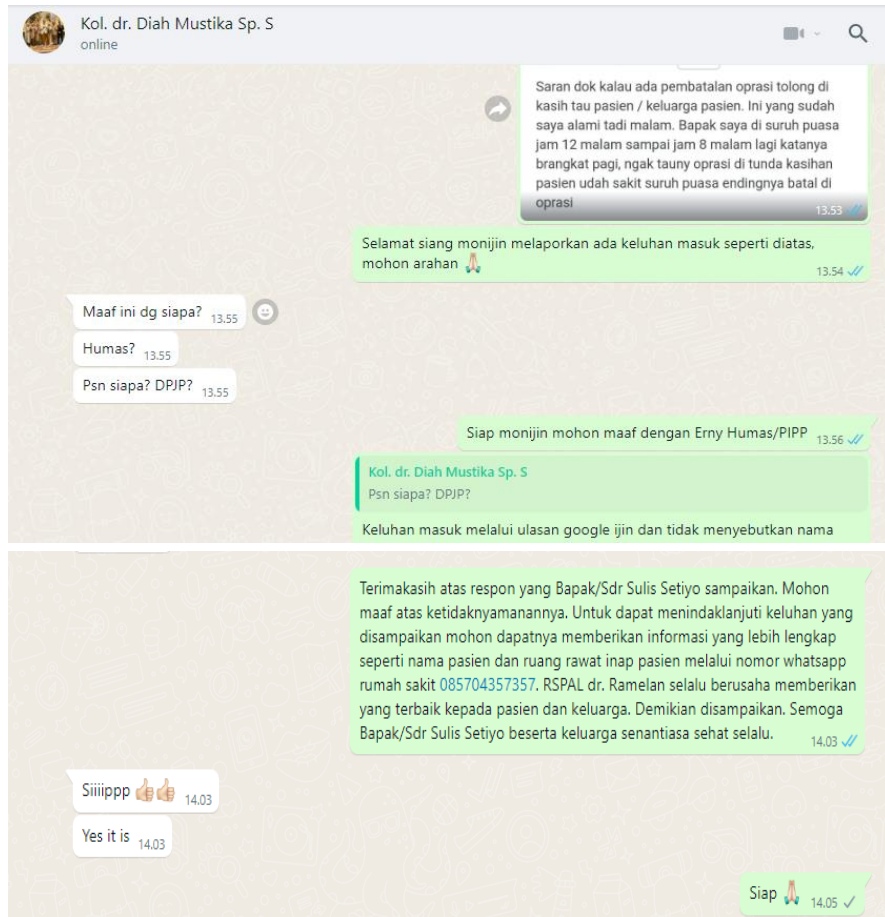
Pelaporan komplain ke Kasubdep Rawat Jalan



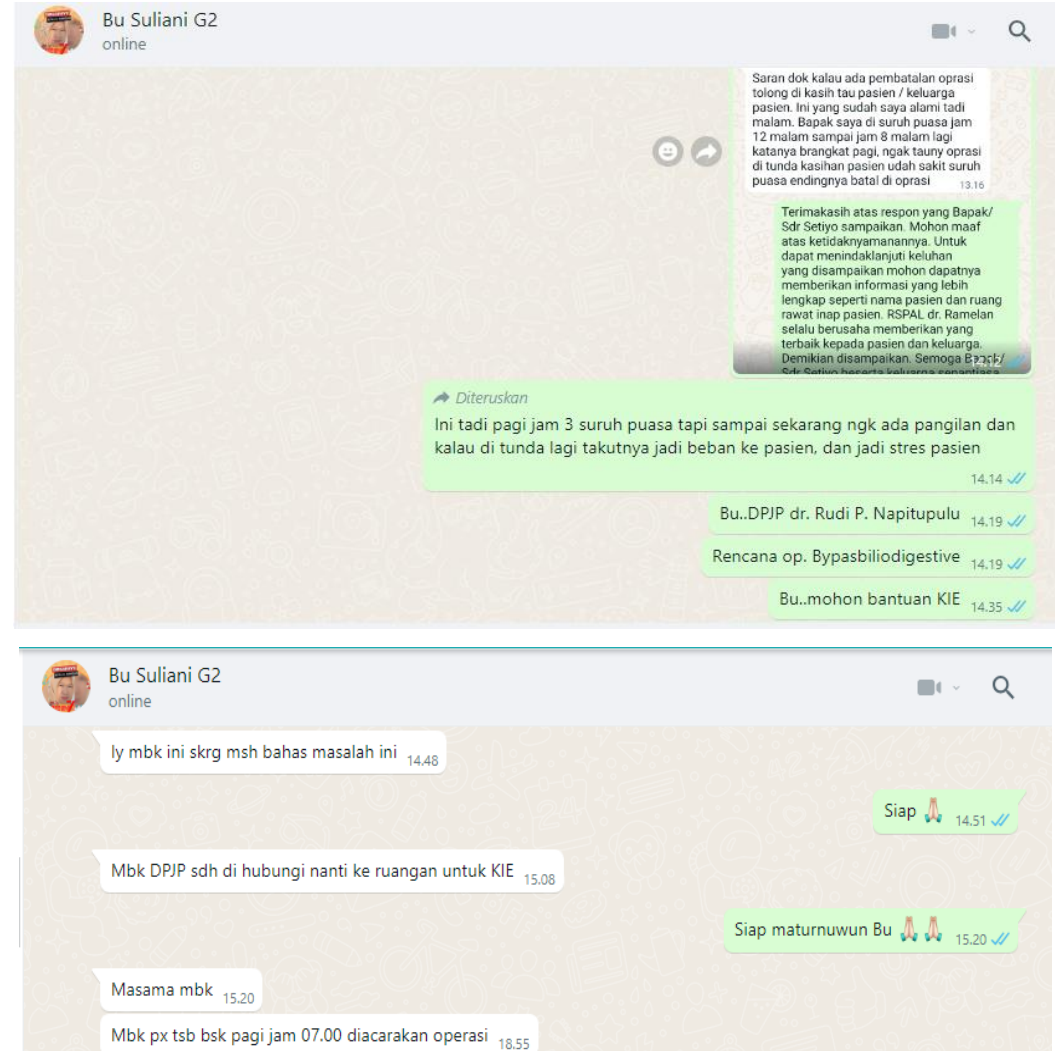
9	26/07/2024	Sulis Setiyo	Jadwal operasi	Google, whatsapp	Saran kalau ada pembatalan operasi tolong dikasih tahu pasien/keluarga pasien. Ini sudah saya alami tadi malam. Bapak saya di suruh puasa jam 12 malam sampai jam 8 malam lagi katanya berangkat pagi, tidak tahunya operasi di tunda, kasihan pasien sudah sakit suruh puasa endingnya batal di operasi.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Ka Komed tanggal 26/07/2024 pukul 13.57 WIB. - Tanggal 26/07/2024 pukul 14.08 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk dapat menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama pasien dan ruangan pasien di rawat melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. - Pukul 14.09 WIB Keluarga pasien merespon melalui nomor whatsapp rumah sakit informasi yang diterima nama pasien Bapak Tarlin di rawat di ruang Galang 2. - Tanggal 26/07/2024 pukul 14.15 WIB berkoordinasi dengan Kepala ruangan Galang 2. - Ruangan menghubungi DPJP dan melaporkan keluhan pasien. DPJP akan KIE pasien beserta keluarga pasien setelah selesai operasi. - PIPP berkoordinasi dengan Bapak Trisunu terkait jadwal operasi pasien. - Pasien dijadwalkan ulang untuk tindakan operasi besok pagi tanggal 27/07/2024. - Tanggal 27/07/2024 pukul 11.13 WIB pihak OK menghubungi ruangan Galang 2 untuk mengantarkan pasien ke ruang operasi.	Karu Galang 2 sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
---	------------	--------------	----------------	------------------	--	---	---

BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain ke Ka Komed



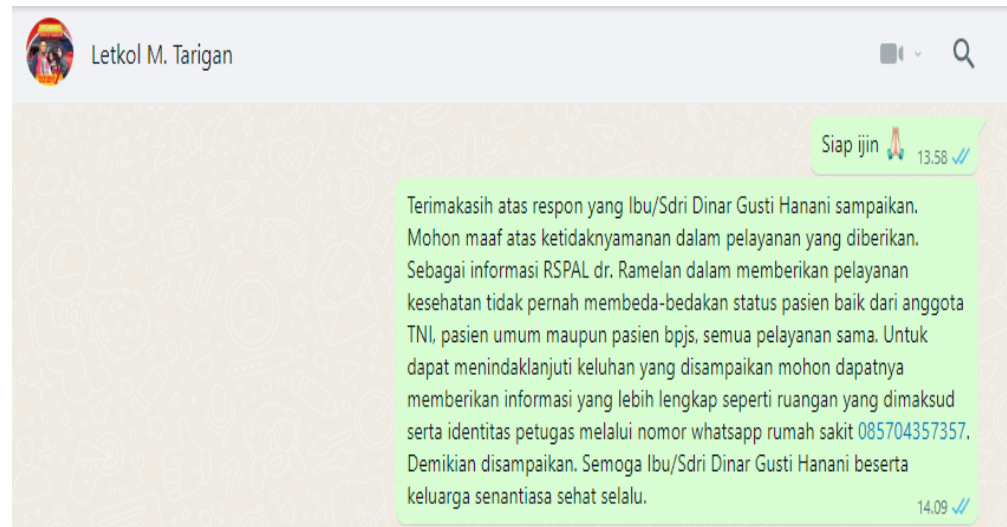
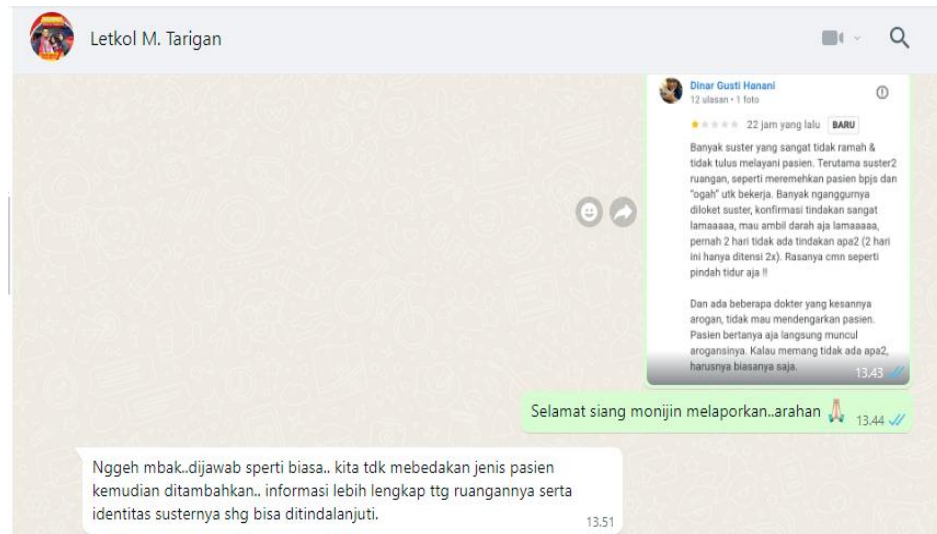
Pelaporan komplain ke Karu Galang



10	27/07/2024	Dinar Gusti Hanani	Ruang Rawat Inap	Google	Banyak suster yang tidak ramah dan tidak tulus melayani pasien. Terutama suster-suster ruangan seperti meremehkan pasien bpjs dan ogah bekerja. Banyak nganggurnya di loket suster, konfirmasi tindakan sangat lama, mau ambil darah aja lama. Pernah 2 hari tidak ada tindakan apa-apa (2 hari hanya di tensi 2x) rasanya cuma seperti pindah tidur saja.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasubdep Rawat Inap tanggal 27/07/2024 pukul 13.47 WIB. - Tanggal 27/07/2024 pukul 14.12 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk dapat menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti ruangan yang dimaksud serta identitas petugas melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. RSPAL dr. Ramelan dalam memberikan pelayanan kesehatan tidak pernah membedakan status pasien baik dari anggota TNI, pasien umum maupun pasien bpjs. - Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.	Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
----	------------	--------------------	------------------	--------	---	--	---

BUKTI TINDAKLANJUT

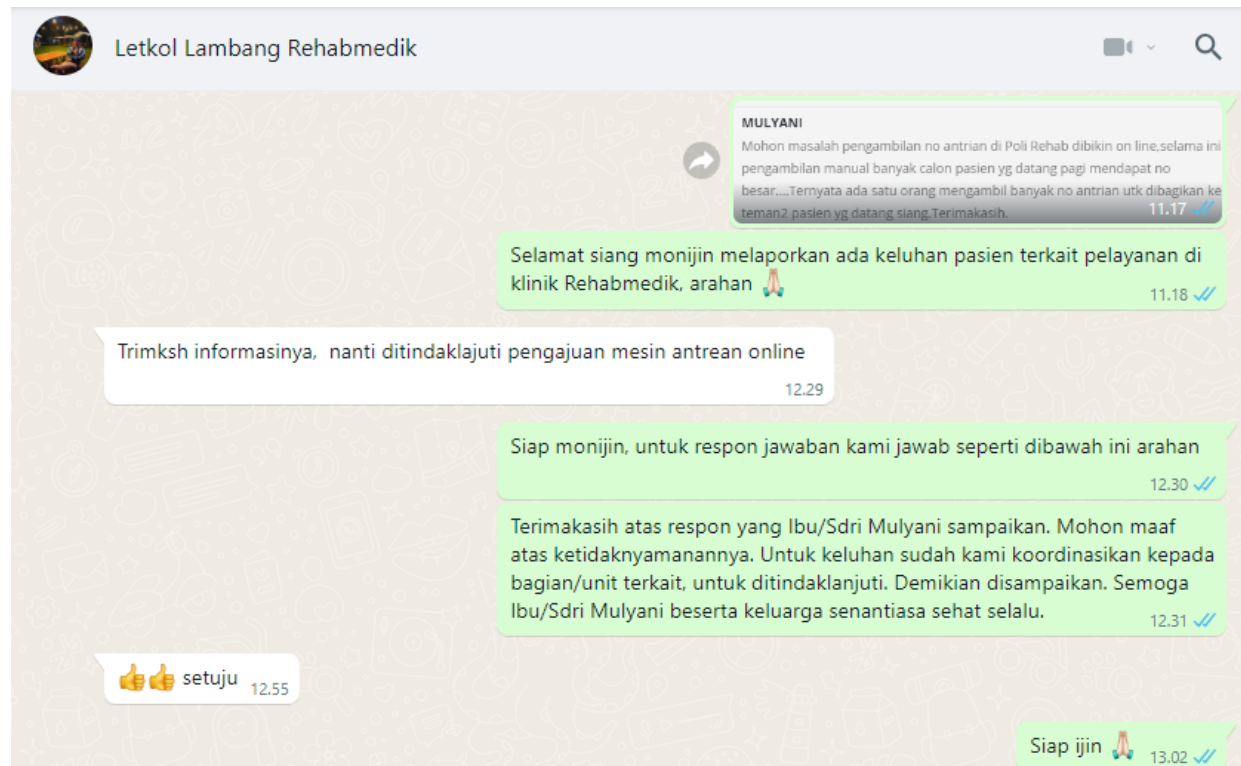
Pelaporan komplain ke Kasubdep Rawat Inap



11	27/07/2024	Mulyani	Klinik Rehabmedik	Website	Mohon masalah pengambilan nomor antrian di poli Rehabmedik dibikin online. Selama ini pengambilan manual banyak calon pasien yang datang pagi mendapatkan nomor besar. Ternyata ada salah satu orang mengambil banyak nomor antrian untuk dibagikan ke teman-teman pasien yang datang siang.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasubdep Rehabmedik tanggal 27/07/2024 pukul 11.21 WIB. Tanggal 27/07/2024 pukul 12.35 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait untuk ditindaklanjuti.	Kasubdep Rehabmedik sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
----	------------	---------	-------------------	---------	---	--	---

BUKTI TINDAKLANJUT

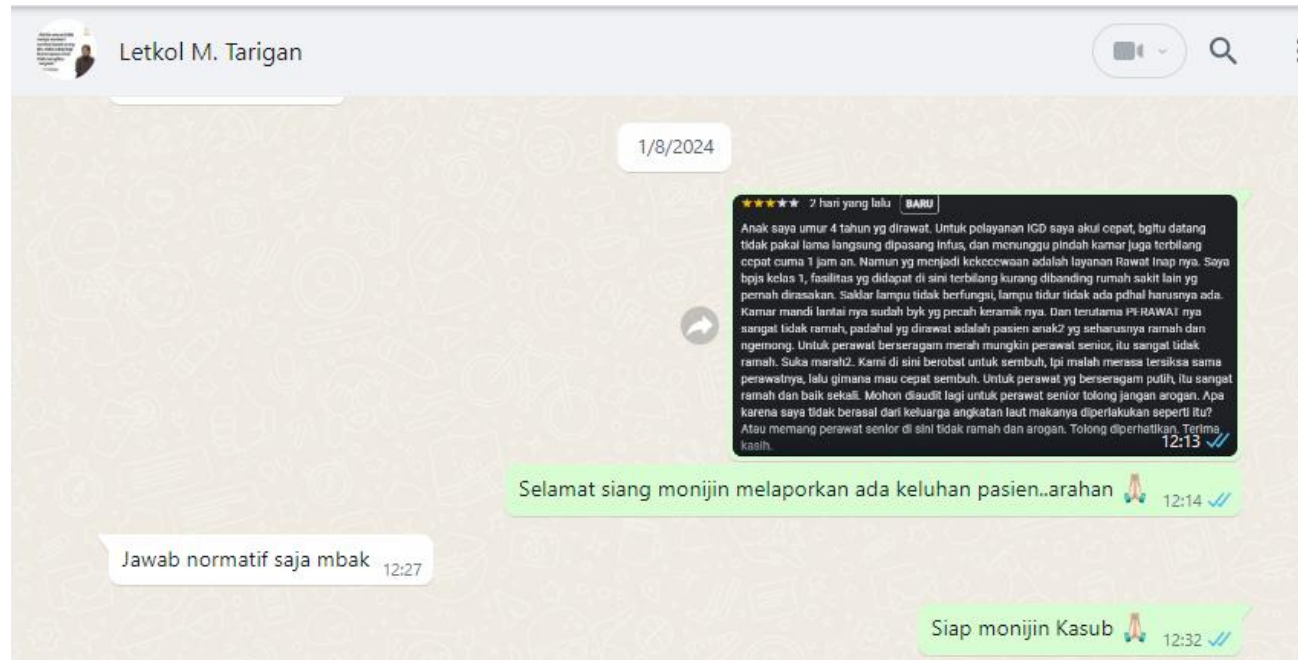
Pelaporan komplain ke Kasubdep Rehabmedik



KOMPLAIN/KONFLIK LANGSUNG							
1	NIHIL				NIHIL	NIHIL	
KOMPLAIN/KONFLIK TIDAK LANGSUNG							
1	01/08/2024	Ana Zailatul	Ruang Rawat Inap	Google	Anak saya umur 4 tahun yang dirawat. Pelayanan IGD saya akui cepat. Namun yang menjadi kecewa adalah layanan rawat inapnya. Bpjs saya kelas 1, fasilitas yang didapat disini terbilang kurang dibanding rumah sakit lain yang pernah saya rasakan. Saklar lampu tidak berfungsi, lampu tidur tidak ada, kamar mandi lantainya sudah banyak yang pecah keramiknya. Dan terutama perawatnya sangat tidak ramah padahal yang dirawat adalah pasien anak-anak yang seharusnya ramah dan ngemong. Untuk perawat berseragam merah mungkin perawat senior sangat tidak ramah. Mohon diaudit kembali perawat senior tolong jangan arogan.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasubdep Rawat Inap tanggal 01/08/2024 pukul 12.17 WIB. - Tanggal 01/08/2024 pukul 12.36 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, untuk dapat menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama ruangan/bagian mana yang dimaksud melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. RSPAL dr. Ramelan selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada pasien dan keluarga. - Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.	Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100

BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain ke Kasubdep Rawat Inap



2	06/08/2024	Moh. Fahmi Ammar	Pendaftaran pasien	Google	Di aplikasi sudah dapat nomor antrian tapi kenapa masih disuruh antri lagi. Baiknya kan kalau sudah daftar online, datang terus scan yang di aplikasi lalu print lanjut ke poli gitu kan enak. Dan saya harap semua loket bisa melayani dan bisa membantu orang-orang yang lain meskipun nomor antrian tidak sesuai loket tersebut . Jangan pilih-pilih pasien yang pakai umum dan bpjs. Meskipun saya pakai bpjs kelas 1 saya juga bayar tiap bulan dipotong oleh Perusahaan. Tolong disama ratakan pelayanannya jangan pandang bulu dalam melayani pasien.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasubdep Rawat Jalan tanggal 06/08/2024 pukul 16.20 WIB. - Tanggal 06/08/2024 pukul 16.36 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, saat ini antrian sedang dalam perbaikan dan rencana ke depan memang seperti yang dimaksud Bapak/Sdr Moh. Fahmi Ammar. RSPAL dr. Ramelan selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada pasien dan keluarga.	Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
---	------------	------------------	--------------------	--------	---	--	--

BUKTI TINDAKLANJUT

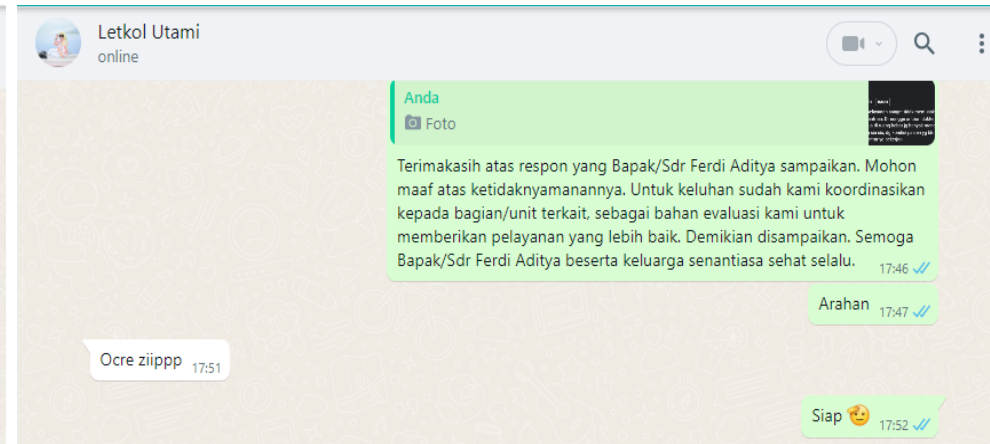
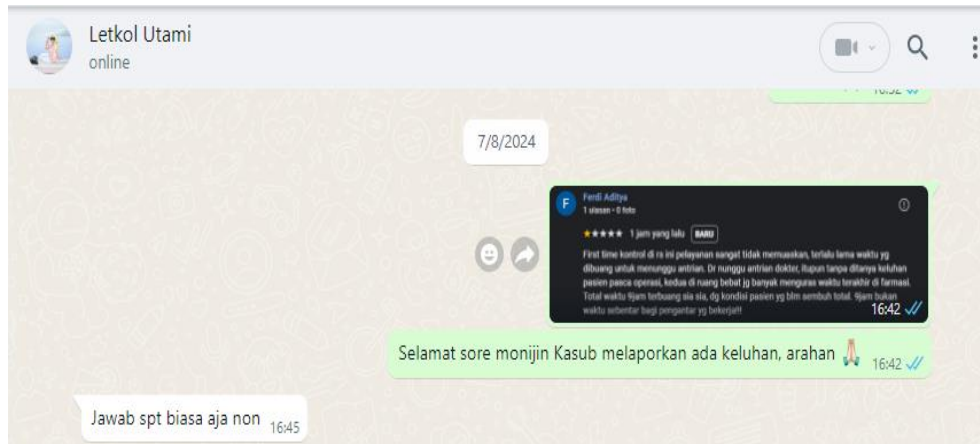
Pelaporan komplain ke Kasubdep Rawat Jalan



3	07/08/2024	Ferdi Aditya	Pelayanan Rawat Jalan	Google	First time kontrol di RS ini pelayanan sangat tidak memuaskan, terlalu lama waktu yg dibuang untuk menunggu antrian. Dari nunggu antrian dokter, itupun tanpa ditanya keluhan pasien pasca operasi, kedua di ruang bebat juga banyak menguras waktu terakhir di farmasi. Total waktu 9 jam terbuang sia-sia, dengan kondisi pasien yang belum sembuh total. 9 jam bukan waktu sebentar bagi pengantar yang bekerja !.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasubdep Rawat Jalan tanggal 07/08/2024 pukul 16.46 WIB. - Tanggal 07/08/2024 pukul 17.50 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.	Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
---	------------	--------------	-----------------------	--------	--	--	--

BUKTI TINDAKLANJUT

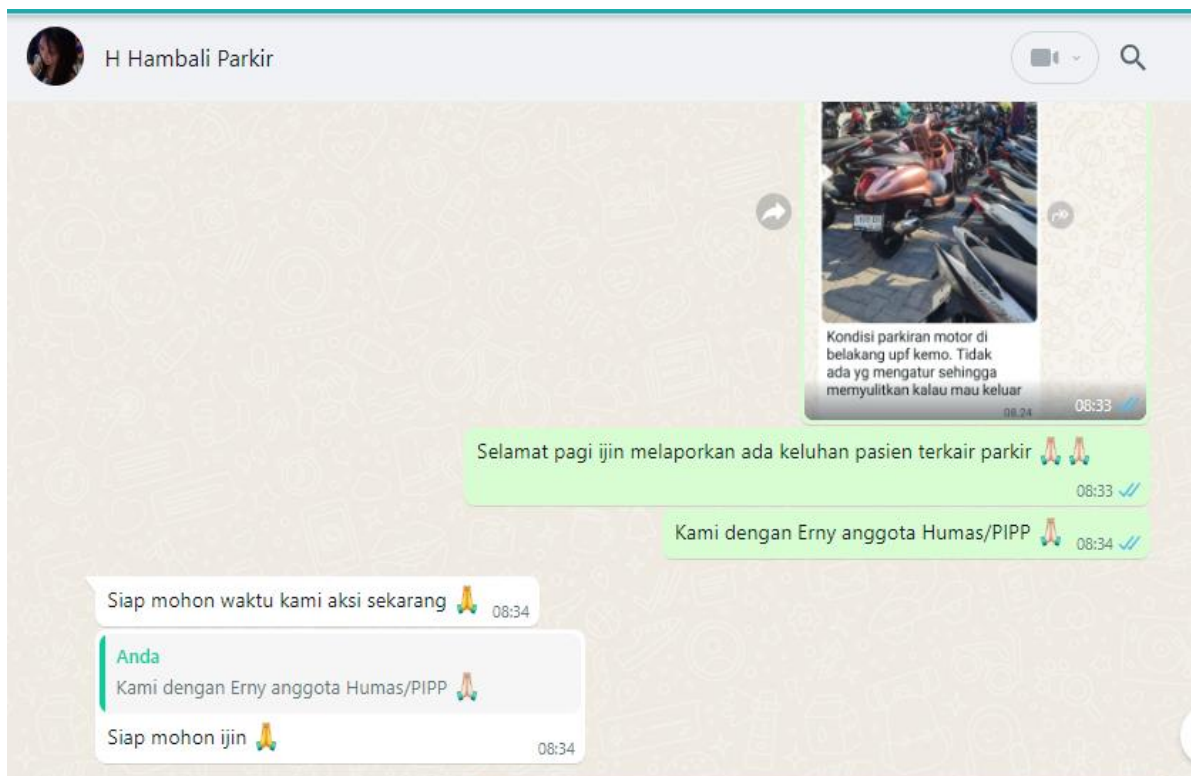
Pelaporan komplain ke Kasubdep Rawat Jalan



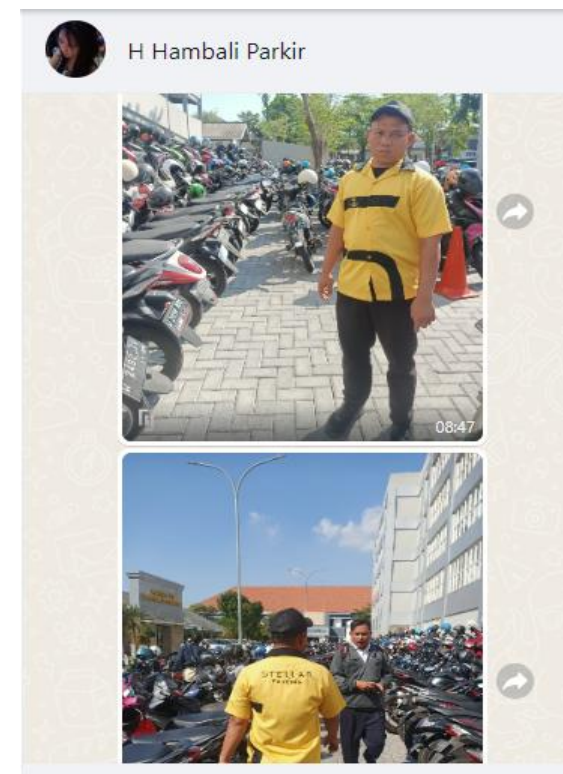
4	09/08/2024	Kiki Mustikasari	Parkir belakang UPF Onkologi	Whatsapp	Kondisi parkiran motor di belakang UPF Kemo tidak ada yang mengatur sehingga menyulitkan kalau mau keluar.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Koordinator parkir tanggal 09/08/2024 pukul 08.36 WIB. - Tanggal 09/08/2024 pukul 08.50 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait untuk ditindaklanjuti. - Tanggal 09/08/2024 pukul 09.00 WIB telah disampaikan tindaklanjut komplain.	Koordinator parkir sudah menindaklanjuti 1 hari (Hijau) 100
---	------------	------------------	------------------------------	----------	--	---	---

BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain ke Koordinator parkir



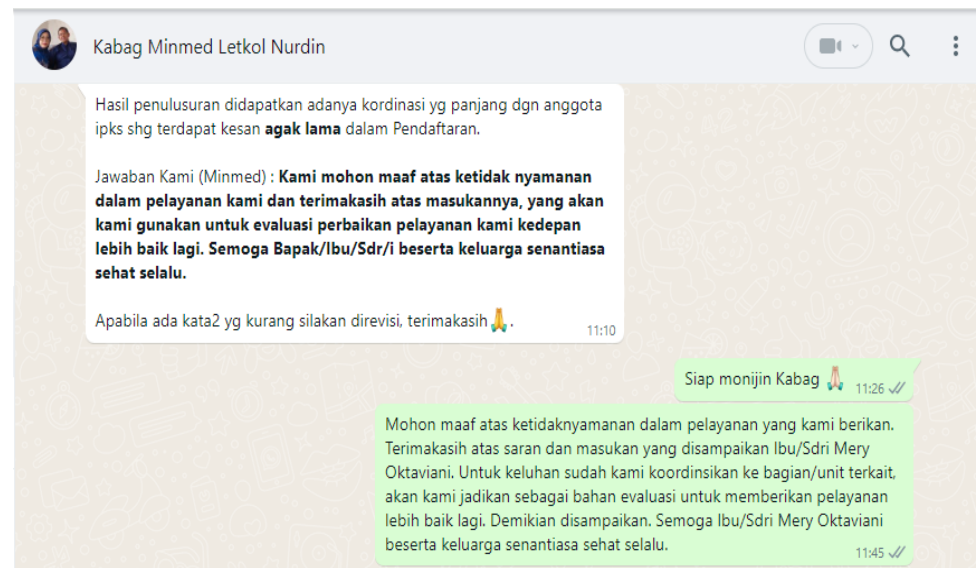
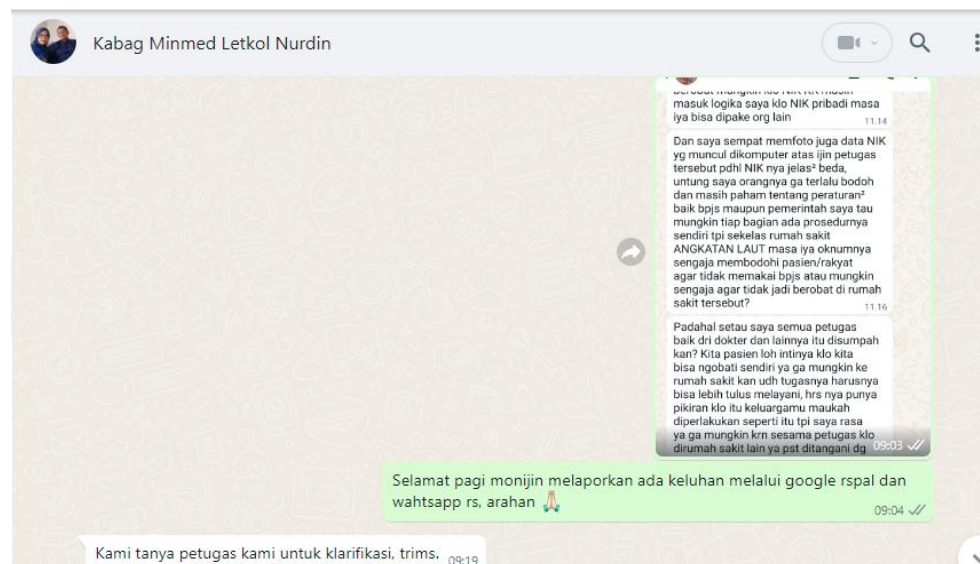
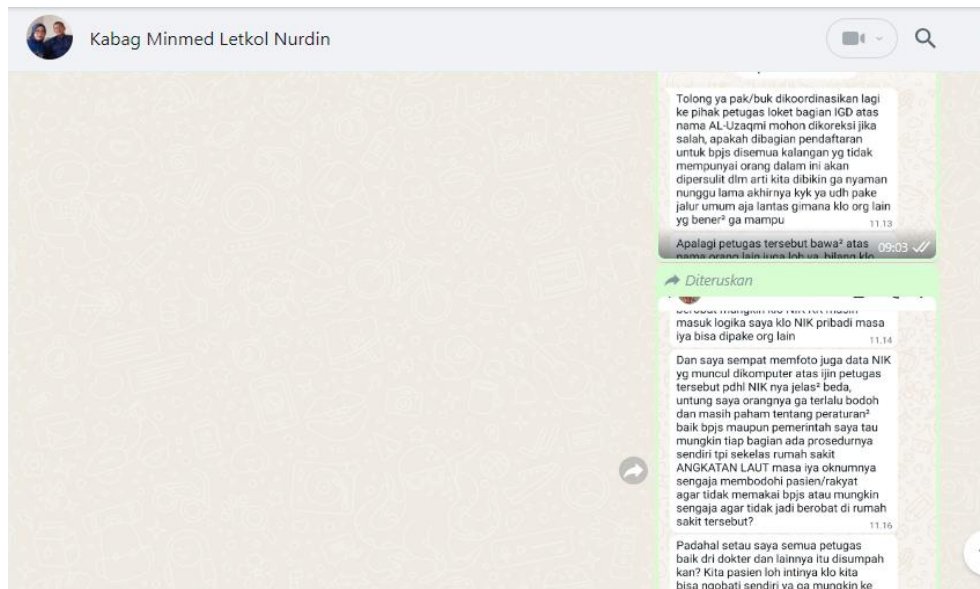
Tindaklanjut Komplain



5	12/08/2024	Mery Oktaviani	Petugas Pendaftaran IGD	Google, Whatsapp	Saya tahu pihak rumah sakit mungkin sudah kasih yang terbaik tapi mungkin dari salah satu oknum petugas yang bikin pelayanan menjadi buruk terutama bagian IGD atas nama AL-Uzaqmi kalau tidak salah, seingat saya itu namanya bagian loket pendaftaran, kenapa pasien yang menggunakan bpjs pelayanannya diperibet ya klo saya yang masih muda mungkin akan membela dan berani berpendapat lantas bagaimana kalau orang tua, orang yang mungkin kurang paham tentang ini dan keadaannya yang memang benar- benar tidak mampu apakah akan dipersulit, jika memang tidak bisa menggunakan bpjs lantas kenapa harus ada pelayanan bpjs padahal bpjs itu diberi fasilitas oleh pemerintah kalau memang butuh dana kenapa tidak langsung dibilang pada saat itu tidak bisa pakai bpjs agar pasien yang sakit tidak menunggu lama untuk ditangani terhambat karena pendaftarannya.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasubdep Rawat Jalan tanggal 12/08/2024 pukul 09.07 WIB. - Tanggal 12/08/2024 pukul 11.50 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.	Kabag Minmed sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
---	------------	----------------	-------------------------	------------------	--	---	--

BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain ke Kabag Minmed



6	19/08/2024	Dwian Cakra (Cakraa)	Parkir	Google	Tolong untuk pihak rumah sakit RSPAL yang ada di Surabaya, tolong di perbaiki sistem lahan parkirnya dan kalau bisa yang masuk akal. Masak tujuan saya mau ke IGD parkirnya di arahkan jauh banget yang di prioritaskan hanya dokter sama anggota saja.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Komandan Satma tanggal 19/08/2024 pukul 13.41 WIB. Tanggal 20/08/2024 pukul 05.59 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait. Sebagai informasi rumah sakit telah menyediakan parkir besar bagi kendaraan roda empat yang mengantar pasien ke IGD baik melalui pintu sebelah Barat maupun pintu sebelah Timur yang berada di depan Videotron.	Komandan Satma sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
---	------------	----------------------	--------	--------	--	--	--

BUKTI TINDAKLANJUT

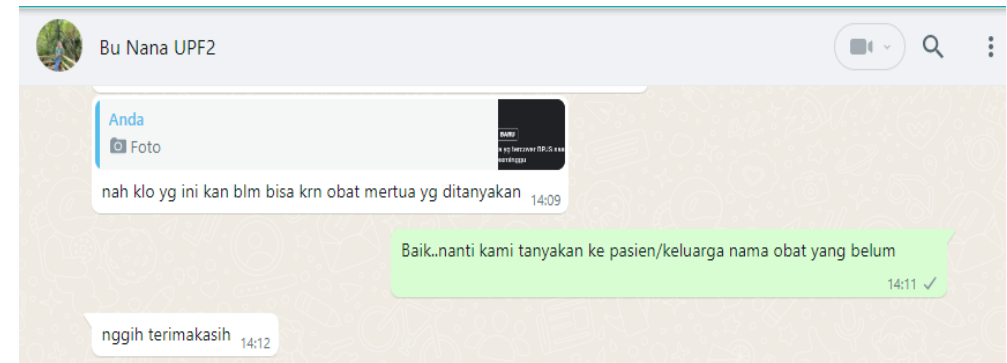
Pelaporan komplain ke Komandan Satma



7	20/08/2024	Nur Wahyuni	UPF 2	Google	Untuk farmasi, obat mertua saya yang tercover Bpjs saat itu habis tapi pelayanan pesan antar di WA tidak ada respon hingga seminggu.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasie UPF 2 tanggal 20/08/2024 pukul 12.03 WIB. - Tanggal 21/08/2024 pukul 14.11 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah kami koordinasikan kepada bagian/unit terkait, untuk dapat menindaklanjuti mohon dapatnya memberikan informasi nama obat yang belum melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. - Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.	Kasie UPF 2 sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
---	------------	-------------	-------	--------	---	---	---

BUKTI TINDAKLANJUT

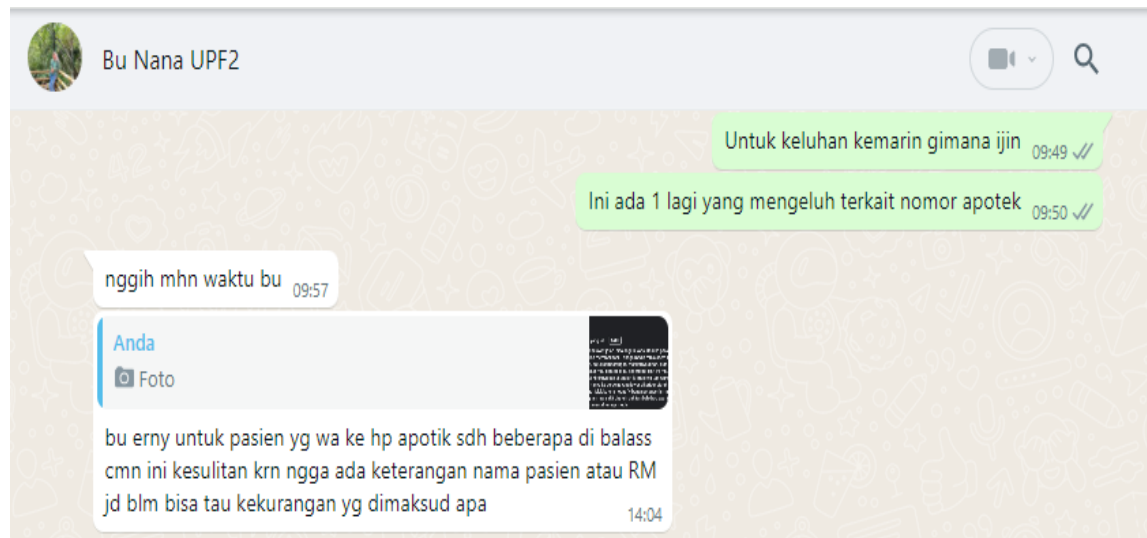
Pelaporan komplain ke Kasie UPF 2



8	21/08/2024	Damara Yudha	UPF 2	Google	Pelayanan CS farmasi sangat LELET, sudah wa mengenai obat yang kosong tapi tidak ada respon balik sampai seminggu. Masa iya dalam 7 hari tidak cek wa sama sekali sekelas rumah sakit besar masa job cek wa saja gak ada yang handle. Kalo memang seperti itu kenyataannya ya tidak usah info ke pasien untuk hubungi nomer wa yang tertera.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasie UPF 2 tanggal 21/08/2024 pukul 09.53 WIB. - Tanggal 21/08/2024 pukul 14.11 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah kami koordinasikan kepada bagian/unit terkait. Informasi yang diterima untuk kekurangan obat sudah disampaikan kepada pasien dan sudah diterima pada hari Rabu tanggal 21 Agustus 2024.	Kasie UPF 2 sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
---	------------	--------------	-------	--------	---	---	---

BUKTI TINDAKLANJUT

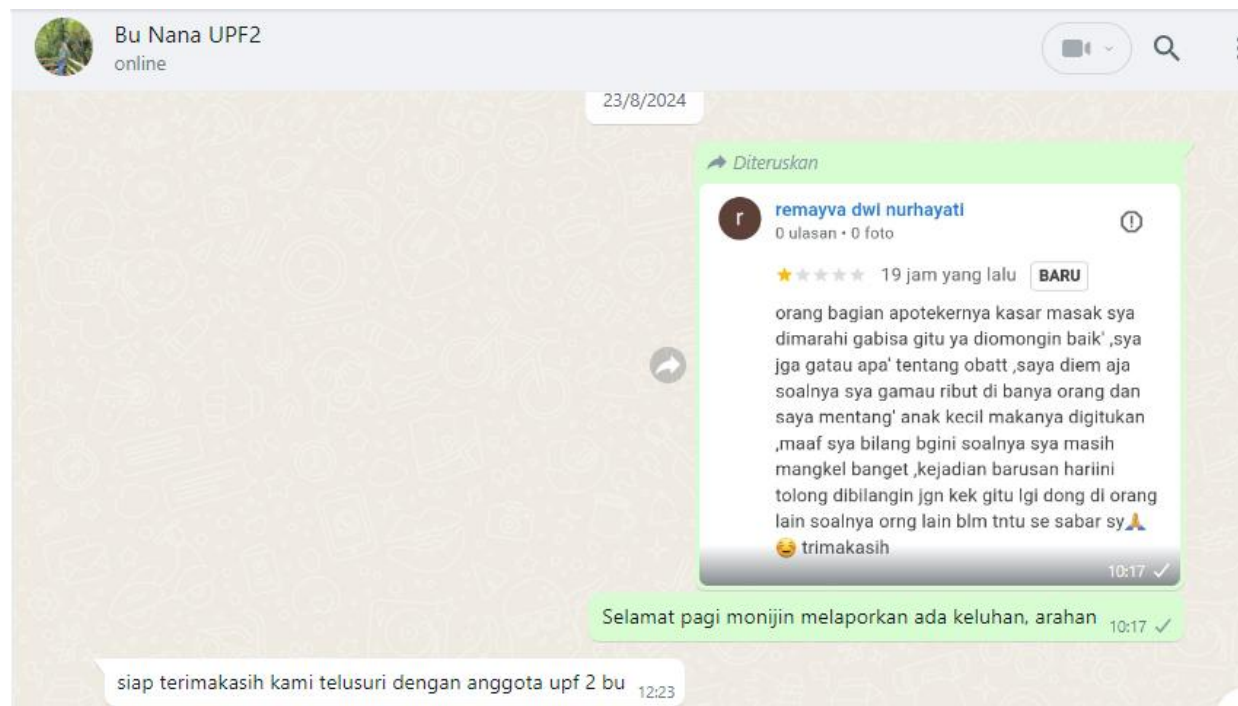
Pelaporan komplain ke Kasie UPF 2



9	23/08/2024		UPF 2	Google	Pasien/keluarga kecewa dengan petugas bagian apotekernya kasar masak saya dimarahi tidak bisa gitu ya diomongin baik-baik ,saya juga tidak tahu apa-apa tentang obat.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasie UPF 2 tanggal 23/08/2024 pukul 10.21 WIB. - Tanggal 23/08/2024 pukul 14.05 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.	Kasie UPF 2 sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
---	------------	--	-------	--------	--	---	---

BUKTI TINDAKLANJUT

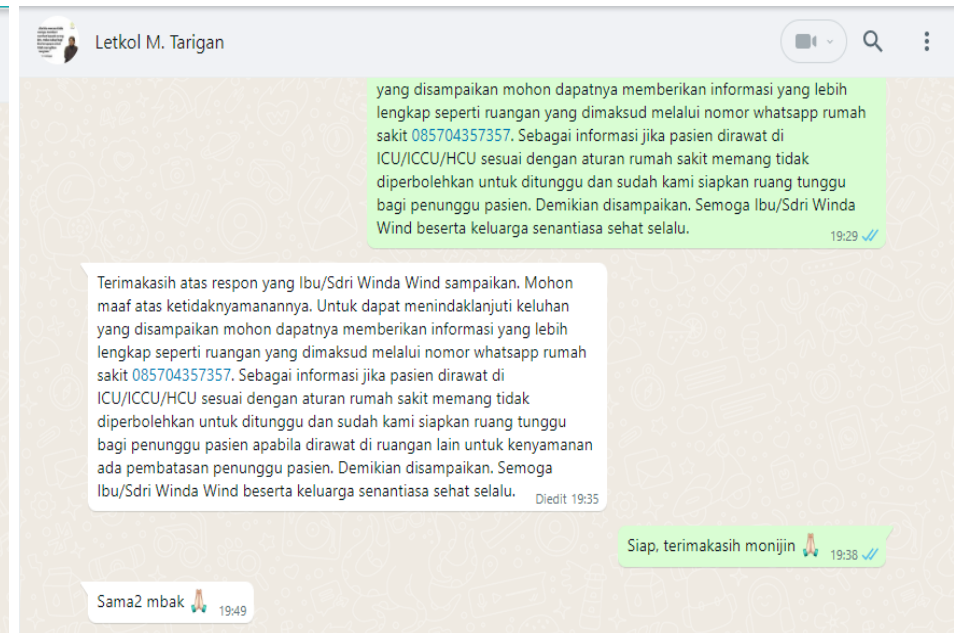
Pelaporan komplain ke Kasie UPF 2



10	29/08/2024	Winda Wind	Ruangan Rawat Inap	Google	Keluarganya kenapa gak boleh nungguin ya	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Kasubdep Rawat Inap tanggal 29/08/2024 pukul 18.59 WIB. - Tanggal 29/08/2024 pukul 19.33 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, untuk dapat menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti ruangan yang dimaksud melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. Sebagai informasi jika pasien dirawat di ICU/ICCU/HCU sesuai dengan aturan rumah sakit memang tidak diperbolehkan untuk ditunggu dan sudah kami siapkan ruang tunggu bagi penunggu pasien apabila dirawat di ruangan lain untuk kenyamanan ada pembatasan penunggu pasien. - Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.	Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
----	------------	------------	--------------------	--------	--	---	---

BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain ke Kasubdep Rawat Inap



11	30/08/2024	Jani Hanafi	R. Galang 1	Whatsapp	Untuk ruangan G kamar 4 : - ACnya panas - Kamar mandi airnya keruh - Tidak ada tombol bel untuk memanggil perawat	- Merespon komplain - Melaporkan komplain ke Karu Galang 1 tanggal 30/08/2024 pukul 20.09 WIB. - Tanggal 30/08/2024 pukul 19.25 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk dapat menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama ruangan yang dimaksud (ruang Galang berapa), sehingga bisa segera dikoordinasikan ke bagian/unit terkait. - Tanggal 30/08/2024 pukul 19.31 WIB pelapor merespon dan menyampaikan nama ruangan yang dimaksud yaitu Galang 1 kamar 4D.	Karu Galang 1 sudah menindaklanjuti 1 hari (Hijau) 100
----	------------	-------------	-------------	----------	--	---	--

BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain ke Karu Galang 1



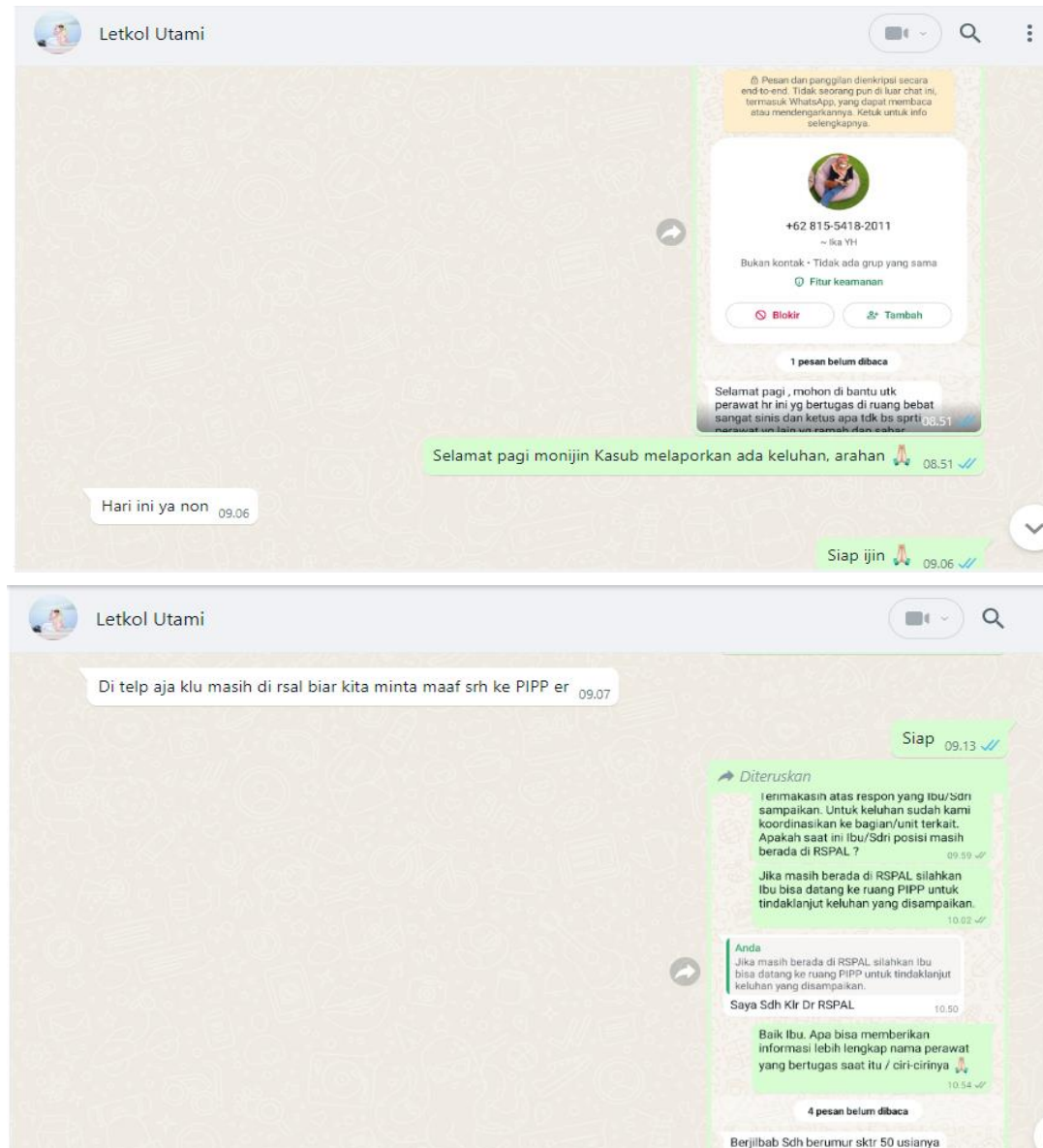
Penyampaian tindakan lanjut komplain



KOMPLAIN/KONFLIK LANGSUNG							
1	NIHIL				NIHIL	- NIHIL	
KOMPLAIN/KONFLIK TIDAK LANGSUNG							
1	02/09/2024	Ika YH	Perawat Ruang Bebat	Whatsapp	Selamat pagi, mohon dibantu untuk perawat hari ini yang bertugas diruang bebat sangat sinis dan ketus apa tidak bisa seperti perawat yang lain yang ramah dan sabar, padahal masih pagi loadnya juga tidak terlalu banyak pasien.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan tanggal 02/09/2024 pukul 08.55 WIB. - Tanggal 02/09/2024 pukul 09.59 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, untuk dapat menindaklanjuti mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama perawat yang bertugas atau ciri-cirinya. - Informasi yang disampaikan pelapor petugas dengan ciri-ciri berhijab, usia sekitar 50 tahun, gemuk dan pakai kacamata.	Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti 1 hari (Hijau) 100

BUKTI TINDAKLANJUT

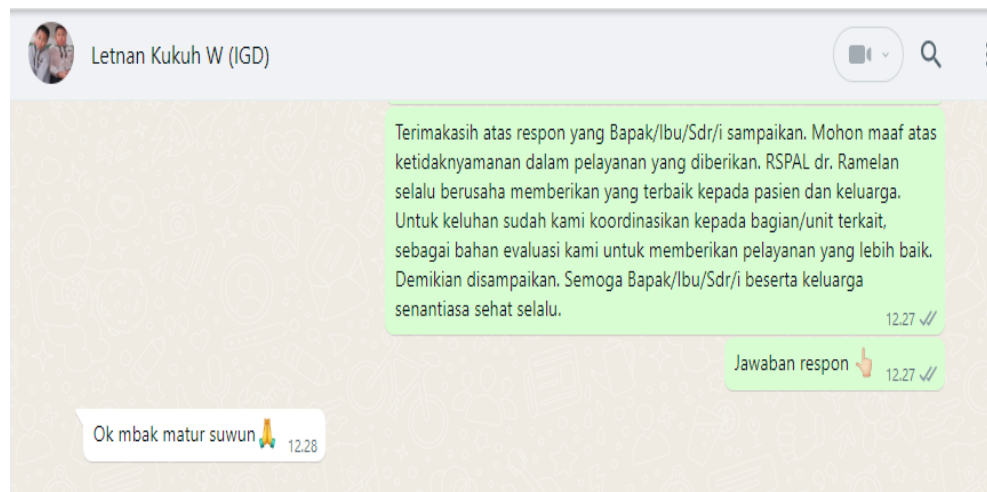
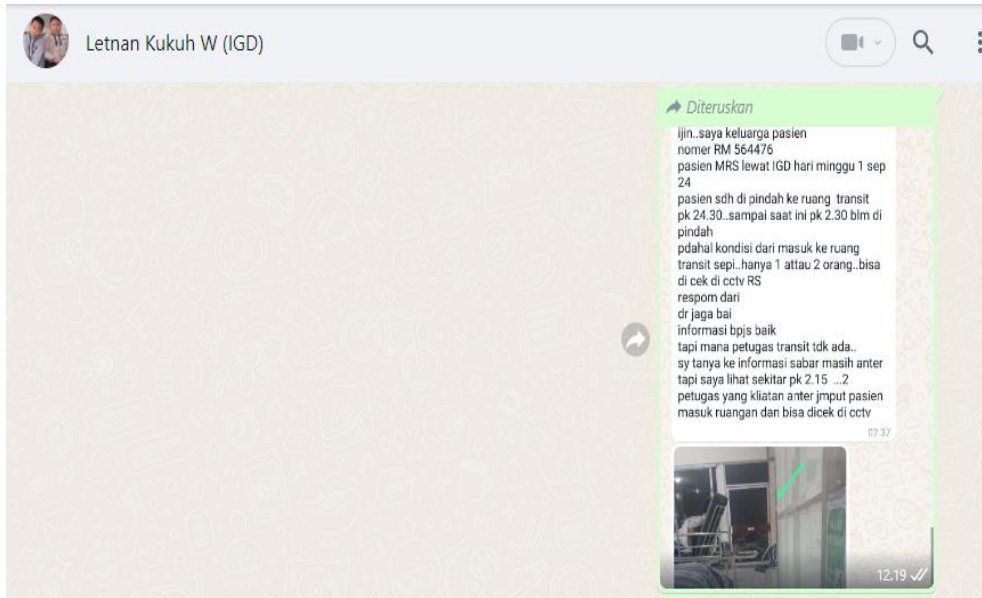
Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan



2	02/09/2024	No Name	IGD	Whatsapp	Saya keluarga pasien nomer RM 564476 pasien MRS lewat IGD hari minggu 1/09/2024. Pasien sudah dipindah ke ruang transit pukul 24.30 s/d pukul 02.30 belum pindah ruangan padahal ruang transit sepi hanya ada 1 atau 2 orang. Respon dari dokter jaga baik, informasi bpjs baik tapi mana petugas transit tidak ada. Saya tanya ke informasi sabar masih antar pasien, tapi saya lihat petugas yang antar jemput pasien masuk ruangan tersebut. Seandainya jam istirahat pasti bergantian tidak semuanya, biar ada ahli tugas.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain kepada Karu IGD tanggal 02/09/2024 pukul 08.44 WIB. - Tanggal 02/09/2024 pukul 12.31 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. RSPAL dr. Ramelan selalu berupaya memberikan yang terbaik kepada pasien dan keluarga.	Karu IGD sudah menindaklanjuti 1 hari (Hijau) 100
---	------------	---------	-----	----------	---	--	---

BUKTI TINDAKLANJUT

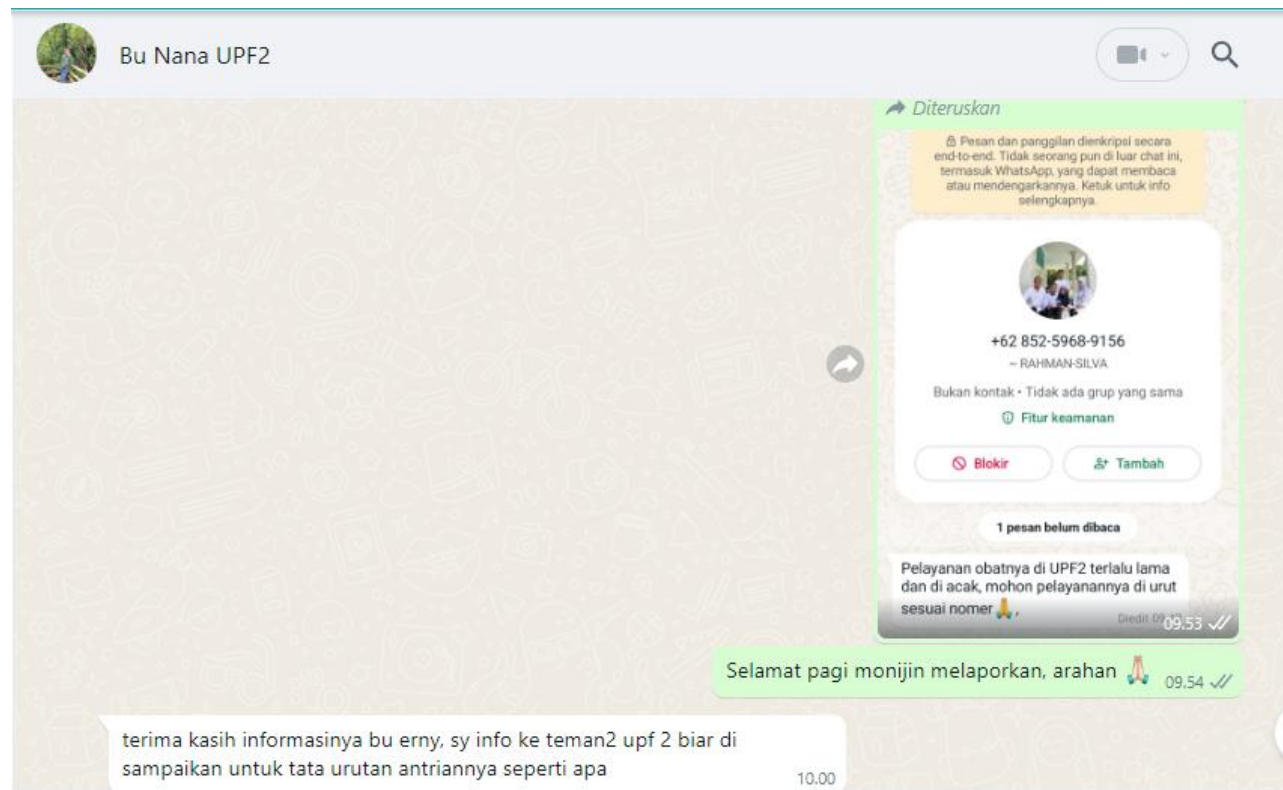
Pelaporan komplain kepada Karu IGD



3	03/09/2024	Rahman-Silva	UPF 2	Whatsapp	Pelayanan obatnya di UPF 2 terlalu lama dan di acak, mohon pelayanannya diurut sesuai nomor	- Merespon komplain - Melaporkan komplain kepada Kasie UPF 2 tanggal 03/09/2024 pukul 09.57 WIB. - Tanggal 03/09/2024 pukul 10.06 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait. Sebagai informasi untuk pemanggilan nomor memang tidak sesuai nomor urut karena kami melayani sesuai dengan kronis (satu bulan) dan non kronis (penggunaan 7 hari), sehingga kami tidak bisa menyesuaikan nomor urut. Pelayanan obat antara kronis dan non kronis jelas berbeda karena jika kronis atau satu bulan kami harus mengentry di apotek online Bpjs. Sebagai bentuk konfirmasi ke pasien kami umumkan via suara yang menjelaskan tentang informasi tersebut yang di putar setiap 30 menit sekali sekaligus memberikan informasi terkait yang sedang dilayani, resep bermasalah dan yang sudah selesai.	Kasie UPF 2 sudah menindaklanjuti 1 hari (Hijau) 100
---	------------	--------------	-------	----------	---	--	--

BUKTI TINDAKLANJUT

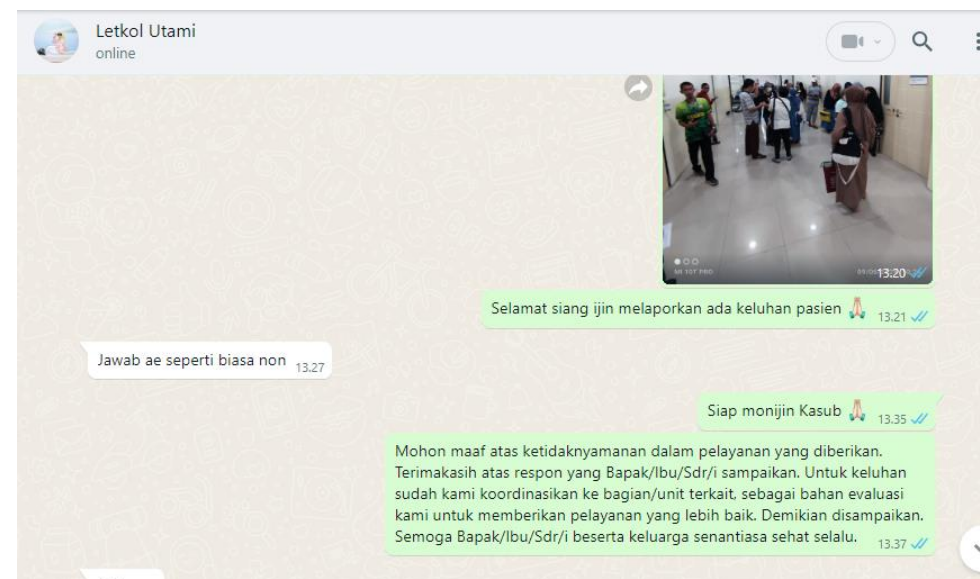
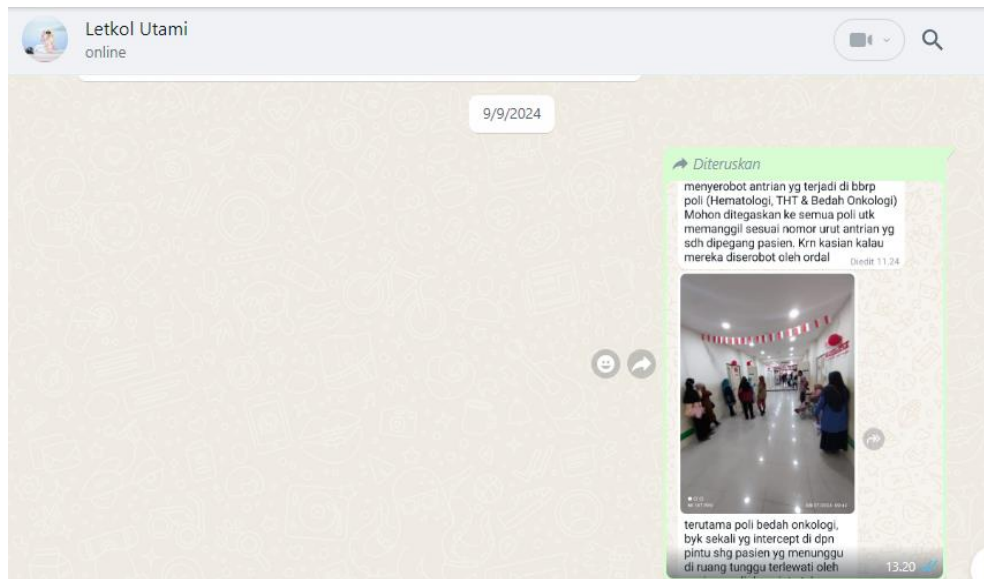
Pelaporan komplain kepada Kasie UPF 2



4	09/09/2024	Candra	Unit Rawat Jalan	Whatsapp	Saya mau melaporkan beberapa kali kejadian serobot menyerobot antrian yang terjadi di beberapa poli (Hematologi, THT dan Bedah Onkologi). Mohon ditegaskan ke semua poli untuk memanggil sesuai nomor urut antrian yang sudah dipegang pasien. Karena kasihan kalau mereka diserobot oleh Ordal.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan tanggal 09/09/2024 pukul 13.24 WIB. - Tanggal 09/09/2024 pukul 13.41 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.	Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti 1 hari (Hijau) 100
---	------------	--------	------------------	----------	--	--	---

BUKTI TINDAKLANJUT

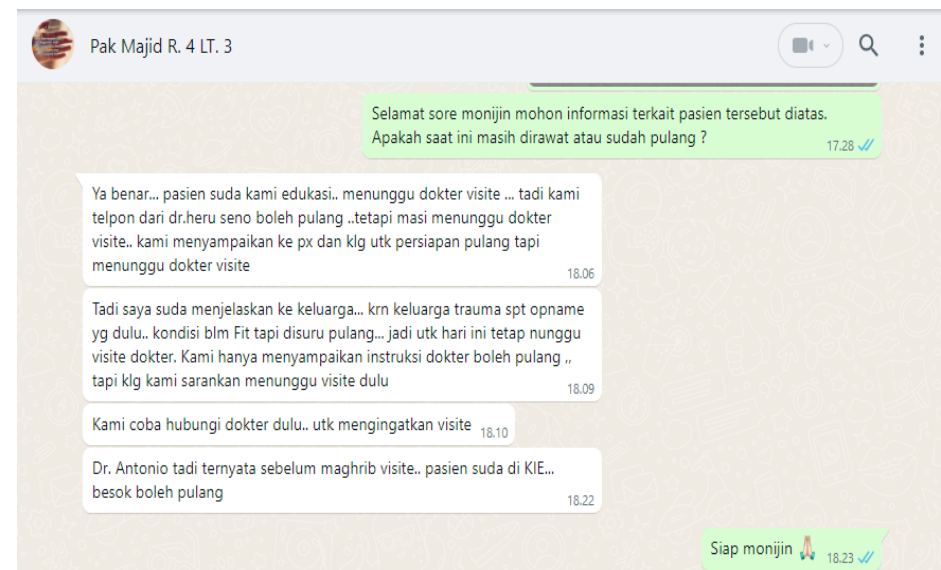
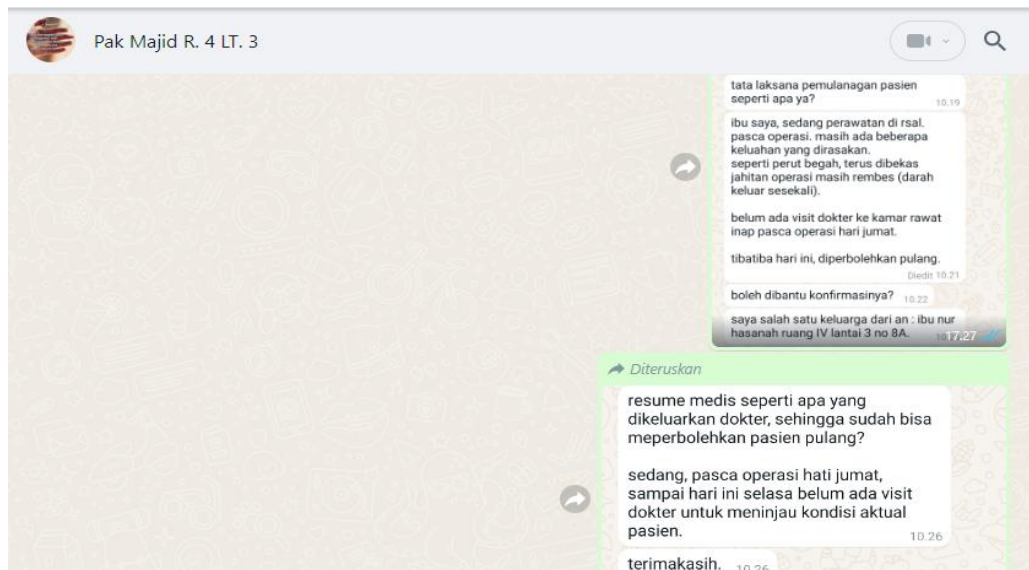
Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan



5	10/09/2024	Ny. Nur Hasanah	R. 4 Lt. 3 kamar 8A	Whatsapp	Ibu saya sedang perawatan di RSPAL pasca operasi masih ada beberapa keluhan yang dirasakan seperti perut begah, terus dibekas jahitan operasi masih rember darah keluar sesekali). Belum ada visit dokter ke kamar rawat inap pasca operasi hari Jumat, tiba-tiba hari ini diperbolehkan pulang. Resume medis seperti apa yang dikeluarkan dokter sehingga sudah bisa memperbolehkan pulang ? sedang pasca operasi hari Jumat sampai Selasa belum ada visit dokter untuk meninjau kondisi aktual pasien.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain kepada Karu R. 4 Lt. 3 tanggal 10/09/2024 pukul 17.31 WIB. - Tanggal 10/09/2024 pukul 18.28 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjut. - Karu R. 4 Lt. 3 telah memberikan edukasi kepada keluarga pasien rencana memang pasien boleh pulang hari ini, namun hal tersebut tetap harus menunggu dokter visite dahulu. - Dokter PPDS telah melakukan visite dan keluarga pasien sudah di KIE oleh dokter jika pasien diperbolehkan pulang besok.	Karu R. 4 Lt. 3 sudah menindaklanjuti 1 hari (Hijau) 100
---	------------	-----------------	---------------------	----------	---	---	--

BUKTI TINDAKLANJUT

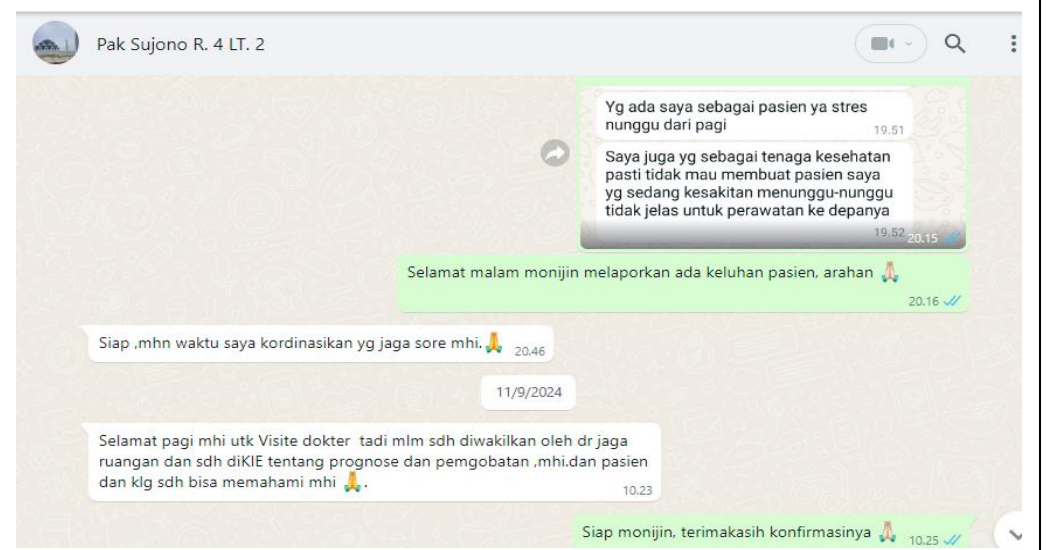
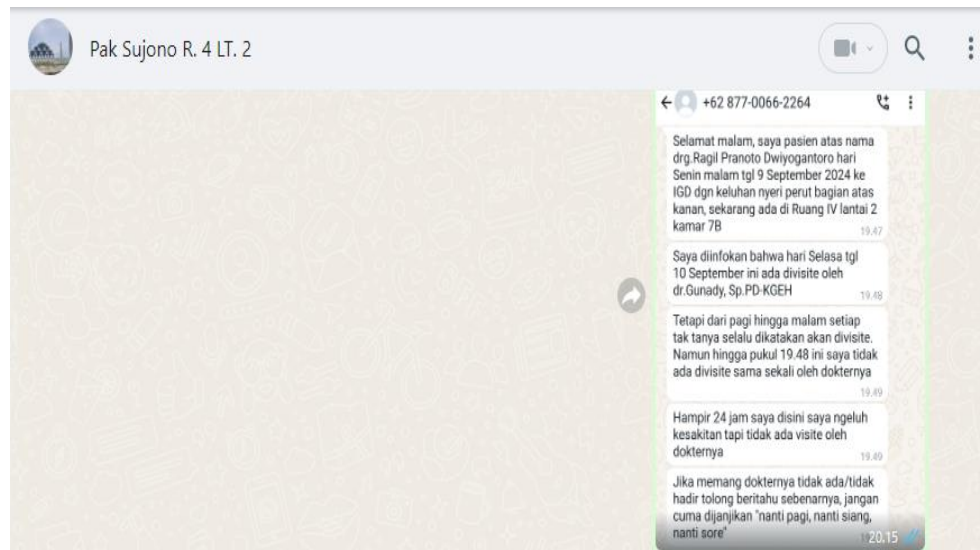
Pelaporan komplain kepada Karu R. 4 Lt. 3



6	10/09/2024	Drg. Ragil Pranoto	R. 4 Lt. 2	Whatsapp	Saya pasien atas nama drg. Ragil Pranoto. Senin malam ke IGD dengan keluhan nyeri perut bagian atas kanan, sekarang ada di ruang 4 lantai 2 kamar 7B. Saya diinfokan bahwa hari Senin tanggal 10 September ini ada visite oleh dr. Gunady, Sp. PD-KGEH, tetapi dari pagi sampai malam setiap tak tanya selalu dikatakan akan divisite, namun hingga pukul 19.48 WIB tidak ada visite sama sekali oleh dokternya. Hampir 24 jam saya disini saya ngeluh kesakitan tapi tidak ada dokter visite. Jika memang dokter tidak hadir tolong beritahu yang sebenarnya jangan cuma dijanjikan.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain kepada Karu R. 4 Lt. 2 tanggal 10/09/2024 pukul 20.19 WIB. - Tanggal 10/09/2024 pukul 20.20 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjut. - Karu R. 4 Lt. 2 konfirmasi untuk visite dokter tadi malam sudah diwakilkan oleh dokter jaga ruangan dan pasien sudah diKIE tentang prognose serta pengobatan. - Pasien sudah bisa memahami.	Karu R. 4 Lt. 2 sudah menindaklanjuti 1 hari (Hijau) 100
---	------------	--------------------	------------	----------	--	--	--

BUKTI TINDAKLANJUT

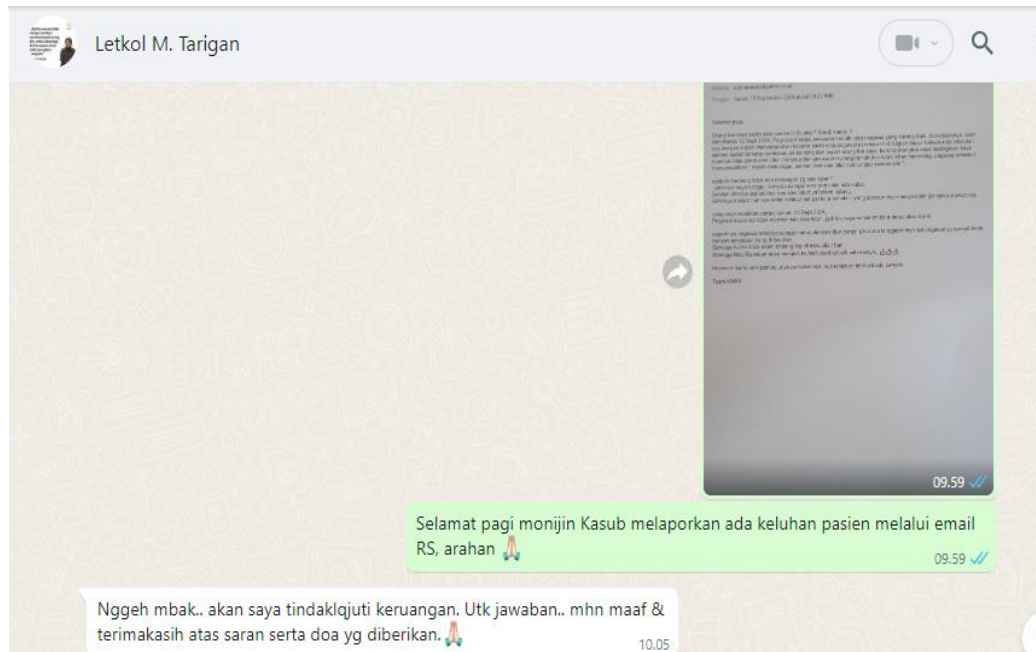
Pelaporan komplain kepada Karu R. 4 Lt. 2



7	13/09/2024	Erich Danuwarsa	Non medis Ruang 7 kamar 1	Email	Hari Kamis 12 September 2024, keluarga merasa kecewa dengan pelayanan salah satu pegawai yang kurang baik. Kronologisnya saat saya dengan sopan menyampaikan kepada salah satu pegawai perempuan di bagian dapur bahwa alas tidur dan selimut sudah terkena rembesan air kencing dari popok orang tua saya, orang tua saya kedinginan tidak nyaman tidak pakai alas tidur, ternyata dengan wajah kurang ramah dan tidak ikhlas menolong, pegawai tersebut menyampaikan “ masih menunggu”. Apakah memang tidak ada cadangan yang tersimpan ? akhirnya saya tunggu, ternyata sampai sore pun tidak ada kabar. Setelah ditanya lagi selimut dan alas tidurnya belum datang. Akhirnya malam hari saya ambil selimut tempat tidur sebelah yang sebelumnya memperoleh ijin dari perawatnya. Yang saya sesalkan sampai Jumat 13 September 2024 Pegawai dapur tersebut tidak memberikan alas tidur. Semoga hal ini tidak terulang lagi dikemudian hari.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap dan Karu R. 7 tanggal 13/09/2024 pukul 10.03 WIB. - Tanggal 13/09/2024 pukul 10.09 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjut. - Kasubdep Rawat Inap telah memanggil petugas yang bersangkutan untuk meminta penjelasan dan mengingatkan kembali agar berkomunikasi kepada keluarga lebih baik lagi.	Kasubdep Rawat Inap dan Karu R.7 sudah menindaklanjuti 1 hari (Hijau) 100
---	------------	-----------------	---------------------------	-------	--	---	---

BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap



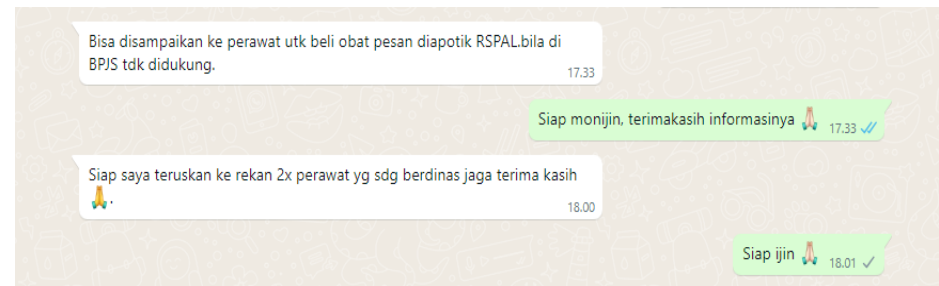
Pengarahan Kasubdep Rawat Inap beserta Karu R. 7



8	16/09/2024	drg. Ragil Pranoto	R. 4 Lt. 2 kamar 9B	Whatsapp	Saya posisi hari Selasa tanggal 17 September 2024 besok dijadwalkan untuk operasi batu empedu dengan dr. Emilia Rosita, Sp. B-KBD. Sore ini saya diberi resep untuk menebus obat yang perlu disiapkan sebelum operasi esok hari tetapi posisi saya disaat ini hingga besok pagi sendirian di ruangan. Keluarga yang menemani baru datang besok pagi sebelum operasi. Apakah tidak ada SOP penebusan obat di bagian farmasi yang dibantu petugas yang lagi standby/tidak bertugas untuk membantu pasien yang posisinya sendiri. Karena saya tidak diperkenankan menebus obat sendiri.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain kepada Karu R. 4 Lt. 2 tanggal 16/09/2024 pukul 17.27 WIB. - Tanggal 16/09/2024 pukul 17.37 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjut. - Perawat yang bertugas meminta tolong Cleaning Service membantu untuk penebusan obat ke bagian farmasi.	Karu R. 4 Lt. 2 sudah menindaklanjuti 1 hari (Hijau) 100
---	------------	--------------------	---------------------	----------	---	--	--

BUKTI TINDAKLANJUT

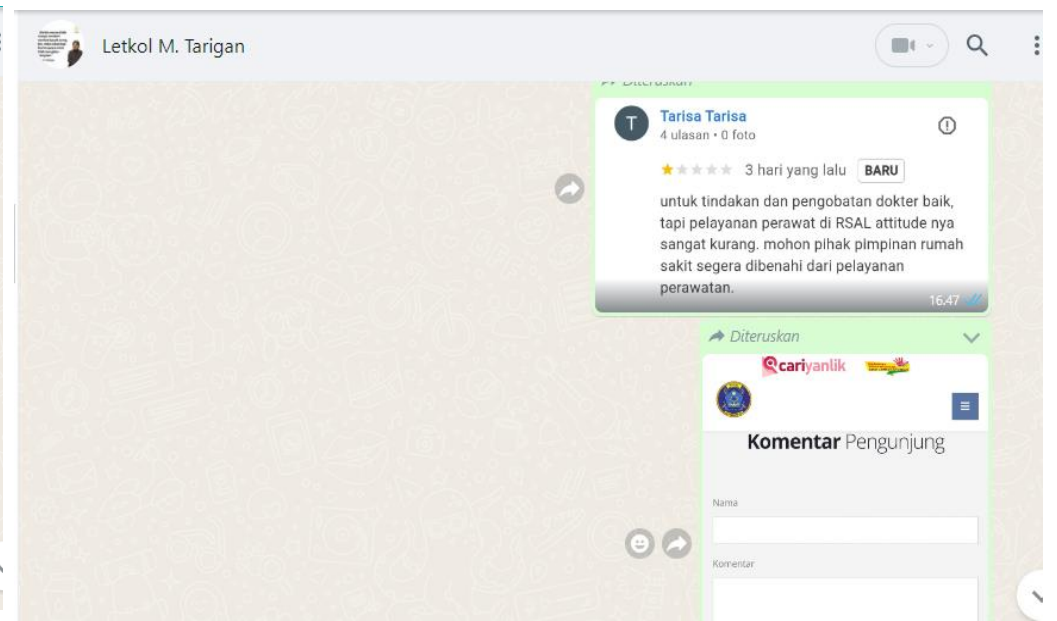
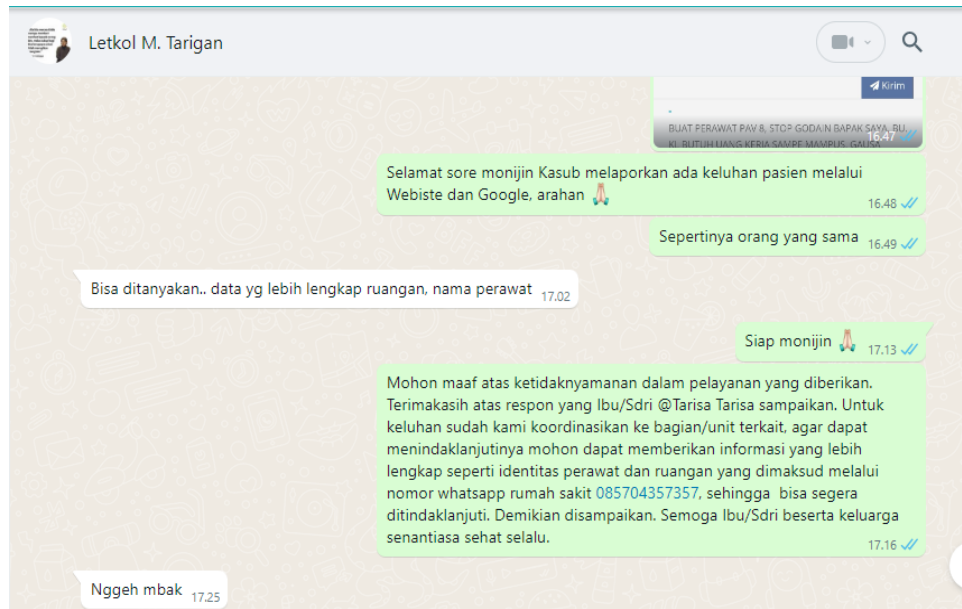
Pelaporan komplain kepada Karu R. 4 Lt. 2



9	20/09/2024	Tarisa Tarisa	Pelayanan Perawat	Google	Untuk tindakan dan pengobatan dokter baik, tapi pelayanan perawat di RSPAL attitudenya sangat kurang, mohon pihak pimpinan rumah sakit segera dibenahi dari pelayanan perawatan.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap tanggal 20/09/2024 pukul 16.52 WIB. - Tanggal 20/09/2024 pukul 17.17 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait. Untuk dapat menindaklanjuti mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama perawat dan ruangan yang dimaksud melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. - Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.	Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
---	------------	---------------	-------------------	--------	---	---	---

BUKTI TINDAKLANJUT

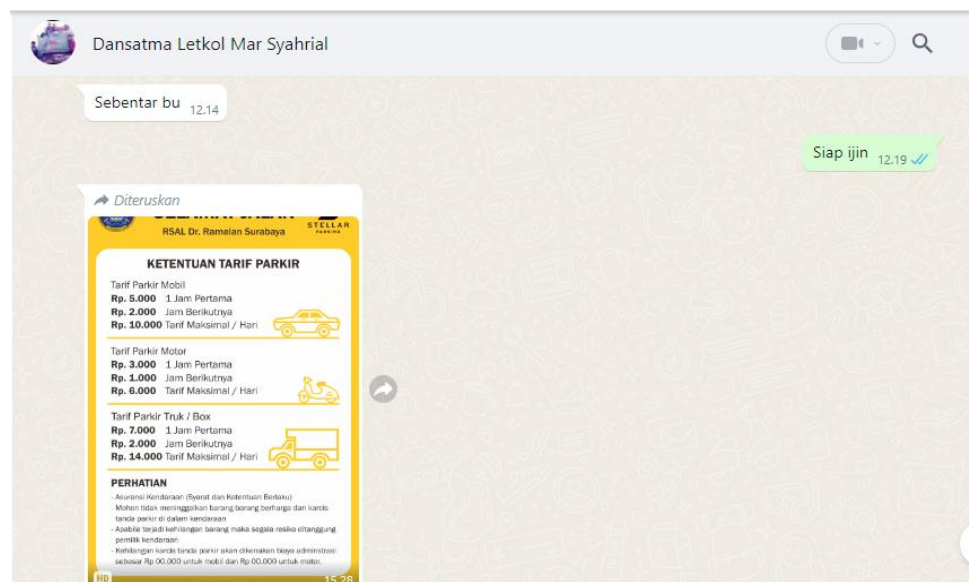
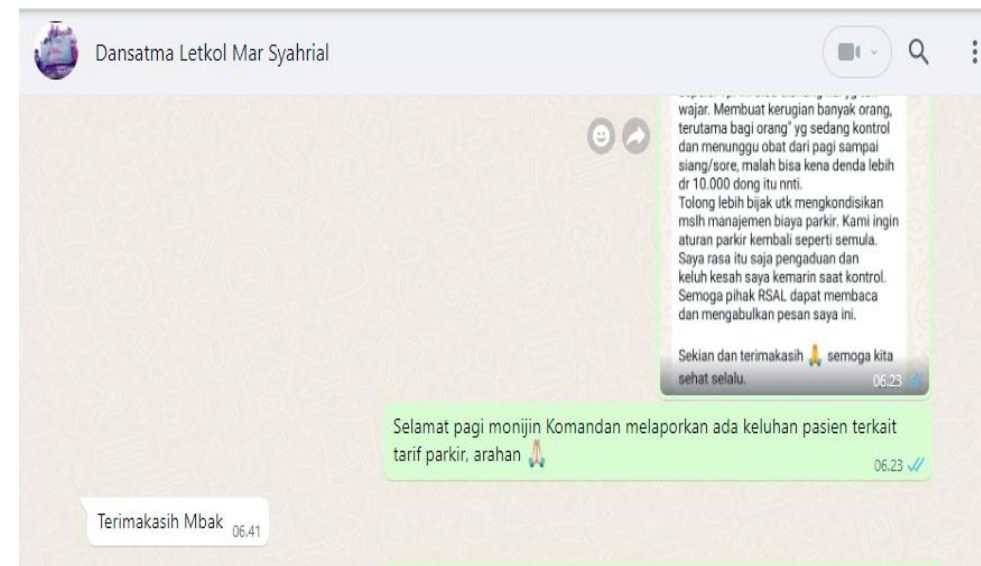
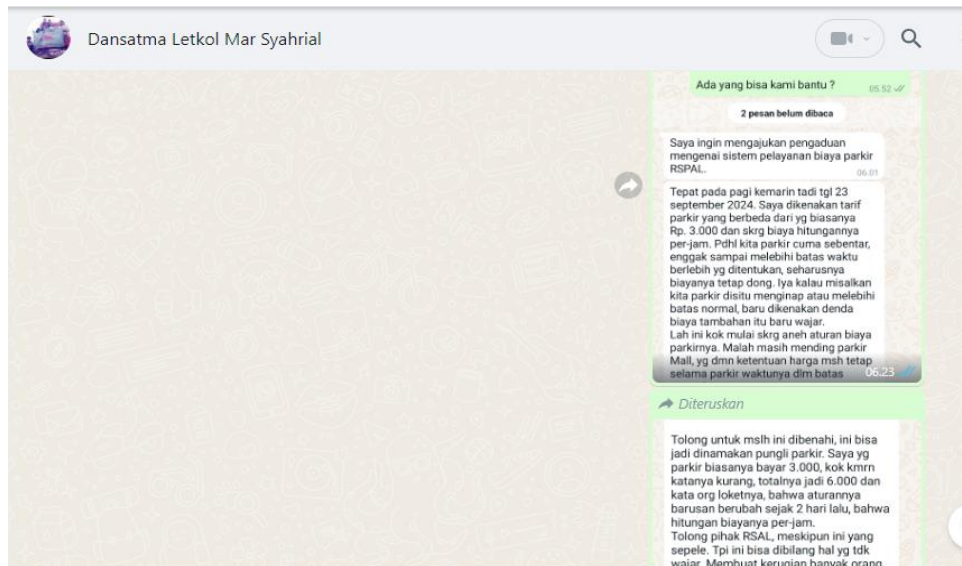
Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap



10	24/09/2024	No Name	Parkir	Whatsapp	Saya ingin mengajukan pengaduan mengenai sistem pelayanan biaya parkir RSPAL. Tepat pada pagi kemarin tanggal 23 September 2024. Saya dikenakan tarif parkir yang berbeda dari yang biasanya 3000 dan sekarang biaya hitungannya perjam. Padahal kita parkir cuma sebentar, engga melebihi batas waktu berlebih yang ditentukan, seharusnya biayanya tetap dong. Iya kalau misalkan kita parkir disitu menginap dan melebihi batas normal, baru dikenakan denda biaya tambahan itu baru wajar. Lah ini kok mulai sekarang aneh aturan biaya parkirannya. Malah mending parkir mall, yang dimana ketentuan harga masih tetap selama parkir waktunya dalam batas normal. Tolong untuk masalah ini dibenahi, ini bisa jadi dinamakan pungli parkir. Saya yang parkir biasanya bayar 3000 kok kemarin totalnya 6000 dan kata orang loket bahwa aturan barusan berubah sejak 2 hari yang lalu. Tolong pihak RSPAL meskipun ini sepele tapi ini bisa dibilang hal yang tidak wajar membuat kerugian banyak orang terutama bagi orang yang sedang kontrol dan menunggu obat dari pagi sampai siang/sore.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain kepada Komandan Satma tanggal 24/09/2024 pukul 11.38 WIB. - Tanggal 24/09/2024 pukul 18.11 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait. Penjelasan yang disampaikan sebenarnya tidak ada perubahan harga parkir di RSPAL dr. Ramelan. Apabila masuk dan keluar RSPAL kurang dari 5 menit ongkos tarif free. Pada masuk pertama dikenakan tarif 3000 1 jam pertama, lanjut 1000 1 jam berikutnya. Tarif maksimal pada pukul 00.00 WIB 6000/ hari. Perubahan hanya pada pelaksanaan kendaraan masuk 6 jam pertama berubah 1 jam pertama.	Komandan Satma sudah menindaklanjuti 1 hari (Hijau) 100
----	------------	---------	--------	----------	---	--	---

BUKTI TINDAKLANJUT

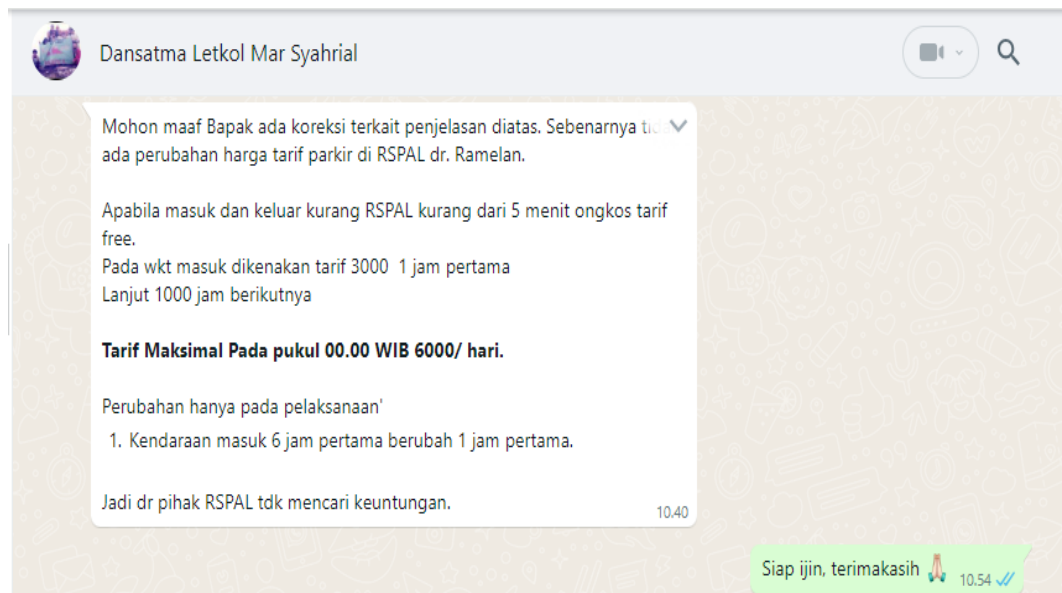
Pelaporan komplain kepada Komandan Satma



11	25/09/2024	No Name	Parkir	Whatsapp	Selamat sore, berkaitan dengan adanya manajemen parkir yang baru bagi kami sangat memberatkan karena begitu masuk langsung kena 3000 selanjutnya perkelipatan satu jam dikenakan seribu. Misal tadi malam masuk sekitar jam 7 pulang jam 10 kena 6000. Misal masuk 7 pulang jam 3 tentu bisa diatas 10.000 itu belum lagi nginap. Mengingat tempat parkir di RSPAL kurang memadai (terbuka bisa kena panas atau kehujanan) Mohon ditinjau kembali untuk kenaikan tarif tersebut selagi tempat parkir masih belum memadai.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain kepada Komandan Satma tanggal 25/09/2024 pukul 08.04 WIB. - Tanggal 25/09/2024 pukul 08.38 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait. Informasi yang disampaikan untuk tarif maksimal pada pukul 00.00 WIB 6000/ hari.	Komandan Satma sudah menindaklanjuti 1 hari (Hijau) 100
----	------------	---------	--------	----------	---	--	---

BUKTI TINDAKLANJUT

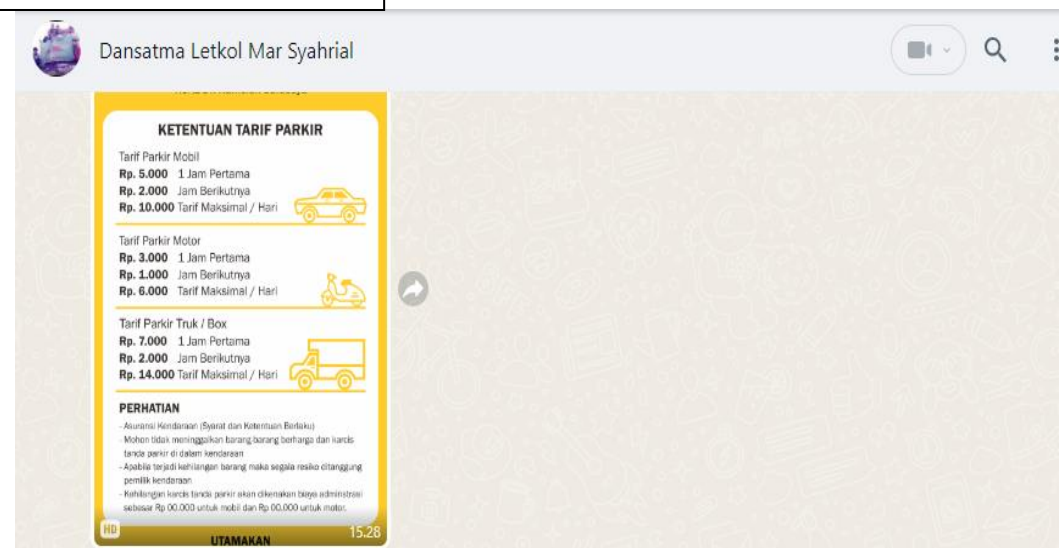
Pelaporan komplain kepada Komandan Satma



12	25/09/2024	Imam Rohman 1986	Parkir	Instagram	Pak minta tolong kurangi biaya parkirnya masak saya pasien rakyat kecil 3 hari di sana di tarik parkir 30 rb.. kita keberatan pak.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain kepada Komandan Satma tanggal 25/09/2024 pukul 08.04 WIB. - Tanggal 25/09/2024 pukul 08.38 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait. Informasi yang disampaikan bahwa Sosialisasi, Edukasi perihal kondisi parkir saat ini dalam uji coba sistem yang lebih baik. Untuk ketentuan tarif a. Mobil sbb: - 5000 1 jam pertama - 2000 jam berikutnya - 10.000 Tarif Maksimal/hari. b. Sepeda Motor sbb: - 3000 1 jam pertama - 1000 jam berikutnya - 6000 Tarif Maksimal/hari.	Komandan Satma sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
----	------------	------------------	--------	-----------	--	---	--

BUKTI TINDAKLANJUT

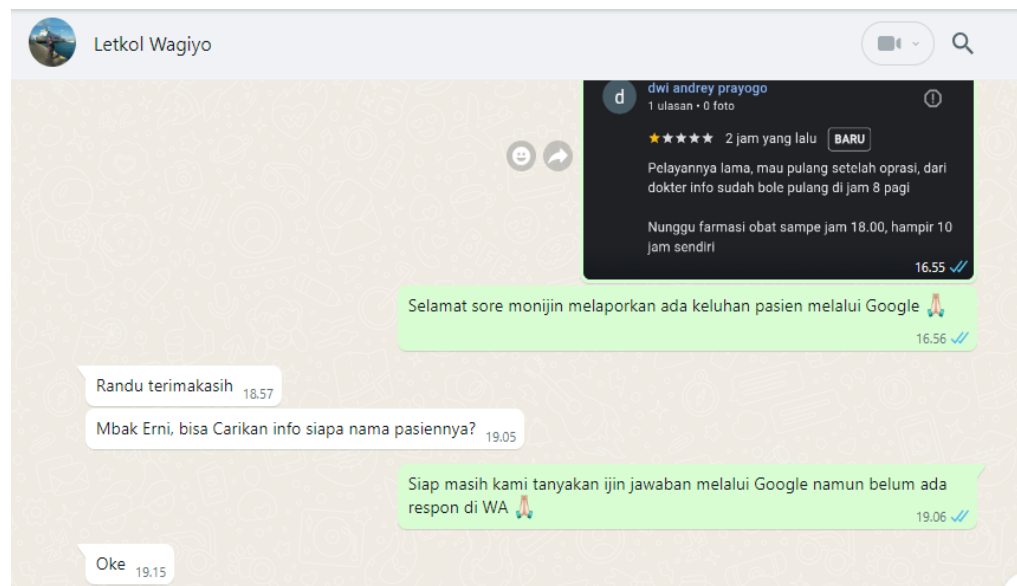
Pelaporan komplain kepada Komandan Satma



13	27/09/2024	Dwi Andrey Prayogo	UPF Rawat Inap	Google	Pelayanannya lama, mau pulang setelah operasi dari dokter info sudah boleh pulang di jam 8 pagi, nunggu farmasi obat sampai jam 18.00 hampir 10 jam sendiri. - Merespon komplain - Melaporkan komplain kepada Kasubdep Farmasi dan Kasie UPF Rawat Inap tanggal 27/09/2024 pukul 16.59 WIB. - Tanggal 27/09/2024 pukul 19.03 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait. Untuk dapat menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama pasien/nomor rekam medik pasien dan ruang rawat inap melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. - Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.	Kasubdep Farmasi dan Kasie UPF Rawat Inap sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
----	------------	--------------------	----------------	--------	--	---

BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Kasubdep Farmasi



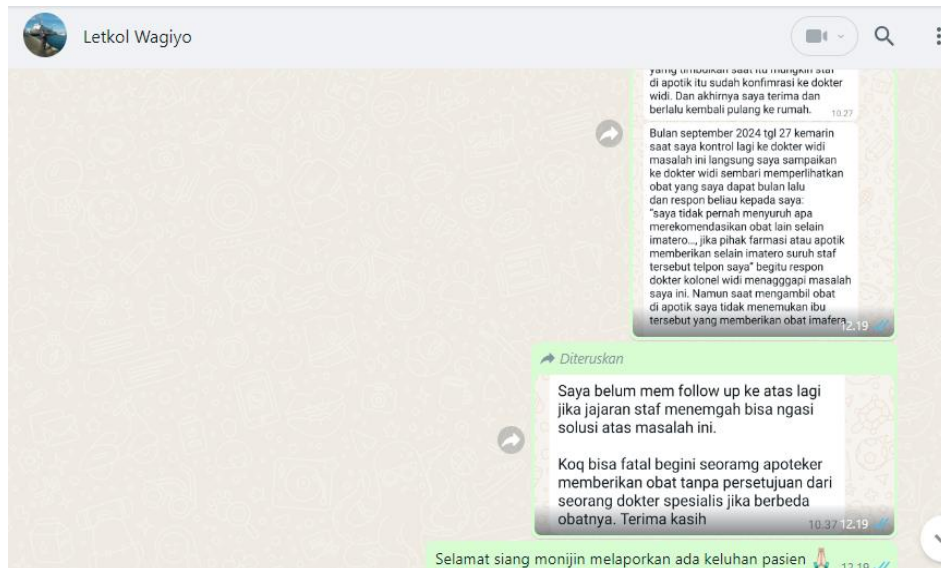
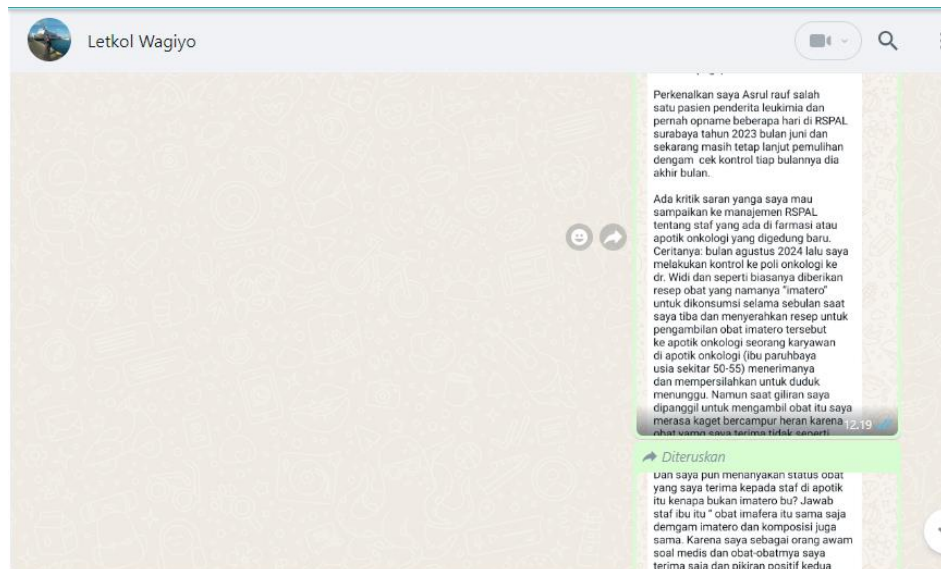
Pelaporan komplain kepada Kasie UPF Rawat



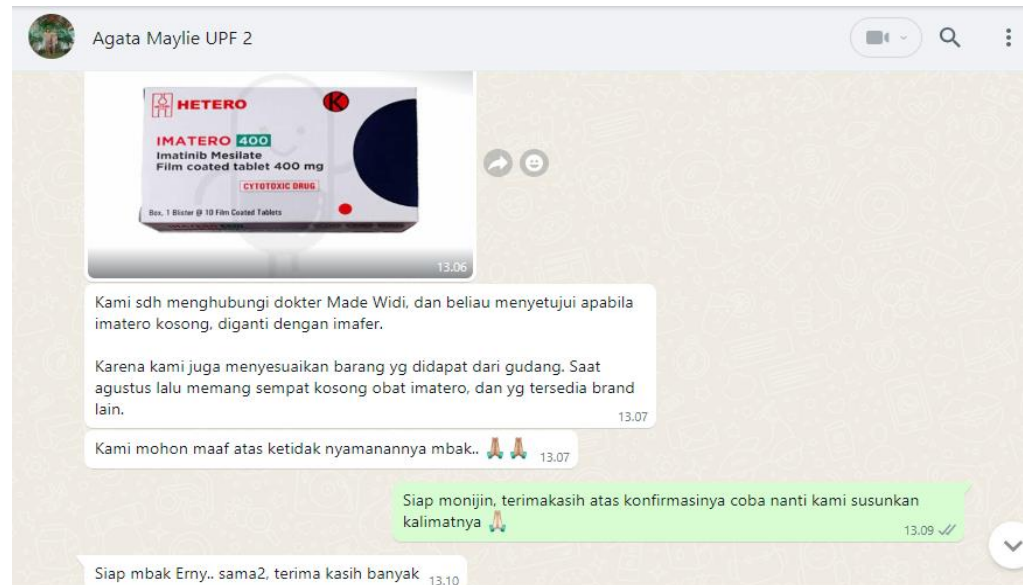
14	28/09/2024	Asrul Rauf	UPF Onkologi	<i>Whatsapp</i>	Pasien merasa obat yang diberikan pada bulan Agustus 2024 tidak sama dengan obat yang sebelumnya dikonsumsi. Pada bulan Agustus 2024 pasien menerima obat dari apotek Onkologi dengan merk Imafera sedangkan obat yang sebelumnya dikonsumsi sejak bulan Juni 2023 dengan merk Imatero. Pasien mengira pihak apotek mengganti obat tanpa persetujuan dari dokter.	- Merespon complain - Melaporkan complain kepada Kasubdep Farmasi dan Kasie UPF Onkologi tanggal 28/09/2024 pukul 12.23 WIB. - Tanggal 28/09/2024 pukul 19.03 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait. Sebagai informasi terkait obat yang diberikan antara Imatero dengan Imafer, untuk kedua obat tersebut sama-sama berisi imatinib mesilate hanya beda brand dan pabrik. Imatero dari PT Hetero sedangkan Imafer dari PT Ferron. Pada bulan Agustus lalu memang obat imatero kosong dan tersedia brand lain. Pihak apotek sudah menanyakan ke dokter ybs dan beliau menyetujui apabila Imatero kosong dan diganti Imafer. - Pasien berkenan bertemu secara langsung dengan apoteker dan dijadwalkan hari Selasa tanggal 01/10/2024 pukul 10.00 WIB - Tanggal 01/10/2024 pukul 10.08 WIB Kasie UPF Onkologi telah menemui pasien di ruang konsultasi obat UPF 2 untuk memberikan penjelasan secara langsung kepada pasien. - Pasien sudah menerima dan memahami penjelasan dari petugas.	Kasubdep Farmasi dan Kasie UPF Onkologi sudah menindaklanjuti 1 hari (Hijau) 100
----	------------	------------	-----------------	-----------------	--	---	--

BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Kasubdep Farmasi



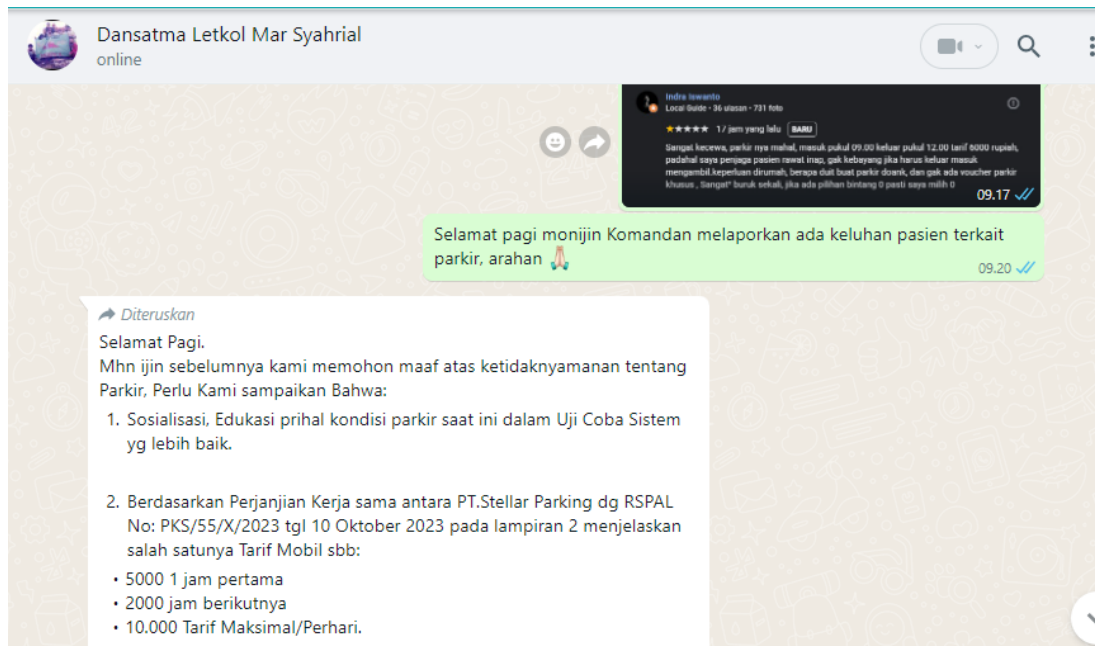
Pelaporan komplain kepada Kasie UPF Onkologi



15	30/09/2024	Indra Iswanto	Parkir	Google	Sangat kecewa parkirnya mahal, masuk pukul 09.00 keluar pukul 12.00 tarif 6000. Padahal saya penjaga pasien rawat inap, gak kebayang jika harus keluar masuk mengambil keperluan dirumah, berapa duit buat parkir doank dan tidak ada voucher parkir khusus.	- Merespon komplain - Melaporkan komplain kepada Komandan Satma tanggal 30/09/2024 pukul 09.21 WIB. - Tanggal 30/09/2024 pukul 16.57 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait. Sebagai informasi untuk Sosialisasi, Edukasi perihal kondisi parkir saat ini dalam uji coba sistem yang lebih baik. Untuk ketentuan tarif a. Mobil sbb: - 5000 1 jam pertama - 2000 jam berikutnya - 10.000 Tarif Maksimal/hari. b. Sepeda Motor sbb: - 3000 1 jam pertama - 1000 jam berikutnya - 6000 Tarif Maksimal/hari. - Jika Bapak/Sdr ada saran dan masukan silahkan bisa datang langsung ke ruang PIPP di Gedung Unit Rawat Jalan jam kerja atau bisa disampaikan melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357.	Komandan Satma sudah menindaklanjuti 1 hari (Kuning) 100
----	------------	---------------	--------	--------	---	---	--

BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Komandan Satma



Informasi Ketentuan biaya

SELAMAT JALAN
 RSAL Dr. Ramelan Surabaya

STELLAR PARKING

KETENTUAN TARIF PARKIR

Tarif Parkir Mobil

Rp. 5.000 1 Jam Pertama
Rp. 2.000 Jam Berikutnya
Rp. 10.000 Tarif Maksimal / Hari

Tarif Parkir Motor

Rp. 3.000 1 Jam Pertama
Rp. 1.000 Jam Berikutnya
Rp. 6.000 Tarif Maksimal / Hari

Tarif Parkir Truk / Box

Rp. 7.000 1 Jam Pertama
Rp. 2.000 Jam Berikutnya
Rp. 14.000 Tarif Maksimal / Hari

PERHATIAN

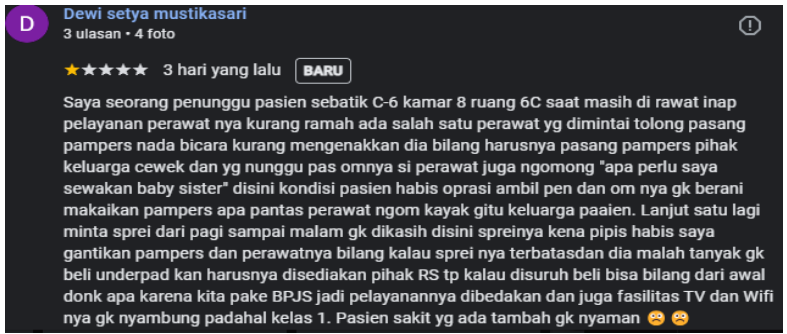
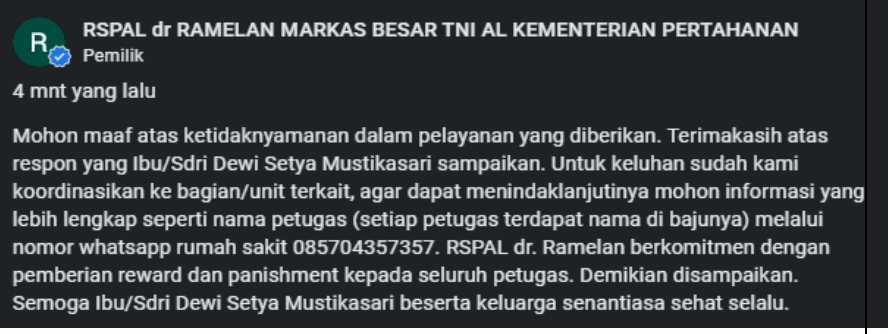
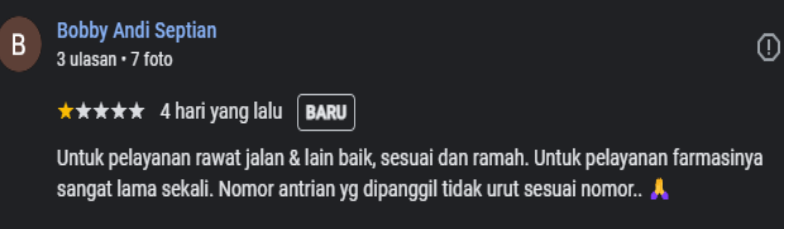
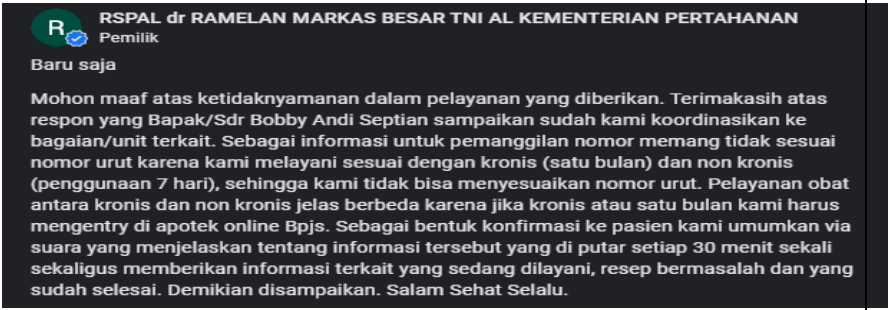
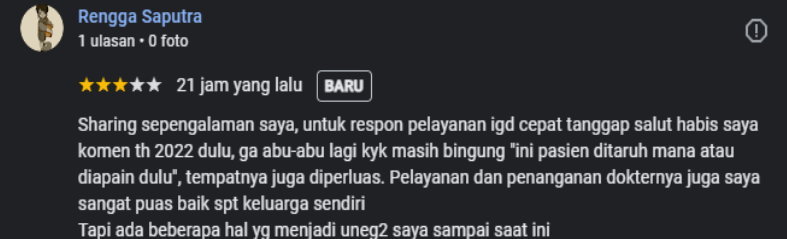
- Asuransi Kendaraan (Syarat dan Ketentuan Berlaku)
- Mohon tidak meninggalkan barang-barang berharga dan karcis tanda parkir di dalam kendaraan
- Apabila terjadi kehilangan barang maka segala resiko ditanggung pemilik kendaraan
- Kehilangan karcis tanda parkir akan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp 00.000 untuk mobil dan Rp 00.000 untuk motor.

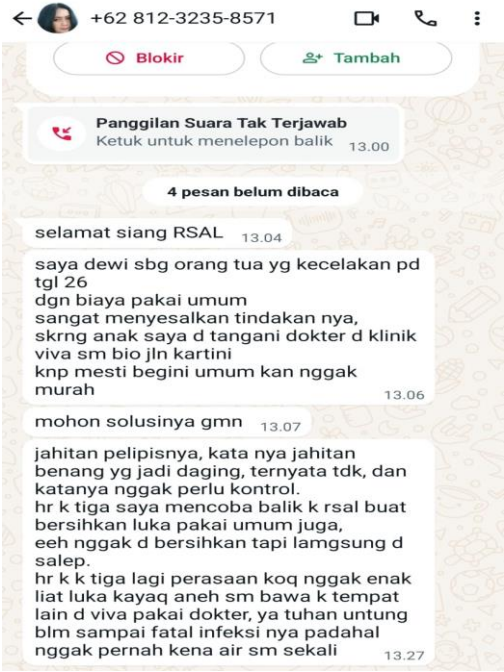
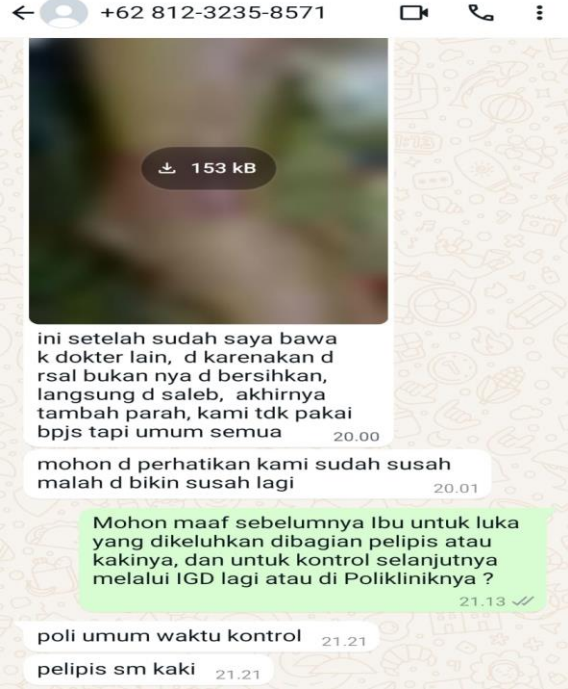
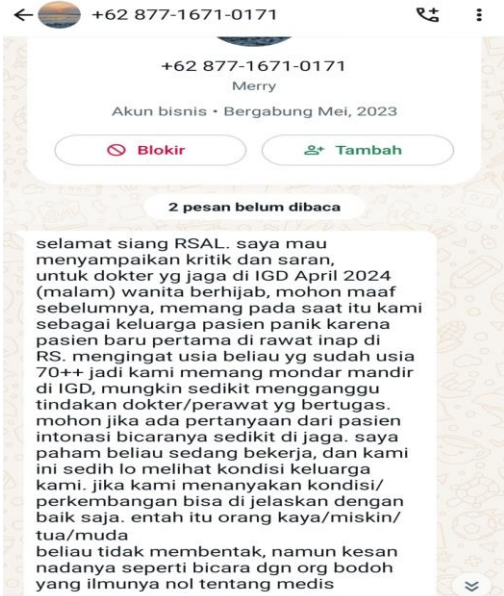
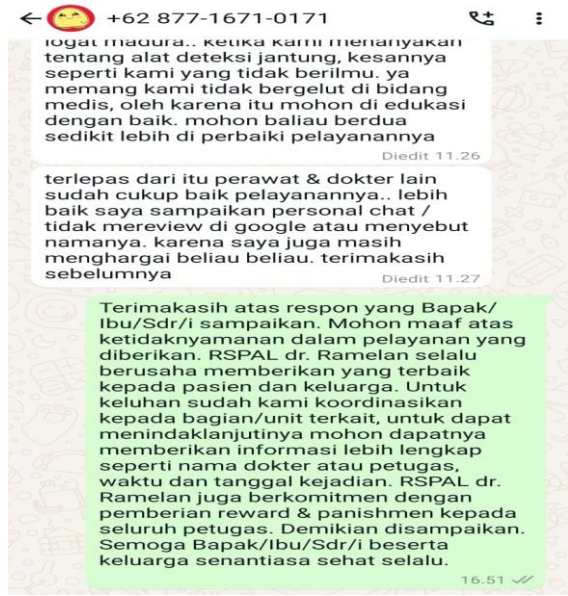
UTAMAKAN KESELAMATAN

Kasubbag Humas,

Silvy Kartika R., S.Gz., Dietisien
Mayor Laut (K/W) Nrp. 15197/P

Lampiran II Bukti Respon Komplain Tidak Langsung

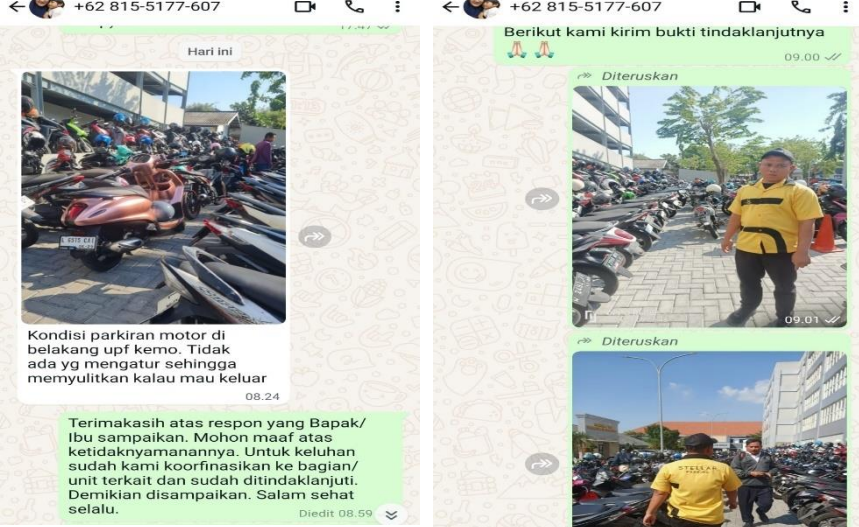
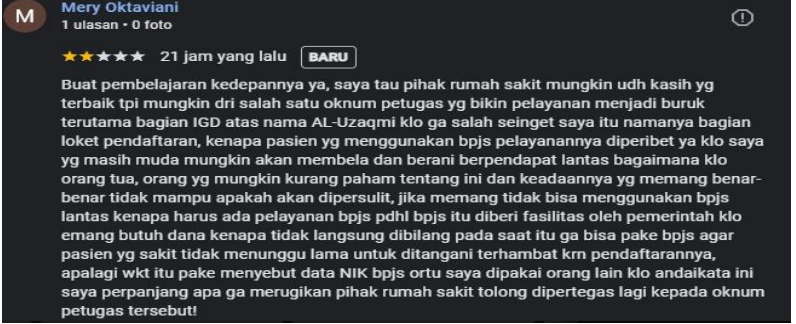
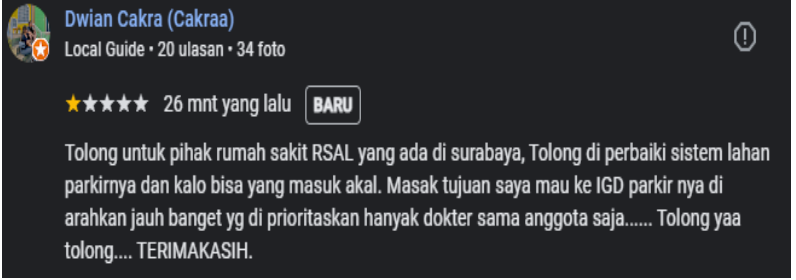
No.	Bulan/Platform	Bukti komplain	Respon Komplain
1.	08 Juli 2024 Google	 Dewi setya mustikasari 3 ulasan • 4 foto ★★★★★ 3 hari yang lalu BARU Saya seorang penunggu pasien sebatik C-6 kamar 8 ruang 6C saat masih di rawat inap pelayanan perawat nya kurang ramah ada salah satu perawat yg dimintai tolong pasang pampers nada bicara kurang mengenakkan dia bilang harusnya pasang pampers pihak keluarga cewek dan yg nunggu pas omnya si perawat juga ngomong "apa perlu saya sewakan baby sister" disini kondisi pasien habis oprasi ambil pen dan om nya gk berani makaikan pampers apa pantas perawat ngom kayak gitu keluarga paaien. Lanjut satu lagi minta spre dari pagi sampai malam gk dikasih disini spreinya kena pipis habis saya gantikan pampers dan perawatnya bilang kalau spre nya terbatas dan dia malah tanyak gk beli underpad kan harusnya disediakan pihak RS tp kalau disuruh beli bisa bilang dari awal donk apa karena kita pake BPJS jadi pelayanannya dibedakan dan juga fasilitas TV dan Wifi nya gk nyambung padahal kelas 1. Pasien sakit yg ada tambah gk nyaman 😞😞	 RSPAL dr RAMELAN MARKAS BESAR TNI AL KEMENTERIAN PERTAHANAN Pemilik 4 mnt yang lalu Mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri Dewi Setya Mustikasari sampaikan. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait, agar dapat menindaklanjutiya mohon informasi yang lebih lengkap seperti nama petugas (setiap petugas terdapat nama di bajunya) melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. RSPAL dr. Ramelan berkomitmen dengan pemberian reward dan panishment kepada seluruh petugas. Demikian disampaikan. Semoga Ibu/Sdri Dewi Setya Mustikasari beserta keluarga senantiasa sehat selalu.
2	08 Juli 2024 Google	 Bobby Andi Septian 3 ulasan • 7 foto ★★★★★ 4 hari yang lalu BARU Untuk pelayanan rawat jalan & lain baik, sesuai dan ramah. Untuk pelayanan farmasinya sangat lama sekali. Nomor antrian yg dipanggil tidakurut sesuai nomor.. 🙄	 RSPAL dr RAMELAN MARKAS BESAR TNI AL KEMENTERIAN PERTAHANAN Pemilik Baru saja Mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Terimakasih atas respon yang Bapak/Sdr Bobby Andi Septian sampaikan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait. Sebagai informasi untuk pemanggilan nomor memang tidak sesuai nomor urut karena kami melayani sesuai dengan kronis (satu bulan) dan non kronis (penggunaan 7 hari), sehingga kami tidak bisa menyesuaikan nomor urut. Pelayanan obat antara kronis dan non kronis jelas berbeda karena jika kronis atau satu bulan kami harus mengentry di apotek online Bpjs. Sebagai bentuk konfirmasi ke pasien kami umumkan via suara yang menjelaskan tentang informasi tersebut yang di putar setiap 30 menit sekali sekaligus memberikan informasi terkait yang sedang dilayani, resep bermasalah dan yang sudah selesai. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.
3	10 Juli 2024 Google	 Rengga Saputra 1 ulasan • 0 foto ★★★★★ 21 jam yang lalu BARU Sharing sepengalaman saya, untuk respon pelayanan igd cepat tanggap salut habis saya komen th 2022 dulu, ga abu-abu lagi kyk masih bingung "ini pasien ditaruh mana atau diapain dulu", tempatnya juga diperluas. Pelayanan dan penanganan dokternya juga saya sangat puas baik spt keluarga sendiri Tapi ada beberapa hal yg menjadi uneg2 saya sampai saat ini	Terimakasih atas respon yang Bapak/Sdr Rengga Saputra sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi kami dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. jika Bapak/Sdr ada saran dan masukan silahkan bisa disampaikan melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. Demikian disampaikan. Semoga Bapak/Sdr Rengga Saputra beserta keluarga senantiasa sehat selalu.

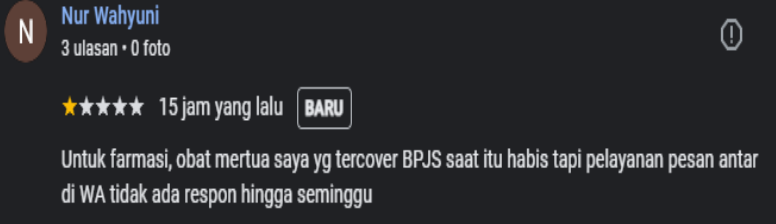
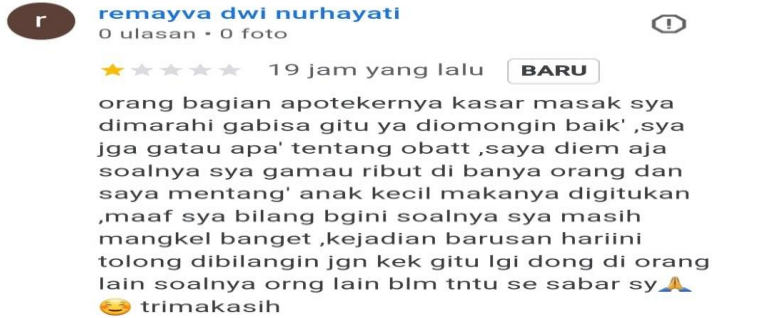
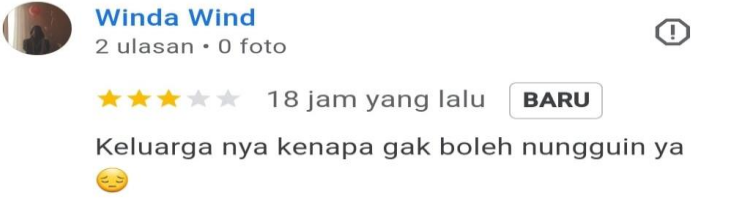
4	15 Juli 2024 Whatsapp		
5	18 Juli 2024 Whatsapp		

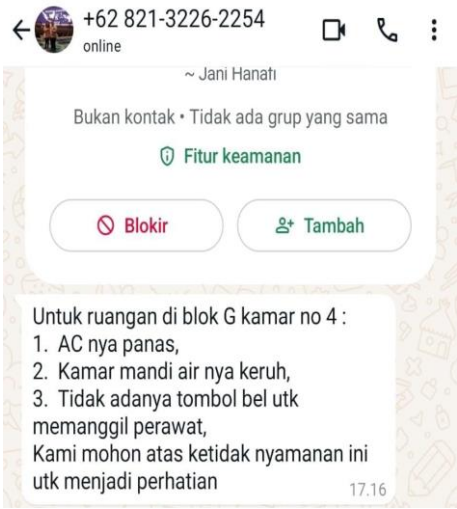
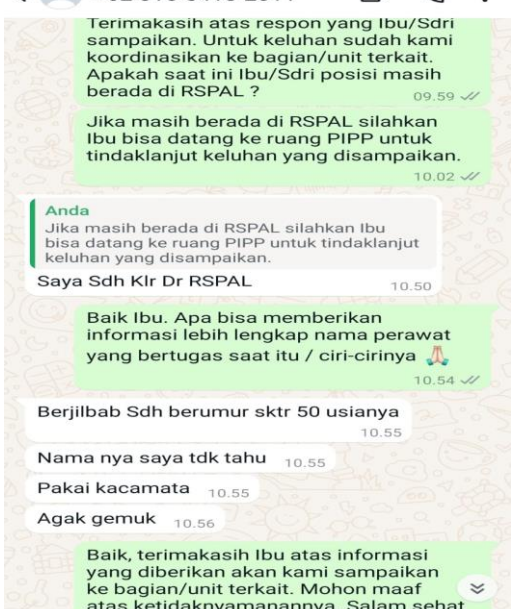
6	24 Juli 2024 Google	 Suci Hamdani 1 ulasan • 5 foto ★★★★★ 19 jam yang lalu BARU Antri poli lamaaaaaaaa sekali 4 jam ga dipanggil² Antri obat lamaaaaaaaaaa, antri ambil rujukan untuk MRI juga lamaaaaaaaa sekali, antri di MRI lama ternyata alatnya error. Nunggu 4½jam ga selesai² akhirnya cancel minta pulang aja. Minta rujukan ke RS lain saja.. not recommended 🙏 ← Balas	Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri Suci Hamdani sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan kepada bagian/unit terkait, untuk dapat menindaklanjutinya mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti layanan poli yang dimaksud melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. RSPAL dr. Ramelan selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada pasien dan keluarga dan berkomitmen memberikan reward & panishment kepada seluruh petugas rumah sakit. Demikian disampaikan. Semoga Ibu/Sdri Suci Hamdani beserta keluarga senantiasa sehat selalu.
7	25 Juli 2024 Google	≡ Terbaru  Risa Gamalani 1 ulasan • 0 foto ★★★★★ 19 mnt yang lalu BARU Tlg Pihak RS agar memperhatikan fasilitas kebersihan terutama Toilet/WC, ketersediaan sabun, cuci tangan kebersihan toilet, kran air yg rusak. Trmksh ← Balas	Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri Risa Gamalani sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk saran dan masukan sudah kami koordinasikan kepada bagian/unit terkait, untuk dapat menindaklanjutinya mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama ruangan/bagian mana yang dimaksud melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. RSPAL dr. Ramelan selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada pasien dan keluarga. Demikian disampaikan. Semoga Ibu/Sdri Risa Gamalani beserta keluarga senantiasa sehat selalu.
8	25 Juli 2024 Google	≡ Terbaru  Aliffionita Vicki Local Guide • 10 ulasan • 3 foto ★★★★★ 3 jam yang lalu BARU PELAYANANNYA SANGAT JELEK, DILAYAN URUTAN 007 SUDAH DIPANGGIL, TPI DIRUANGAN DOKTERNYA MASIH ANTRIAN 005. INI GIMANA SIH, GAK JELAS BGT ← Balas	Terimakasih atas respon yang Bapak/Ibu/Sdr/i Aliffionita Vicki sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan kepada bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Demikian disampaikan. Semoga Bapak/Ibu/Sdr/i Aliffionita Vicki beserta keluarga senantiasa sehat selalu.

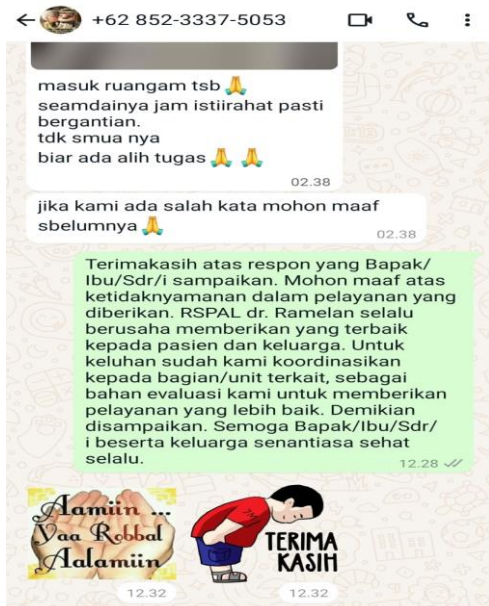
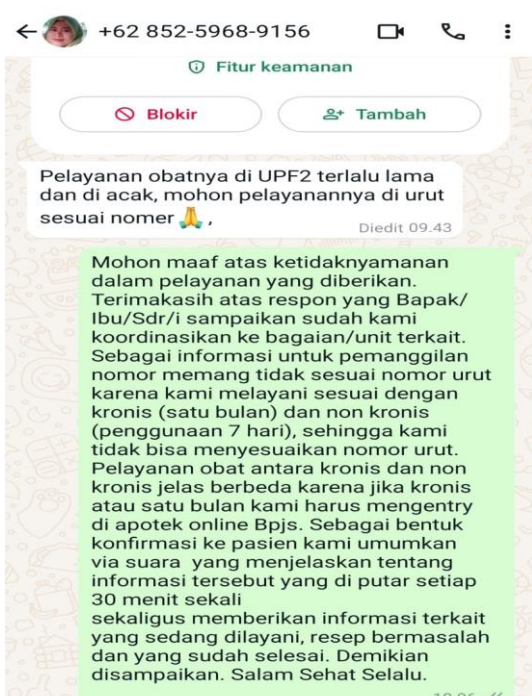
9	26 Juli 2024 Google/Whatsapp		
10	27 Juli 2024 Google		Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri Dinar Gusti Hanani sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Sebagai informasi RSPAL dr. Ramelan dalam memberikan pelayanan kesehatan tidak pernah membedakan status pasien baik dari anggota TNI, pasien umum maupun pasien bpjs, semua pelayanan sama. Untuk dapat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti ruangan yang dimaksud serta identitas petugas melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. Demikian disampaikan. Semoga Ibu/Sdri Dinar Gusti Hanani beserta keluarga senantiasa sehat selalu.
11	27 Juli 2024 Website		

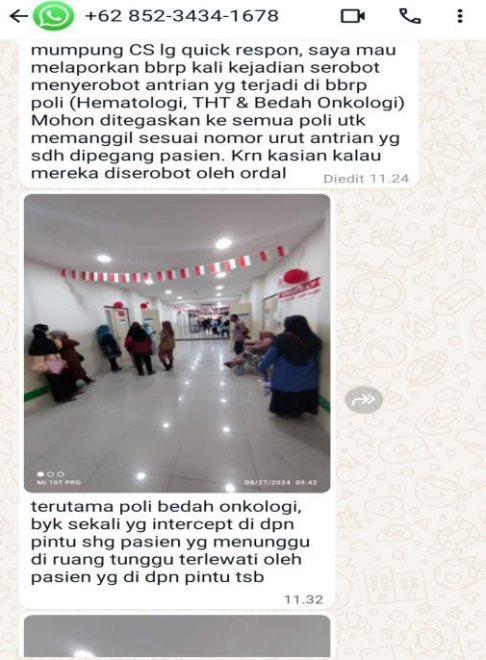
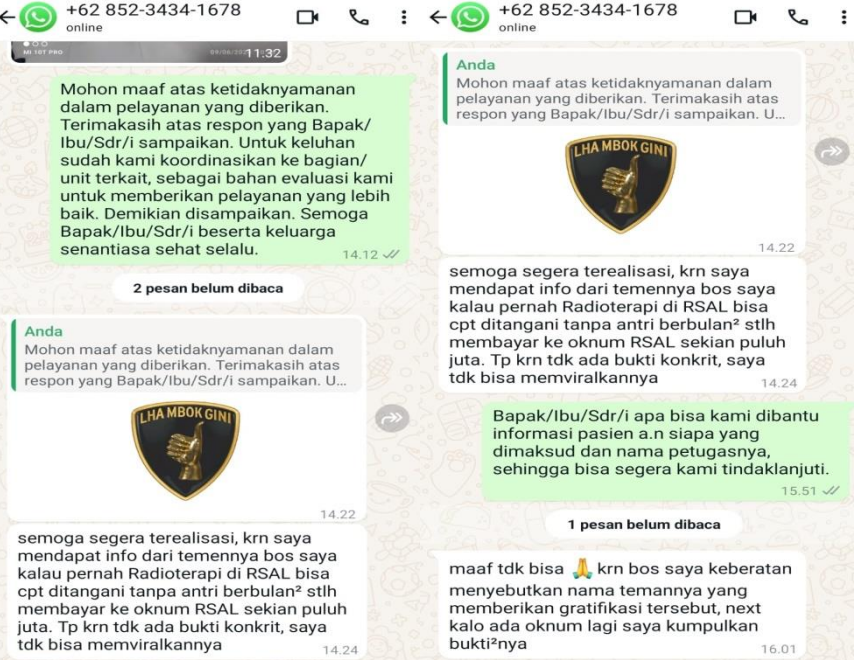
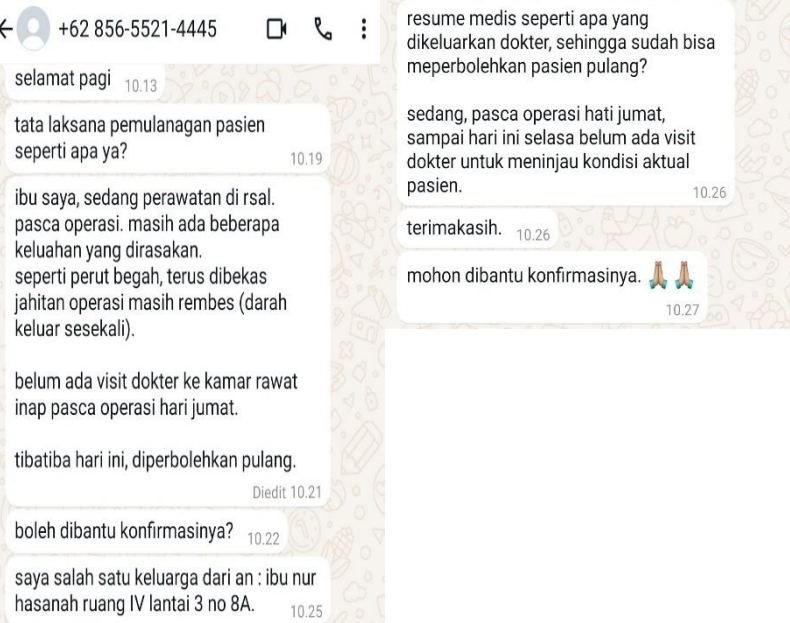
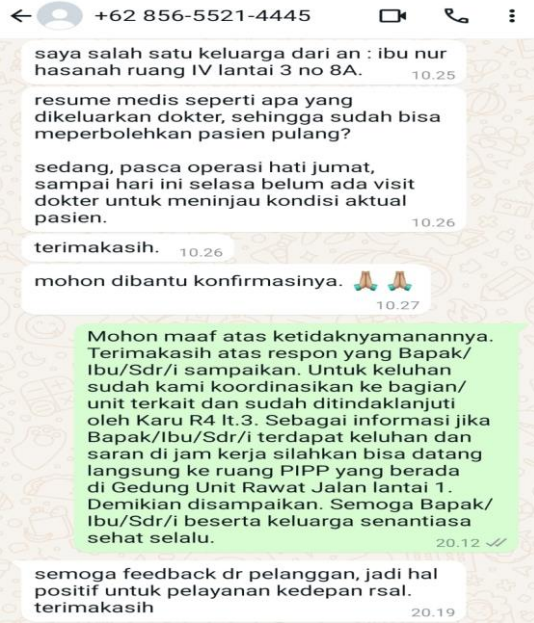
12	01 Agust 2024 Google	★★★★★ 2 hari yang lalu BARU Anak saya umur 4 tahun yg dirawat. Untuk pelayanan IGD saya akui cepat, bgitu datang tidak pakai lama langsung dipasang infus, dan menunggu pindah kamar juga terbilang cepat cuma 1 jam an. Namun yg menjadi kekecewaan adalah layanan Rawat Inap nya. Saya bpjs kelas 1, fasilitas yg didapat di sini terbilang kurang dibanding rumah sakit lain yg pernah dirasakan. Saklar lampu tidak berfungsi, lampu tidur tidak ada pdhal harusnya ada. Kamar mandi lantai nya sudah byk yg pecah keramik nya. Dan terutama PERAWAT nya sangat tidak ramah, padahal yg dirawat adalah pasien anak2 yg seharusnya ramah dan ngemong. Untuk perawat berseragam merah mungkin perawat senior, itu sangat tidak ramah. Suka marah2. Kami di sini berobat untuk sembuh, tpi malah merasa tersiksa sama perawatnya, lalu gimana mau cepat sembuh. Untuk perawat yg berseragam putih, itu sangat ramah dan baik sekali. Mohon diaudit lagi untuk perawat senior tolong jangan arogan. Apa karena saya tidak berasal dari keluarga angkatan laut makanya diperlakukan seperti itu? Atau memang perawat senior di sini tidak ramah dan arogan. Tolong diperhatikan. Terima kasih.	Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri Ana Zailatul sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan kepada bagian/unit terkait, untuk dapat menindaklanjutiya mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama ruangan/bagian mana yang dimaksud melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. RSPAL dr. Ramelan selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada pasien dan keluarga. Demikian disampaikan. Semoga Ibu/Sdri Ana Zailatul beserta keluarga senantiasa sehat selalu.
13	06 Agust 2024 Google	★★★★★ 5 jam yang lalu BARU Di Aplikasi sudah dapat no antrian tpi kenapa masih disuruh Antri lagi .. Baiknya kan klo sudah daftar online. datang trus scan yg di aplikasi lalu print lanjut ke poli gitu kan enak Dan saya harap semua loket bisa melayani Dan bisa membantu orang" yg lain meskipun no Antrian tidak sesuai loket tsb . Oiya jangan pilih" pasien ya Yg pakai Umum dan BPJS. Mskipun saya pakai BPJS kelas 1 Saya juga Bayar Tiap Bulan dipotong oleh Perusahaan ..Tolong disama ratakan pelayanannya jangan pandang bulu dalam melayani pasien. Sesuaikan saja dengan peraturan yg dibuat oleh Bapak Presiden Jokowi yg terhormat dan pemerintah perihal pelayanan kesehatan. Sekian dari saya , mohon maaf apabila ada salah kata. Semoga kedepannya bisa lebih baik lagi. Sehat selalu untuk semuanya 🙏	Terimakasih atas respon yang Bapak/Sdr Moh. Fahmi Ammar sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan kepada bagian/unit terkait, saat ini antrian sedang dalam perbaikan dan rencana ke depan memang seperti yang dimaksud. Demikian disampaikan. Semoga Bapak/Sdr Moh. Fahmi Ammar beserta keluarga senantiasa sehat selalu.
14	07 Agust 2024 Google	 Ferdi Aditya 1 ulasan · 0 foto ★★★★★ 1 jam yang lalu BARU First time kontrol di rs ini pelayanan sangat tidak memuaskan, terlalu lama waktu yg dibuang untuk menunggu antrian. Dr nunggu antrian dokter, itupun tanpa ditanya keluhan pasien pasca operasi, kedua di ruang bebat jg banyak mengurus waktu terakhir di farmasi. Total waktu 9jam terbuang sia sia, dg kondisi pasien yg blm sembuh total. 9jam bukan waktu sebentar bagi pengantar yg bekerja!!!	Terimakasih atas respon yang Bapak/Sdr Ferdi Aditya sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan kepada bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Demikian disampaikan. Semoga Bapak/Sdr Ferdi Aditya beserta keluarga senantiasa sehat selalu.

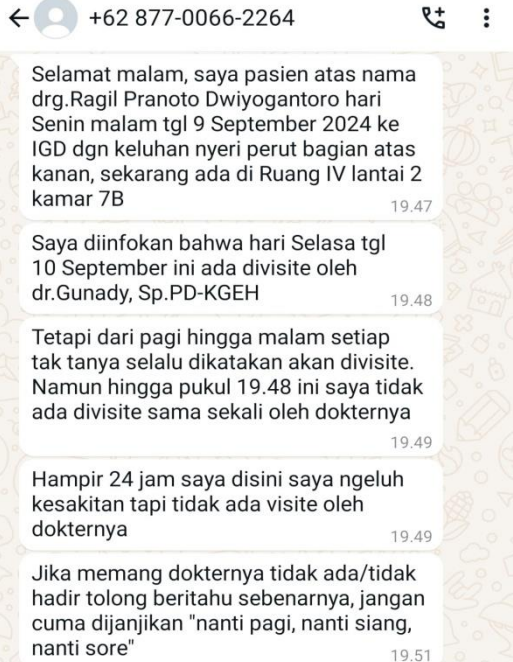
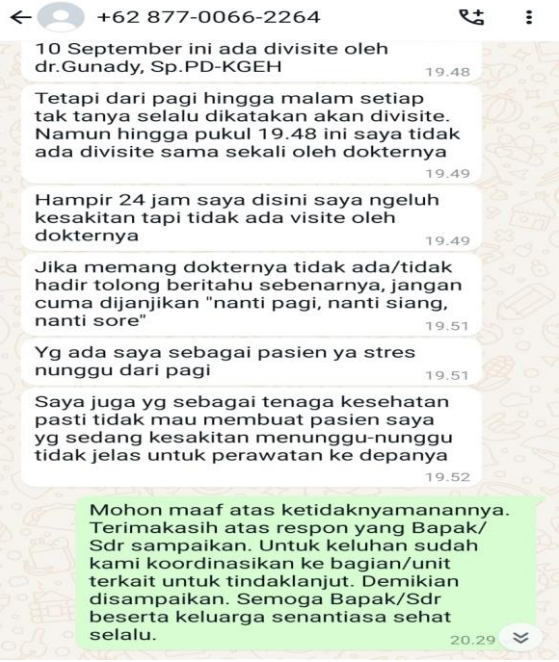
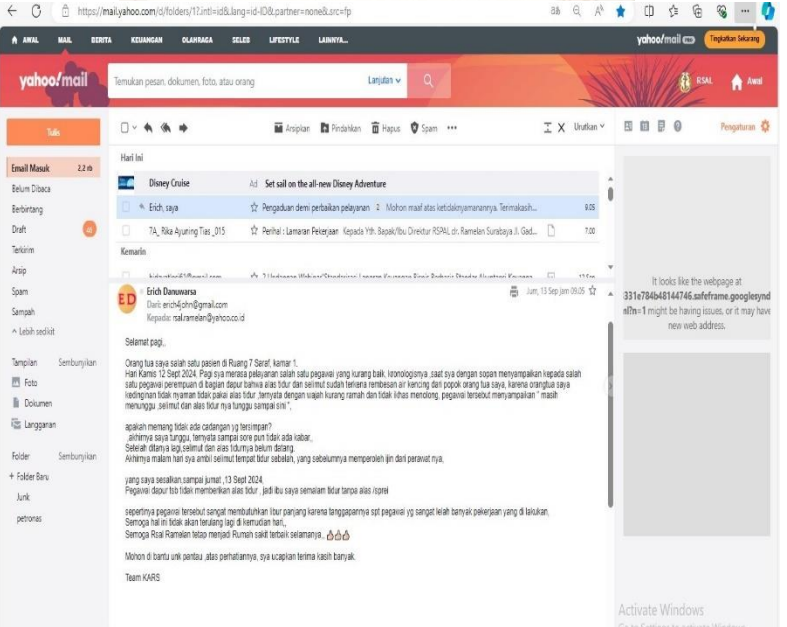
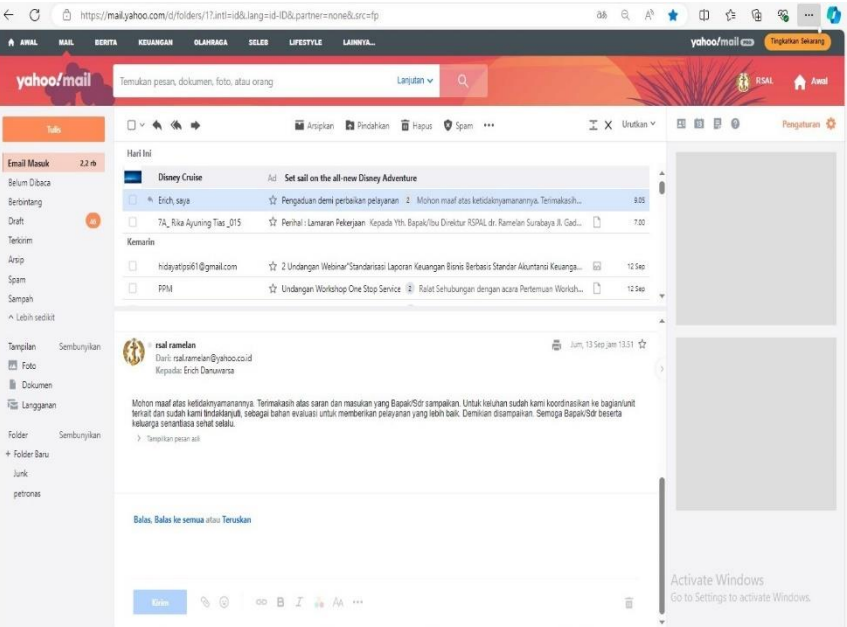
15	09 Agust 2024 Whatsapp		
16	12 Agust 2024 Google/Whatsapp		Mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang kami berikan. Terimakasih atas saran dan masukan yang disampaikan Ibu/Sdri Mery Oktaviani. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait, akan kami jadikan sebagai bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan lebih baik lagi. Demikian disampaikan. Semoga Ibu/Sdri Mery Oktaviani beserta keluarga senantiasa sehat selalu.
17	19 Agust 2024 Google		Terimakasih atas respon yang Bapak/Sdr Dwian Cakra sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan kepada bagian/unit terkait. Sebagai informasi rumah sakit telah menyediakan parkir besar bagi kendaraan roda empat yang antar pasien ke IGD baik melalui pintu sebelah Barat maupun pintu sebelah Timur yang berada di depan videotron. Demikian disampaikan. Semoga Bapak/Sdr Dwian Cakra beserta keluarga senantiasa sehat selalu.

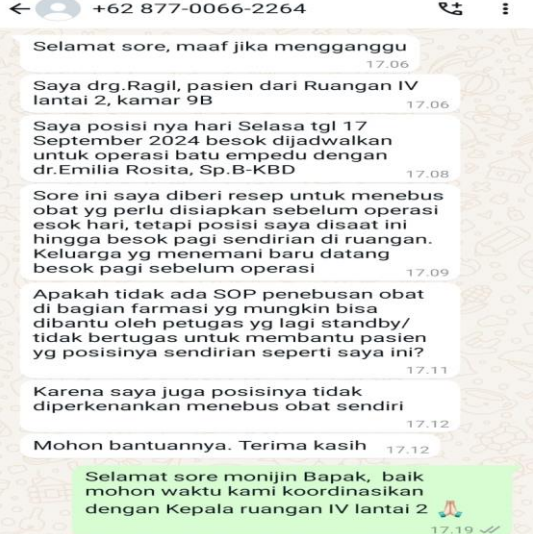
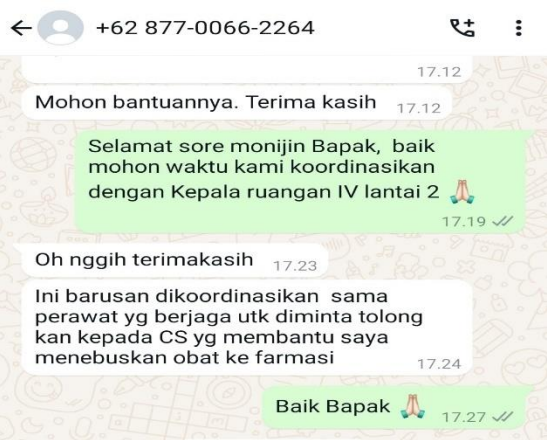
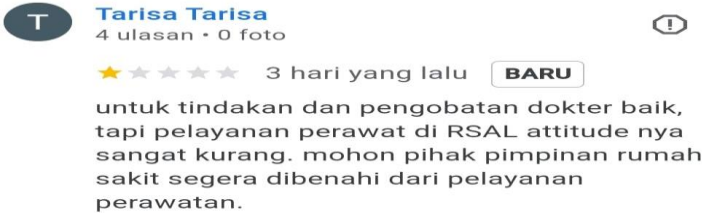
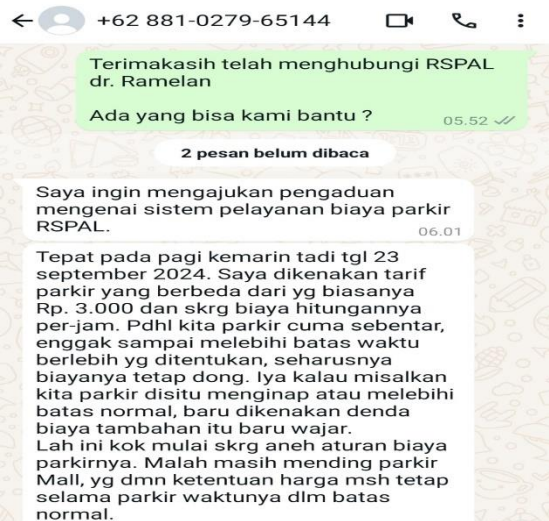
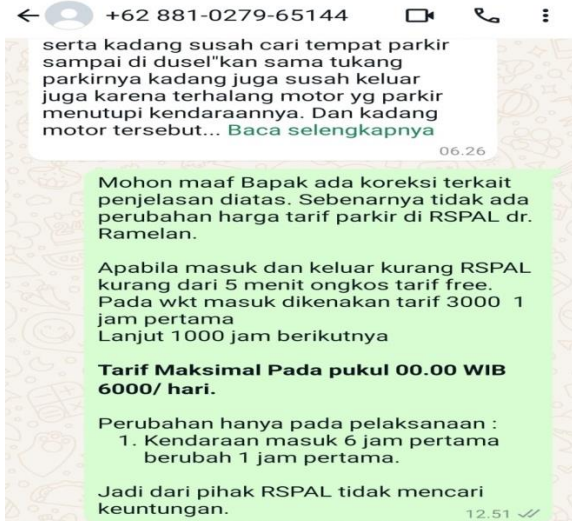
18	20 Agust 2024 Google	 Nur Wahyuni 3 ulasan • 0 foto ★★★★★ 15 jam yang lalu BARU Untuk farmasi, obat mertua saya yg tercover BPJS saat itu habis tapi pelayanan pesan antar di WA tidak ada respon hingga seminggu	Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri Nur Wahyuni sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan kepada bagian/unit terkait, untuk dapat menindaklanjuti mohon dapatnya memberikan informasi nama obat yang belum melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. Demikian disampaikan. Semoga Ibu/Sdri Nur Wahyuni beserta keluarga senantiasa sehat selalu.
19	21 Agust 2024 Google	Pelayanan CS farmasi sangat LELET, sudah wa mengenai obat yang kosong tapi tidak ada respon balik sampai seminggu. Masa iya dalam 7 hari tidak cek wa sama sekali sekilas rumah sakit besar masa job cek wa aja gak ada yang handle. Kalo memang seperti itu kenyataan nya ya tidak usah info ke pasien untuk hubungi nomer wa yang tertera. Apakah mungkin menyepelekan pasien karena sudah merasa mempunyai nama yang besar jadi sudah tidak butuh pasien lagi	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk keluhan yang disampaikan Bapak/Sdr Damara Yudha sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait. Informasi yang diterima untuk kekurangan obat sudah disampaikan kepada pasien dan sudah diterima pada hari Rabu tanggal 21 Agustus 2024. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.
20	23 Agust 2024 Google	 remayva dwi nurhayati 0 ulasan • 0 foto ★★★★★ 19 jam yang lalu BARU orang bagian apotekernya kasar masak sya dimarahi gabisa gitu ya diomongin baik' ,sya jga gatau apa' tentang obatt ,saya diem aja soalnya sya gamau ribut di banya orang dan saya mentang' anak kecil makanya digitukan ,maaf sya bilang bgini soalnya sya masih mangkel banget ,kejadian barusan hariini tolong dibilangin jgn kek gitu lgi dong di orang lain soalnya orng lain blm tntu se sabar sy 🙏🏻 😊 trimakasih	Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri Remayva Dwi Nurhayati sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan kepada bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Demikian disampaikan. Semoga Ibu/Sdri Remayva Dwi Nurhayati beserta keluarga senantiasa sehat selalu.
21	29 Agust 2024 Google	 Winda Wind 2 ulasan • 0 foto ★★★★★ 18 jam yang lalu BARU Keluarga nya kenapa gak boleh nungguin ya 😞	Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri Winda Wind sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk dapat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti ruangan yang dimaksud melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. Sebagai informasi jika pasien dirawat di ICU/ICCU/HCU sesuai dengan aturan rumah sakit memang tidak diperbolehkan untuk ditunggu dan sudah kami siapkan ruang tunggu bagi penunggu pasien apabila dirawat di ruangan lain untuk kenyamanan ada pembatasan penunggu pasien. Demikian disampaikan. Semoga Ibu/Sdri Winda Wind beserta keluarga senantiasa sehat selalu.

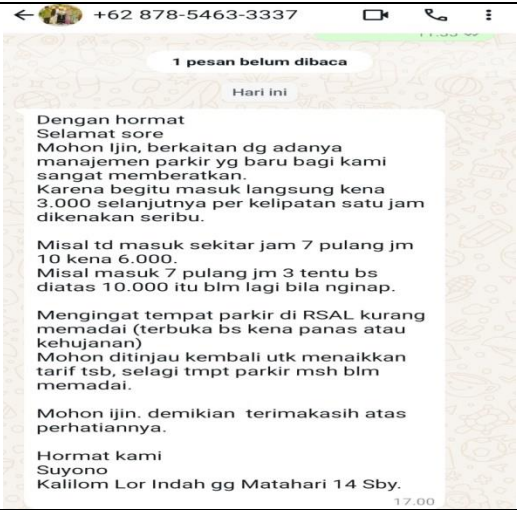
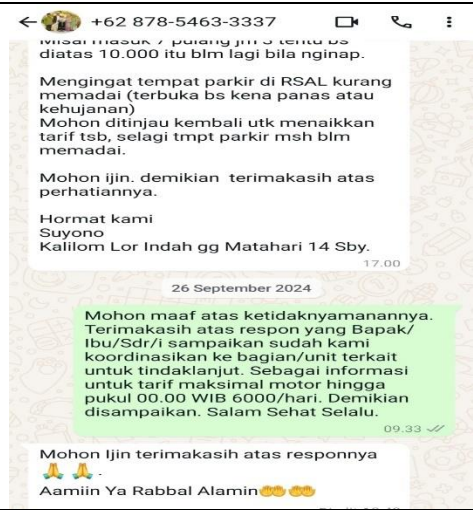
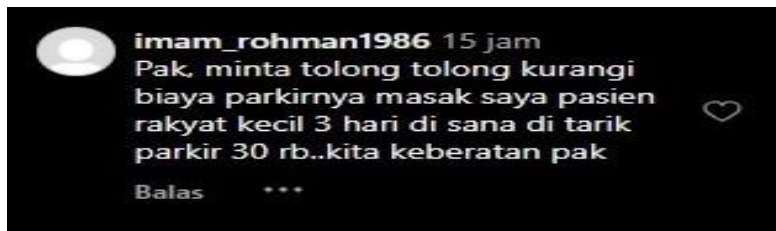
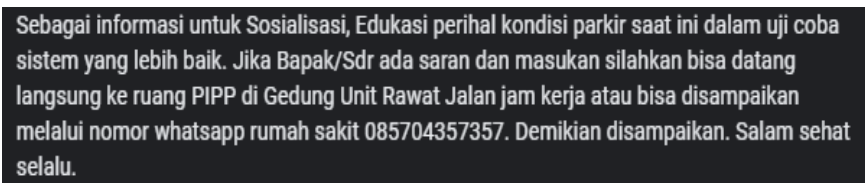
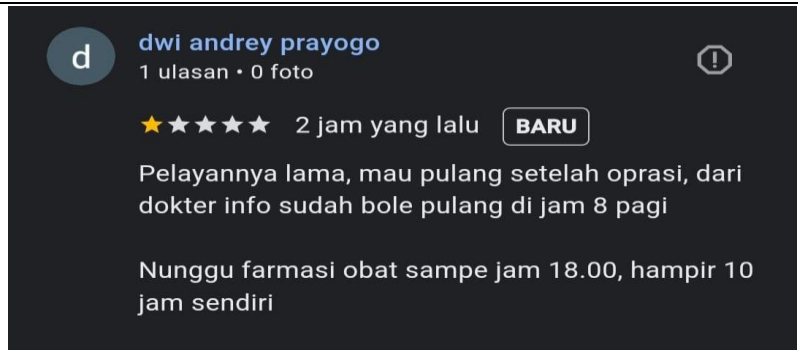
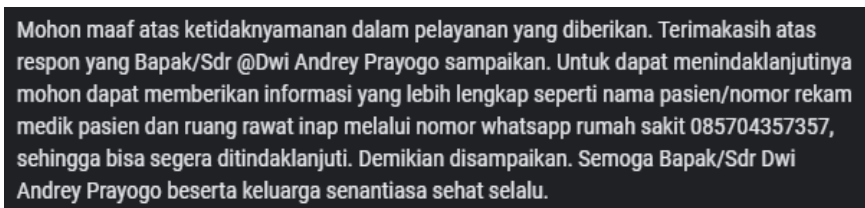
22	30 Agust 2024 Whatsapp		
23	02 Sept 2024 Whatsapp		

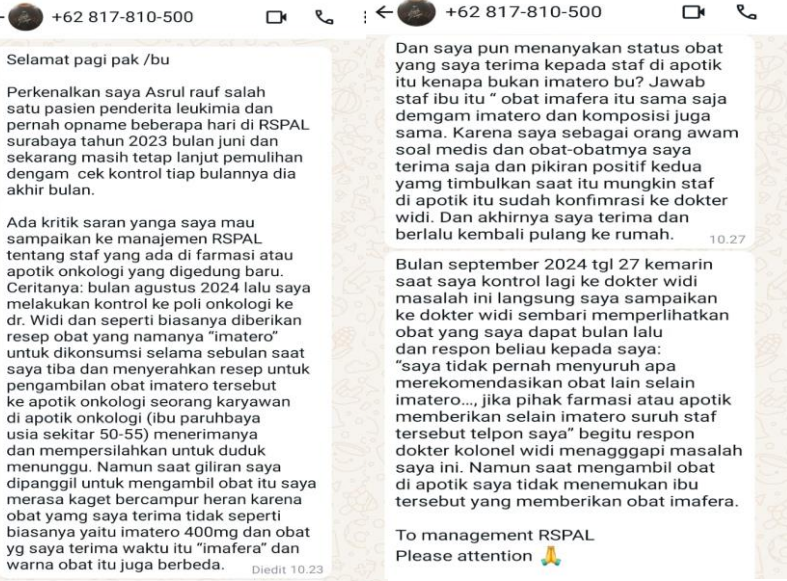
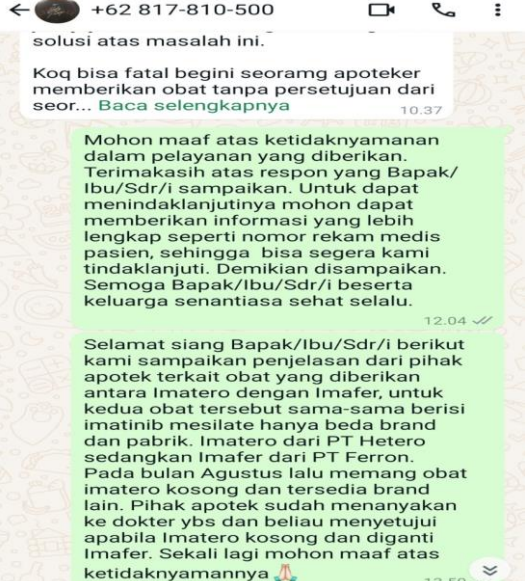
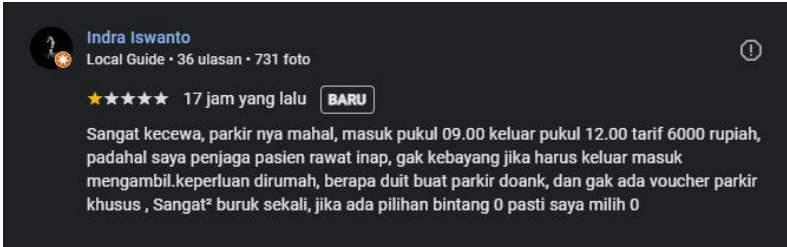
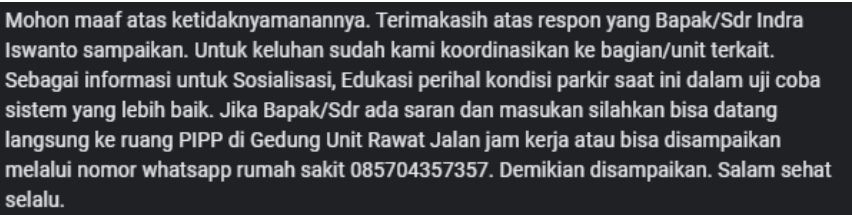
24	02 Sept 2024 Whatsapp	 pagi 02.30 ijin..saya keluarga pasien nomer RM 564476 pasien MRS lewat IGD hari minggu 1 sep 24 pasien sdh di pindah ke ruang transit pk 24.30..sampai saat ini pk 2.30 blm di pindah pdahal kondisi dari masuk ke ruang transit sepi..hanya 1 attau 2 orang..bisa di cek di cctv RS respom dari dr jaga bai informasi bpjs baik tapi mana petugas transit tdk ada.. sy tanya ke informasi sabar masih anter tapi saya lihat sekitar pk 2.15 ...2 petugas yang kliatan anter imput pasien masuk ruangan dan bisa dicek di cctv 02.37 masuk ruangam tsb 🙏 seamdainya jam istiirahat pasti bergantian. tdk smua nya biar ada alih tugas 🙏🙏 02.38 jika kami ada salah kata mohon maaf sbelumnya 🙏 02.38	 masuk ruangam tsb 🙏 seamdainya jam istiirahat pasti bergantian. tdk smua nya biar ada alih tugas 🙏🙏 02.38 jika kami ada salah kata mohon maaf sbelumnya 🙏 02.38 Terimakasih atas respon yang Bapak/ Ibu/Sdr/i sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan. RSPAL dr. Ramelan selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada pasien dan keluarga. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan kepada bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Demikian disampaikan. Semoga Bapak/Ibu/Sdr/ i beserta keluarga senantiasa sehat selalu. 12.28 ✓✓ Aamiin ... Yaa Robbal Alamiin 12.32 TERIMA KASIH 12.32
25	03 Sept 2024 Whatsapp	 Hari ini Pesan dan panggilan dienkripsi secara end-to-end. Tidak seorang pun di luar chat ini, termasuk WhatsApp, yang dapat membaca atau mendengarkannya. Ketuk untuk info selengkapnya. +62 852-5968-9156 ~ RAHMAN-SILVA Bukan kontak • Tidak ada grup yang sama Fitur keamanan Blokir Tambah 1 pesan belum dibaca Pelayanan obatnya di UPF2 terlalu lama dan di acak, mohon pelayanannya di urut sesuai nomer 🙏 , Diedit 09.43	 Fitur keamanan Blokir Tambah Pelayanan obatnya di UPF2 terlalu lama dan di acak, mohon pelayanannya di urut sesuai nomer 🙏 , Diedit 09.43 Mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Terimakasih atas respon yang Bapak/ Ibu/Sdr/i sampaikan sudah kami koordinasikan ke bagaian/unit terkait. Sebagai informasi untuk pemanggilan nomor memang tidak sesuai nomor urut karena kami melayani sesuai dengan kronis (satu bulan) dan non kronis (penggunaan 7 hari), sehingga kami tidak bisa menyesuaikan nomor urut. Pelayanan obat antara kronis dan non kronis jelas berbeda karena jika kronis atau satu bulan kami harus mengentry di apotek online Bpjs. Sebagai bentuk konfirmasi ke pasien kami umumkan via suara yang menjelaskan tentang informasi tersebut yang di putar setiap 30 menit sekali sekaligus memberikan informasi terkait yang sedang dilayani, resep bermasalah dan yang sudah selesai. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu. 10.06 ✓✓

26	09 Sept 2024 Whatsapp		
27	10 Sept 2024 Whatsapp		

28	10 Sept 2024 Whatsapp		
29	13 Sept 2024 Email		

30	16 Sept 2024 Whatsapp		
31	20 Sept 2024 Google		Mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @Tarisa Tarisa sampaikan. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait, agar dapat menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti identitas perawat dan ruangan yang dimaksud melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357, sehingga bisa segera ditindaklanjuti. Demikian disampaikan. Semoga Ibu/Sdri beserta keluarga senantiasa sehat selalu.
32	24 Sept 2024 Whatsapp		

33	25 Sept 2024 Whatsapp		
34	25 Sept 2024 Instagram		
35	27 Sept 2024 Google		

36	28 Sept 2024 Whatsapp		
37	30 Sept 2024 Google		

Kasubbag Humas,



Silvy Kartika R., S.Gz., Dietisien
Mayor Laut (K/W) Nrp. 15197/P