



**RSPAL dr. Ramelan**  
*Satukan Tekad Berikan Layanan TERBAIK*

# LAPORAN KOMPLAIN/ PENGADUAN TW I

2025



 031-8438153

 [rsal.ramelan@yahoo.co.id](mailto:rsal.ramelan@yahoo.co.id)

 Jl. Gadung No.1 Surabaya

Surabaya, April 2025

 085704357357

 [rspaldramelan.com](http://rspaldramelan.com)

 [rsal.ramelan@yahoo.co.id](mailto:rsal.ramelan@yahoo.co.id)



# **LAPORAN PENANGANAN KOMPLAIN/PENGADUAN PASIEN DAN PELANGGAN TW I TAHUN 2025**

**RSPAL dr. RAMELAN  
SURABAYA**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>	
<b>Cover Laporan</b> .....	i	
<b>Halaman Judul</b> .....	ii	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii	
<b>DAFTAR GAMBAR/GRAFIK</b> .....	iv	
<b>Bab I. PENDAHULUAN</b>		
1. Latar Belakang .....	1	
2. Landasan Hukum .....	1	
3. Maksud dan Tujuan .....	2	
4. Ruang Lingkup dan Tata Urut .....	2	
<b>Bab II. METODOLOGI</b>		
5. Pengumpulan Data .....	3	
6. Teknik Pengolahan Data .....	3	
<b>BAB III. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA</b>		
7. Pengolahan Data .....	5	
8. Analisis Data .....	15	
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
9. Kesimpulan .....	18	
10. Saran .....	18	
<b>BAB V. PENUTUP</b> .....		19
<b>Lampiran I Daftar Laporan Komplain Langsung/Komplain Tidak Langsung</b> .....	20	
<b>Lampiran II Bukti Respon Komplain Tidak Langsung</b> .....	76	

## DAFTAR GAMBAR/GRAFIK

	<b>Halaman</b>
Grafik 3.1 Distribusi Komplain/Pengaduan berdasarkan Sumber Penerimaan	11
Grafik 3.2 Distribusi Komplain/Pengaduan berdasarkan Kategori Komplain	12
Grafik 3.3 Distribusi Kategori Komplain/Pengaduan berdasarkan Dampak Resiko .....	13
Grafik 3.4 Distribusi Kecepatan Respon Tindak Lanjut Komplain/Pengaduan	14
Grafik 3.5 Distribusi Jenis Komplain/Pengaduan .....	15
Grafik 3.6 Tindak Lanjut Komplain/Pengaduan TW I Tahun 2025 .....	16

# **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.
- c. Kepmenkes RI Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit (Starkes 2022 HPK EP. 3).
- d. 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.
- e. 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 di susun 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 I Tahun 2025 adalah seluruh pengaduan yang diterima selama periode bulan Januari s.d Maret 2025, 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 I Tahun 2025 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 Lapo!: [Lapor.go.id](http://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:

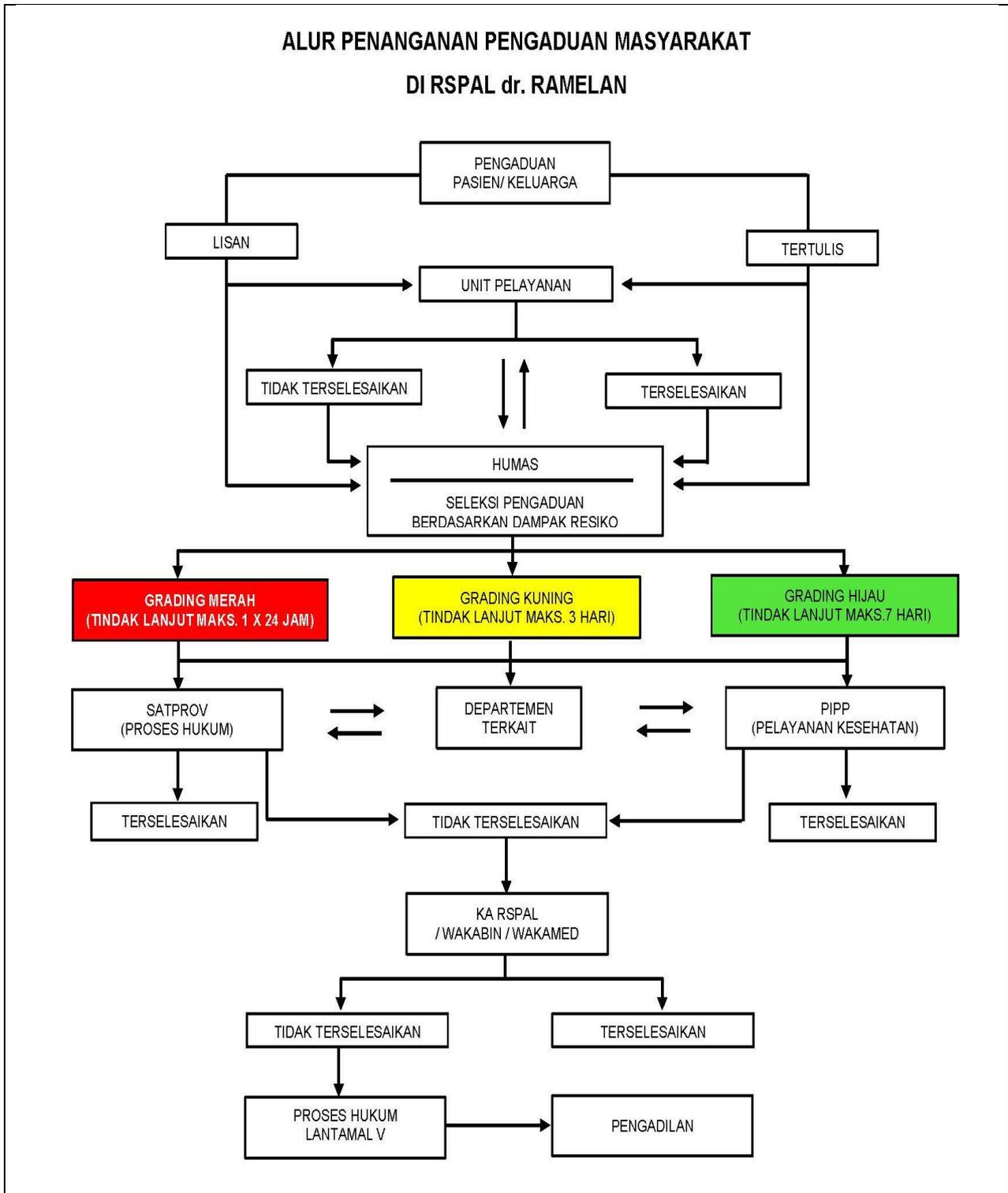
- 1) Komplain Kategori Merah (KKM) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam.
- 2) Komplain Kategori Kuning (KKK) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari.
- 3) Komplain Kategori Hijau (KKH) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari.

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 40 komplain:
    - a) Melalui Laman *Google* 30 komplain:
      - (1) 3x saya di UGD rumah sakit ini bener-bener pelayanannya 0, tindakannya lama banget padahal pasien juga lagi sepi.
      - (2) Pengalaman operasi disini prosedurnya oke, cuman bagian perawatnya kurang kooperatif. Tindakan nol padahal sebelumnya menyampaikan a, b, c tapi ujung-ujungnya tidak ada tindakan. Ambil gantungan kateter katanya diambil eh sampai berjamur tidak diambil-ambilin. Katanya ganti perban luka bagian perawat eh nunggu kita lapor-lapor dulu baru mau diganti padahal itu perban sudah rembes dari semalam. Dilihat dari koordinasinya juga jelek banget, yang senior kayak pada belagu, bengis-bengis banget nangepin omongan pasien padahal kita nanya baik-baik.
      - (3) Saya terimakasih banget dari RSPAL ibu saya yang awalnya tidak bisa jalan karena ada penyumbatan otak setelah terapi selama setahun akhirnya sudah membaik dan mulai jalan kembali. Tapi maaf terpaksa saya stop karena pelayanan loket 1 petugas loket inisial Ibu W sangat tidak ramah, meskipun ada sistem JKN yah, saya merasa petugas masih tidak kompeten dalam mengatur antrian.
      - (4) Tiket parkir tolong dibenahi didepan tertulis tarif 1 jam 3.000 1 jam setelahnya nambah 1.000 Maksimal tarif untuk sepeda motor 6.000. Kasihan dengan keluarga yang menunggu pasien.apalagi yang bolak balik menungu per 24 jam dikenakan 15.000 48 jam dikenakan 25.000 bagaimana jika seperti saya yang harus bolak balik satu minggu ini jelas sangat memberatkan keluarga pasien. TOLONG kedepanya harus ada bill agar minim kecurangan penjaga tiket keluar Rsapl dr.Ramelan.
      - (5) Untuk pelayanan dokter dan suster top sekali, tapi kurang di pelayanan security nya karena saya tidak bisa finger print jadi harus biometrik berkali kali ada miss komunikasi diantara security jadi pasien bingung, saat tanya bagaimana arah penyelesaiannya mohon maaf jawabannya tidak ramah sekali. Saya tahu mungkin karena sedang ramai tapi saya juga harus tanya kemana lagi kalau bukan ke petugas.

- (6) Fasilitas memang lengkap, tepat tanggal 15 Januari 2025, saya mengantri nomer antrian di loket 12, tapi ketika mengantri tiba-tiba orang penjaga loketnya pindah ke loket 13 jadi saya mengantri 3 nomer selanjutnya saja harus nunggu 40 menit lebih ,dan tanpa ada respon atau pemberian tahu kalau memang lagi error atau ada kendala setidaknya diberitahu atau segera ditangani.
- (7) Keluarga kecewa dengan pelayanan rawat inap :
  - Fasilitas AC tidak berfungsi sekali apalagi siang hari gerah sampai bawa kipas angin sendiri.
  - Minta tolong perawat untuk penggantian luka decubitus nenek saya yang basah waktu pagi hari malah jawabnya nanti diganti waktu pergantian shift sore hari.
  - Penggantian spreng saya merasa aneh dengan peraturan RS yang memberi jadwal setiap spreng basah atau kotor akan diganti setiap hari Senin dan Kamis.
  - Parkir juga harganya beda-beda banget ketika menginap. Saya tahu ada list harga 6rb/hari. Saya in jam 20.30 out jam 08.30 kena 14rb dan setiap keluar tidak diberi struck pembayaran.
- (8) Anggota saja diketusin gimana dengan orang sipil cara penyampaian dengan nada ketus tidak ada etika dan hormat sama sekali. Nama perawat Ayu Anggraini dan Serda req Murwanto marah-marah tidak jelas depan kami padahal bukan salah kami. Jangan mentang-mentang kami butuh sehat kembali lalu mereka semena-mena dengan pasien.
- (9) Parkiran mahal dihitung perjam padahal katanya RSnya pemerintah, sesudah ngamar 4 hari pulangny dapet resep suruh minum obat rutin tapi obatnya yang paling penting untuk penyakitnya malah kosong dan suruh menghubungi layanan antar obat rawat jalan untuk obat yang kosong itu setelah sudah 1 Minggu masih aja kosong padahal itu obat penting.
- (10) Istri saya masuk IGD jam 10 malam, awal masuk nurunin istri saya di depan IGD satpamnya sigap dan perawatnya juga cekatan langsung ditangani. Yang bikin kecewa pelayanan IGD mau ke ruangan rawat inap lama banget harus menunggu berjam-jam dan anehnya sudah dapat kamar tidak langsung dipindah keruangan, sampai pagi istri saya masih ruangan IGD (Masa cari ruangan kosong kita harus nunggu sampai berjam-jam).
- (11) Mohon dikaji ulang peraturan dan tarif parkir. Pengalaman rawat inap tahun 2023, tarif inap mobil hanya 10ribu/hari. Sekarang tarifnya beda banget, masuk jam setengah 9 malam, keluarnya besok paginya jam 7 pagi kena tarif 20ribu. Makin diluar nurul harganya.

- (12) Jujur saya kecewa dengan pelayanan di bagian loket 1 tadi siang ibu-ibu berhijab biru agak gemuk saya lupa namanya. Saya tanya baik-baik karena tidak tahu cara-caranya, jawabnya sangat di luar dugaan kok bisa seperti itu. Saya juga bekerja di bagian pelayanan tapi SOPnya tidak seperti itu cara menjawab pasien. Ada juga ibu-ibu rambut pendek yang sudah agak sepuh perawat di bagian orthopedi njelasin dengan nada tinggi dan kayak kesel atau memang seperti itu pembawaannya.
- (13) Penjadwalan operasi yang tidak jelas, apa karena pakai Bpjs.
- (14) Parkir motor larang hee. Cuma 1 jam setengah 4 ribu, kata mbaknya naik tiap hitungan jam.
- (15) Ayah saya semakin parah bahkan sampai meninggal karena perawatannya yang lambat, dokter yang sangat tidak ramah apalagi saya datang hari Jumat, perawatan baru di mulai di hari Rabu. Itupun Ayah saya masuk ruang ICU karena muntah hitam.
- (16) Saya sudah nunggu lama di apotek dari jam 11 baru dapat obat jam 3 dan ternyata obat sebagian kosong, gitu kenapa harus menunggu selama itu. Bahkan petugasnya tidak menjelaskan kalau obat kosong nunggu saya yang tanya dan tidak menjelaskan kalau obat kosong.
- (17) Rumkit sebesar ini kok susah cari toilet dan kebetulan saya ke rumkit hari Sabtu, wastafel yang berjejer begitu banyak tidak keluar airnya.
- (18) Nunggu obat bukan racikan saja lama minta ampun sampai hampir 3 jam masih nunggu, obat saya juga bukan obat yang buat 1 bulan terus urutan saya yang belakang sudah dipanggil semua. Pegawai juga kurang cekatan, lama, pelayanan kurang baik.
- (19) Pelayanan dari staf farmasi tidak ramah dan tidak sopan saat berbicara sangat tidak pantas.
- (20) Staff HCU cewek nadanya kayak ngajak ribut, sudah saya sopanin minta lebih dihormati disopanin lebih lebih lagi sampai ngomel panjang ceramah ke keluarga.
- (21) Untuk pelayanan medis sudah baik tapi masalah birokrasi dan administrasi sangat ribet. Alur berobat yang harusnya bisa disederhanakan dengan komputerisasi, RSPAL masih bertele-tele dengan cara manual.
- (22) Pelayanan perawat di Alor kok aneh ya, penunggu pasien apa-apa semua disuruh sendiri padahal sudah minta tolong ke suster karena kita tidak mampu handle sendiri.

- (23) Jelek banget, petugas semua ga hamble ga ngerti lagi bikin emosi semuanya. Di IGD nunggu lama.
- (24) Bapakku pasien rujukan dari Jombang pas kesana memang tepat tanggal merah penanganannya tidak maksimal karena hanya ada perawat jaga akhirnya 28 Januari Bapakku meninggal padahal berangkat masih sehat tapi disana malah koma tidak sadarkan diri.
- (25) Baru pertama kali kesini pelayanan dokter cepat sekali sayangnya farmasi sangat lama sekali dan nomornya random tidak urut sama sekali.
- (26) Dokter yang nangani Bapak saya yaitu dr. Olive kurang komunikatif, menjelaskan dengan sangat cepat-cepat, terburu-buru, perawatnya judes-judes tidak komunikatif, pelayanan tidak ramah sekali. Saat itu di ruang syaraf.
- (27) Sampai bingung mau beri ulasan dari mana. Pertama anak saya beberapa kali rawat inap, ruangan D2 kipas tidak bisa WCnya sangat bau, dan kamar mandi kotor tidak pernah dibersihkan airnya. Saat ke poli bedah sangat lama bebearpa kali. Dan pernah 2x ke poli bedah ternyata dokter masih tindakan akhirnya saya batalkan. Yang ke 3x dokter datang tapi ditemui hampir jam 5 sore!!!! Besoknya supaya ketemu dokter saya temui divip. saya selalu berangkat dari rumah jam 5 pagi, karena antri nomor dan antri poli. Yang saya bawa adalah bayi juga belum genap 1th kala itu. Perawat/satpam ditanyai selalu ketus (gak cuma saya, saya selalu perhatikan jika orang2 tanya jawabannya selalu ketus), padahal kala itu memang saya baru pertama rujukkan dan kalau saya gak tau, saya pasti bertanya.
- (28) Pelayanan sangat buruk, tidak ada koordinasi antara dokter & suster, sehingga penjelasan atas penanganan yang harus dilakukan tidak jelas. Prosedur tidak jelas, informasi tidak valid, pasien dilempar ke sana sini untuk cari tau sendiri. Untuk endoskopi pasien diwajibkan puasa sejak jam 12 malam, baru ditangani jam 9 malam.
- (29) Booking antrian online OK, namun saat hari H habis check in masih harus antri lagi untuk admin system baru bpjs, disini kurang sekali informasi antrian, saya dapat info dari sesama pasien. Yang paling parah disini adalah antrian untuk nomer ambil obat, diruangan kecil dan sangat padat. Saya harus berdiri sekitar 45 menit di antrian hanya untuk dapat nomer antri obat, dan disana juga banyak lansia yang harus antri berdiri desak-desakan, tidak ada loket khusus untuk bumil lansia dan pasien yang bermasalah. Sesudah mengantri nomer, antrian ambil obat lebih panjang lagi.

(30) Pelayanan rumah sakit tidak berubah dari tahun ke tahun sampai sekarang lelet. Rumah sakit kotor banyak debu AC tidak dingin rusak tapi di biarkan, milik negara tapi kualitas keberhasilan 0.

b) Melalui *Whatsapp* 9 komplain:

- (1) Mohon hendaknya ruang tunggu ICU lama diperbaiki ada plafon yang bocor dan Acnya bocor.
- (2) Mohon maaf saya sudah beberapa kali kontrol ke orthopedi pelayanannya lama sekali terkadang bisa melebihi estimasi pelayanan. Datang pagi pulang bisa sampai sore. Dan juga untuk poli urologi dr. Fx. Sri Hartono minta tolong lebih sabar dan ramah kepada pasien. Datang baik-baik malah dibentak-bentak dan dimarah-marahi. Begitupun dengan perawatnya tidak ada bedanya dengan dokternya.
- (3) AC rusak di Bacan lantai 3 kamar 7A dan perlu kenyamanan pasien.
- (4) Kursi di depan ruang praktek dr. Libriansyah putus (Klinik Endokrin).
- (5) Setiap saya ke toilet selalu air PDAM mati. Itu terjadi di toilet poli Jantung dan poli BTKV. Saya mohon lebih diperhatikan lagi masalah kebersihan di RSPAL yang sangat kurang.
- (6) Rumah sakit gak jelas nerima perawat kok kayak gak niat kerja semua. Anak saya habis dehidrasi malah di kasih salep mata sedangkan saya ke K24 di marah-marahi karena harusnya salep kulit meskipun merknya sama harusnya lebih teliti terutama perawat Galang 2 minta tolong ganti perban saja katanya nunggu dokter sampai anak saya pulang dokter pun tidak datang.
- (7) Tolong pelayanan di D2 diperbaiki karena mayoritas balita jadi gampang menenangkan balita. 3 hari setelah infus dokter ngecek ternyata bengkok di bagian infusan akhirnya dipindah tangan nangis lagi gimana mau sembuh kalau bikin nangis terus.
- (8) Keluarga kecewa dengan pelayanan di klinik Bedah saraf ada kesalahan dari pihak perawat, sehingga pasien dan keluarga mengalami pelayanan yang sangat lama karena boardingpas Ibu saya tertukar dengan pasien lain.
- (9) Pasien merasa terganggu dengan tetangga samping. Untuk penjaga keluarga pasien 4-5 orang jadi sangat berisik. Keluarga pasien sudah pernah ditegur perawat tapi tidak diindahkan.

c) Melalui Website 1 komplain:

(1) Mohon diperbaiki sistem pemanggilan antrean polinya, karena tidak sesuai estimasi acak-acakan, kata dokter dan perawat sesuai jam kedatangan, tapi kami sudah datang awal pagi dan juga daftar online jkn, nomor antrean nomor kecil. Seharusnya jika pemanggilan itu berdasarkan jam kedatangan seharusnya buat nomor antrean lain sendiri, jadi adil.

d) *Instagram*: Nihil

e) *Youtube*: Nihil

f) *Twitter*: Nihil

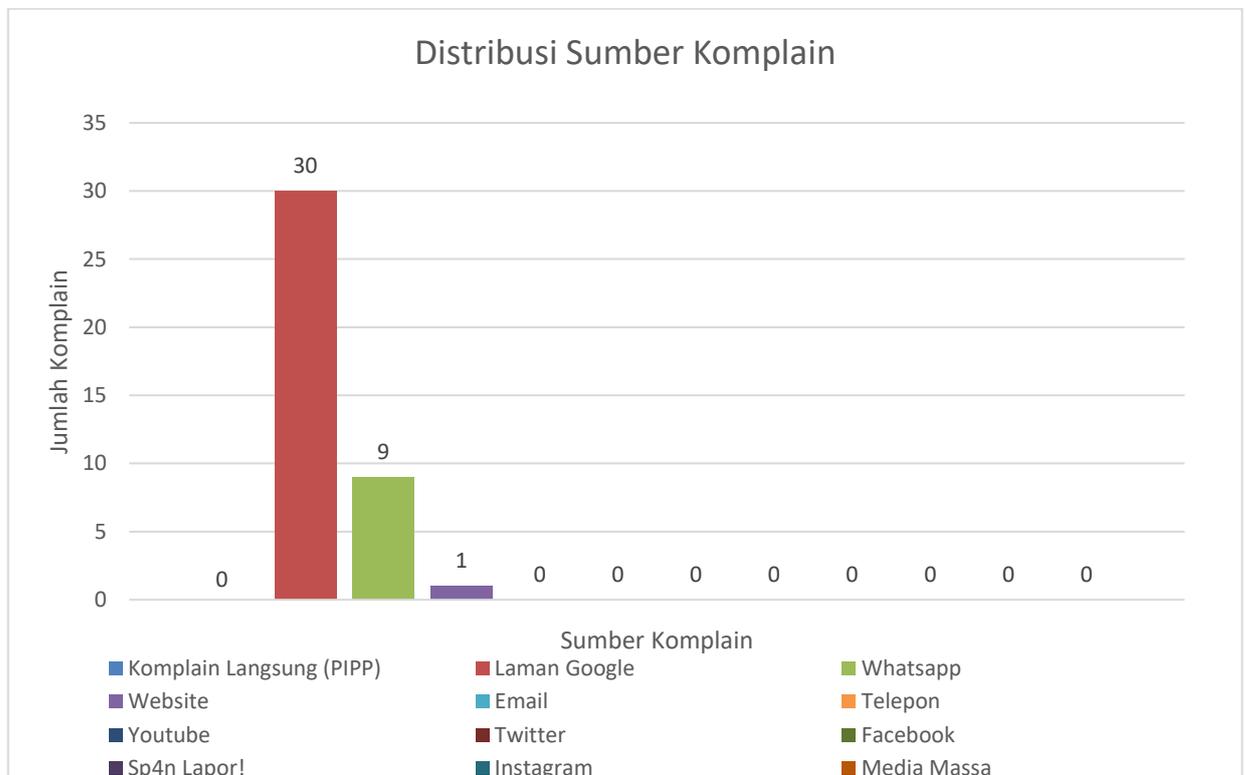
g) *Facebook*: Nihil

h) *Sp4n Lapor!*: Nihil

i) *Media Massa*: Nihil

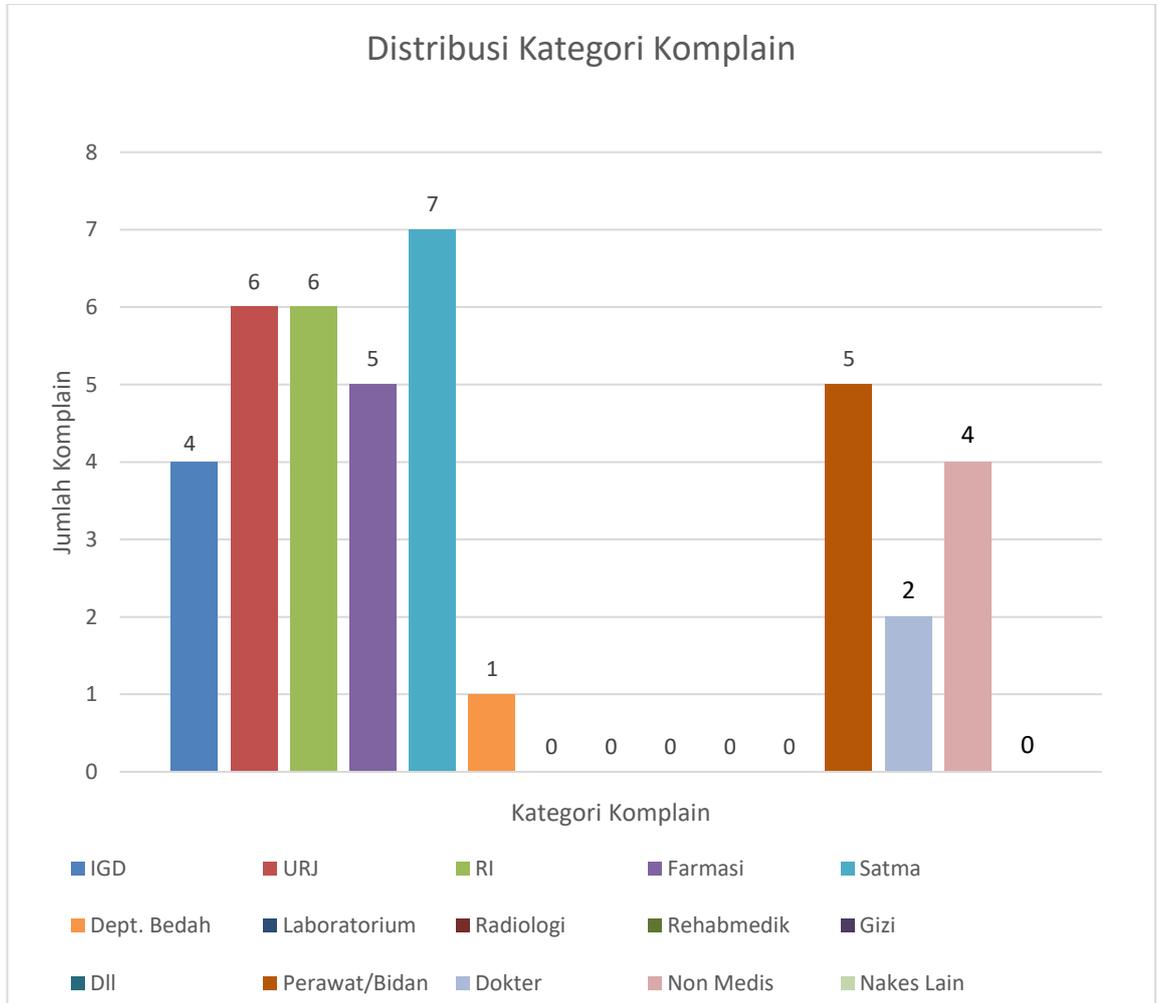
Rekapitulasi komplain/pengaduan yang diterima berdasarkan sumbernya digambarkan pada Grafik 3.1.

**Grafik 3.1 Distribusi Komplain/Pengaduan berdasarkan Sumber Penerimaan.**



Rekapitulasi komplain/pengaduan yang diterima berdasarkan Kategori Komplain digambarkan pada Grafik 3.2.

**Grafik 3.2 Distribusi Komplain/Pengaduan berdasarkan Kategori Komplain.**



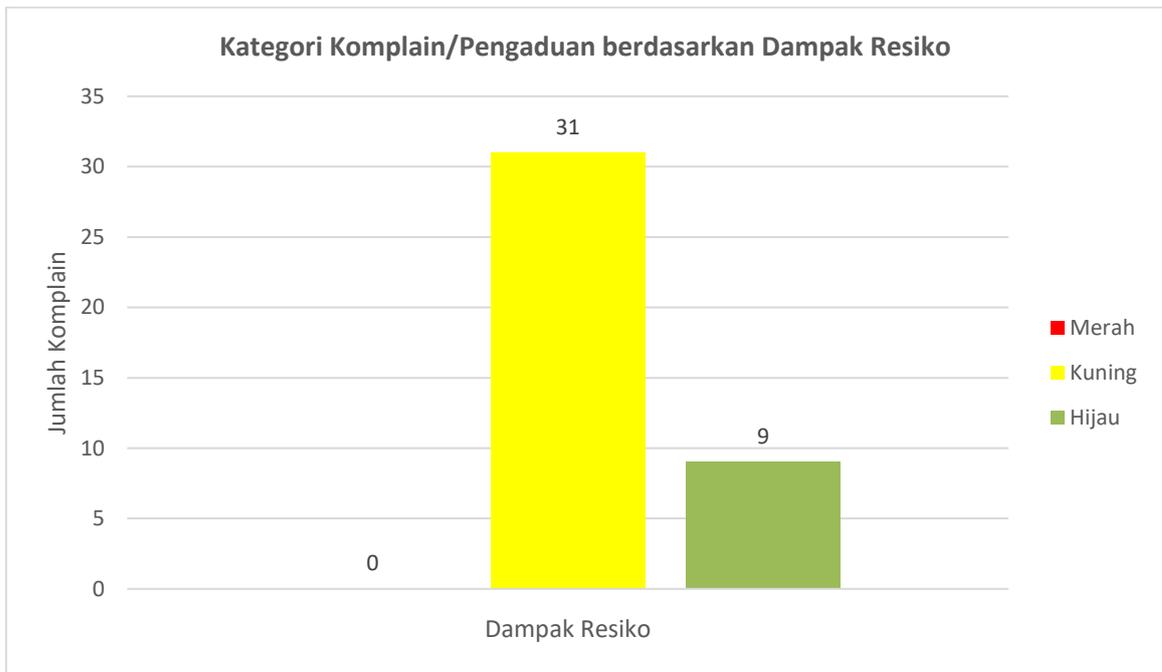
b. Pengkategorian (*grading*) komplain/pengaduan berdasarkan Dampak Resiko.

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

- 1) Warna Merah = 0 komplain
- 2) Warna Kuning = 31 komplain
- 3) Warna Hijau = 9 komplain

Distribusi kategori komplain/pengaduan berdasarkan Dampak Resiko yang diterima selama kurun waktu triwulan I tahun 2025 seperti pada Grafik 3.3.

**Grafik 3.3 Distribusi Kategori Komplain/Pengaduan berdasarkan Dampak Resiko.**



c. 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) = 31 komplain
- 3) Komplain Kategori Hijau (KKH) = 9 komplain

Gambaran distribusi komplain/pengaduan yang telah ditindaklanjuti berdasarkan Kecepatan Respon Tindak Lanjut seperti pada Grafik 3.4.

**Grafik 3.4 Distribusi Kecepatan Respon Tindak Lanjut  
Komplain/Pengaduan.**



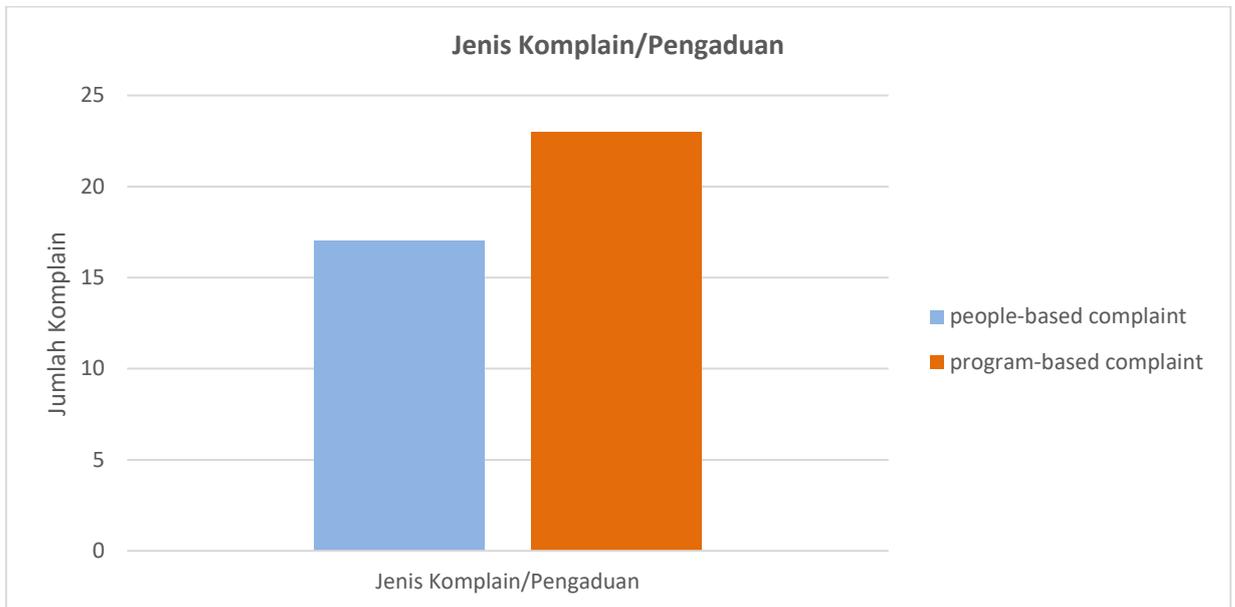
## 8. Analisis Data.

### a. Interpretasi *Grading*.

40 komplain yang diterima secara tidak langsung dapat dikategorikan dalam dampak resiko warna kuning atau komplain yang cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material sebanyak 31 komplain dan dampak resiko warna hijau atau tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial sebanyak 9 komplain.

Jika dikelompokkan berdasarkan jenisnya maka komplain akibat *people-based complaint* sejumlah 17 komplain (42,5%) dan komplain akibat *program-based complaint* sejumlah 23 komplain (57,5%). Gambar 3.5 akan menunjukkan distribusi jenis komplain.

**Grafik 3.5 Distribusi Jenis Komplain/Pengaduan.**



b. Tindak Lanjut.

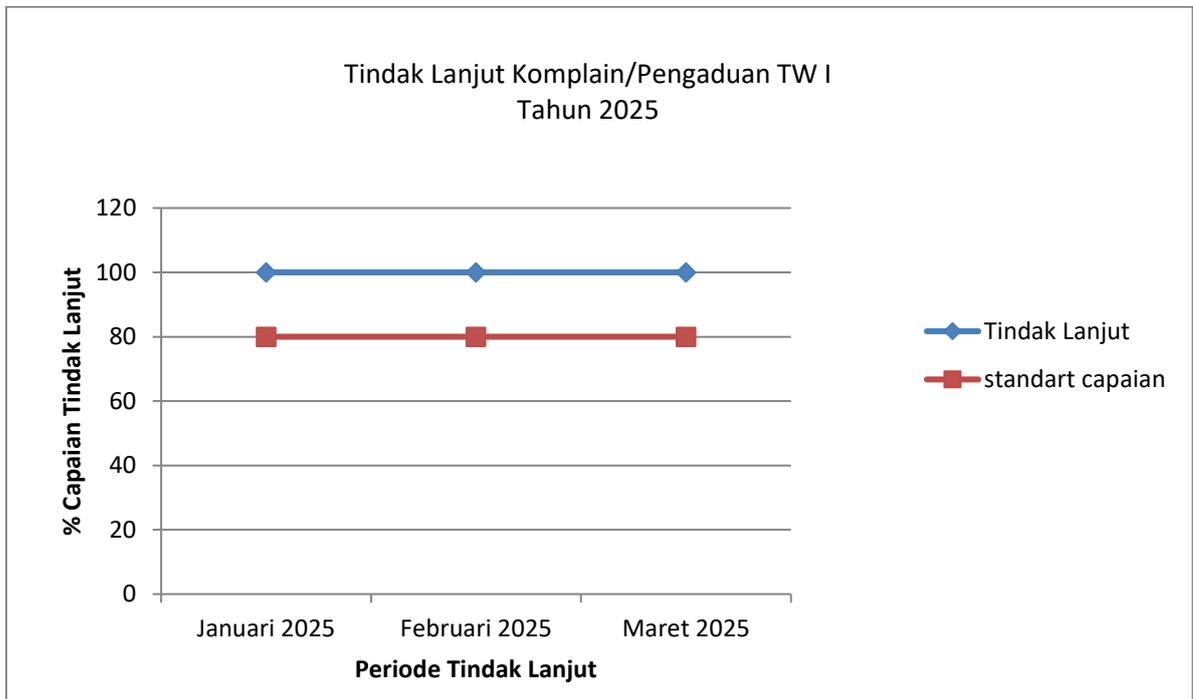
Selanjutnya komplain ditindaklanjuti. Kurun waktu tindak lanjut dan penyelesaian semua komplain dihitung menggunakan rumus:

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

$$= (40/40) \times 100\% = 100\%$$

Dari perhitungan didapatkan hasil 100% yang berarti bahwa seluruh komplain/pengaduan yang masuk sebanyak 40 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 3.6 Tindak Lanjut Komplain/Pengaduan TW I Tahun 2025.

**Grafik 3.6 Tindak Lanjut Komplain/Pengaduan TW I Tahun 2025.**

Grafik 3.6 menunjukkan bahwa pada triwulan I 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 TW I adalah 40 komplain secara tidak langsung.
- b. Komplain/pengaduan berdasarkan kategori komplain tertinggi di bagian Satma terkait fasilitas sarana prasarana sebanyak 7 komplain.
- c. Komplain akibat *people-based complaint* sejumlah 17 komplain (42,5%) dan komplain akibat *program-based complaint* sejumlah 23 komplain (57,5%).
- d. Kategori/*grading* berdasarkan Dampak Resiko adalah Warna Kuning 31 komplain dan Kategori/*grading* berdasarkan Dampak Resiko adalah Warna Hijau 9 komplain.
- e. Kategori/*grading* berdasarkan Kecepatan Respon Tindak Lanjut adalah Komplain Kategori Kuning (KKK) 31 komplain dan Kategori/*grading* berdasarkan Kecepatan Respon Tindak Lanjut adalah Komplain Kategori Hijau (KKH) 9 komplain.
- f. 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, evaluasi terhadap sistem pelayanan antrean obat, tingkatkan kedisiplinan dalam menjaga kebersihan masing-masing ruangan, serta perbaikan fasilitas sarana dan prasarananya.

## **BAB V PENUTUP**

Demikian Laporan Komplain/Pengaduan Pasien dan Pelanggan di RSPAL dr. Ramelan TW I tahun 2025 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
<b>KOMPLAIN/KONFLIK LANGSUNG</b>							
1		NIHIL			NIHIL	- NIHIL	NIHIL
<b>KOMPLAIN/KONFLIK TIDAK LANGSUNG</b>							
1	01/01/2025	Elissa	IGD	Google	3x saya di UGD rumah sakit ini bener-bener pelayanannya 0, tindakannya lama banget padahal pasien juga lagi sepi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Karu IGD tanggal 01/01/2025 pukul 20.03 WIB.</li> <li>- Tanggal 01/01/2025 pukul 20.49 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk dapat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti tanggal dan waktu pelayanan melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357.</li> <li>- Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.</li> </ul>	Karu IGD sudah menindaklanjuti  1 hari (Kuning) 100

## BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Karu IGD



2	07/01/2025	Ariyani Arisman	Ruang Tunggu ICU Central lama (Depan ruang NICU)	<i>Whatsapp</i>	Mohon hendaknya ruang tunggu ICU lama diperbaiki ada plafon yang bocor dan Acnya bocor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kabag Harmat tanggal 07/01/2025 pukul 09.09 WIB.</li> <li>- Tanggal 07/01/2025 pukul 09.28 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait untuk tindaklanjut.</li> <li>- Tanggal 09/01/2025 AC sudah selesai diperbaiki.</li> </ul>	<p>Kabag Harmat sudah menindaklanjuti</p> <p>2 hari (Hijau) 100</p>
---	------------	-----------------	--	-----------------	---	--	---

## BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Kabag Harmat

Kondisi ruangan dan AC **sebelum** diperbaiki



Kondisi ruangan dan AC **sesudah** diperbaiki



3	10/01/2025	Juliana Ambarwati	Pelayanan Perawat	Google	<p>Pengalaman operasi disini prosedurnya oke, cuman bagian perawatnya kurang kooperatif. Tindakan nol padahal sebelumnya menyampaikan a, b, c tapi ujung-ujungnya tidak ada tindakan. Ambil gantungan kateter katanya diambil eh sampai berjamur tidak diambil-ambilin. Katanya ganti perban luka bagian perawat eh nunggu kita lapor-lapor dulu baru mau diganti padahal itu perban sudah rembes dari semalam. Dilihat dari koordinasinya juga jelek banget, yang senior kayak banget nangepin omongan pasien padahal kita nanya baik-baik. Yang ganti infus kebetulan ners-ners magang lumayan ramah. Meskipun pakai Bpjs alkes kita beli sendiri.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap tanggal 10/01/2025 pukul 18.30 WIB.</li> <li>- Tanggal 10/01/2025 pukul 20.00 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, agar dapat menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama ruangan dan nama perawat yang dimaksud melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357.</li> <li>- Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.</li> </ul>	<p>Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
---	------------	-------------------	-------------------	--------	--	---	---

## BUKTI TINDAKLANJUT

### Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap



4	10/01/2025	Savitri Annisah	Pelayanan Petugas Loket Bpjs	Google	Saya terimakasih banget dari RSPAL ibu saya yang awalnya tidak bisa jalan karena ada penyumbatan otak setelah terapi selama setahun akhirnya sudah membaik dan mulai jalan kembali. Tapi maaf terpaksa saya stop karena pelayanan loket 1 petugas loket inisial Ibu W sangat tidak ramah, meskipun ada sistem JKN yah, saya merasa petugas masih tidak kompeten dalam mengatur antrian.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan tanggal 10/01/2025 pukul 20.08 WIB.</li> <li>- Tanggal 11/01/2025 pukul 06.12 WIB telah disampaikan permohonan maaf apabila di dalam pelayanan kepada pasien ada yang tidak berkenan. RSPAL dr. Ramelan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien dan keluarga.</li> </ul>	Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti  1 hari (Kuning) 100
---	------------	-----------------	------------------------------	--------	---	--	--

### BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan



5	12/01/2025	Rizal Oprianto	Parkir	Google	<p>Tiket parkir tolong dibenahi didepan tertulis tarif 1 jam 3.000 1 jam setelahnya nambah 1.000 Maksimal tarif untuk sepeda motor 6.000.</p> <p>Kasihannya dengan keluarga yang menunggu pasien.apalagi yang bolak balik menunggu per 24 jam dikenakan 15.000 48 jam dikenakan 25.000 bagaimana jika seperti saya yang harus bolak balik satu minggu ini jelas sangat memberatkan keluarga pasien. TOLONG kedepannya harus ada bill agar minim kecurangan penjaga tiket keluar Rsapl dr.Ramelan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Komandan Satma tanggal 12/01/2025 pukul 16.55 WIB.</li> <li>- Tanggal 12/01/2025 pukul 17.42 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk fasilitas parkir perlu kami sampaikan bahwa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarif parkir sepeda motor perhari sbb: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓RP 3.000,- 1 jam pertama</li> <li>✓Rp 1.000,- jam berikutnya</li> <li>✓Rp 6.000,- Tarif maksimal/perhari.</li> </ul> </li> <li>- Kendaraan menginap (perpindahan hari) tarif Rp. 3000,-</li> <li>- Kehilangan karcis tanda parkir dikenakan biaya administrasi sebesar Rp.25.000,- untuk mobil dan Rp.15.000,-</li> </ul> </li> </ul>	<p>Komandan Satma sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
---	------------	----------------	--------	--------	---	---	--

## BUKTI TINDAKLANJUT

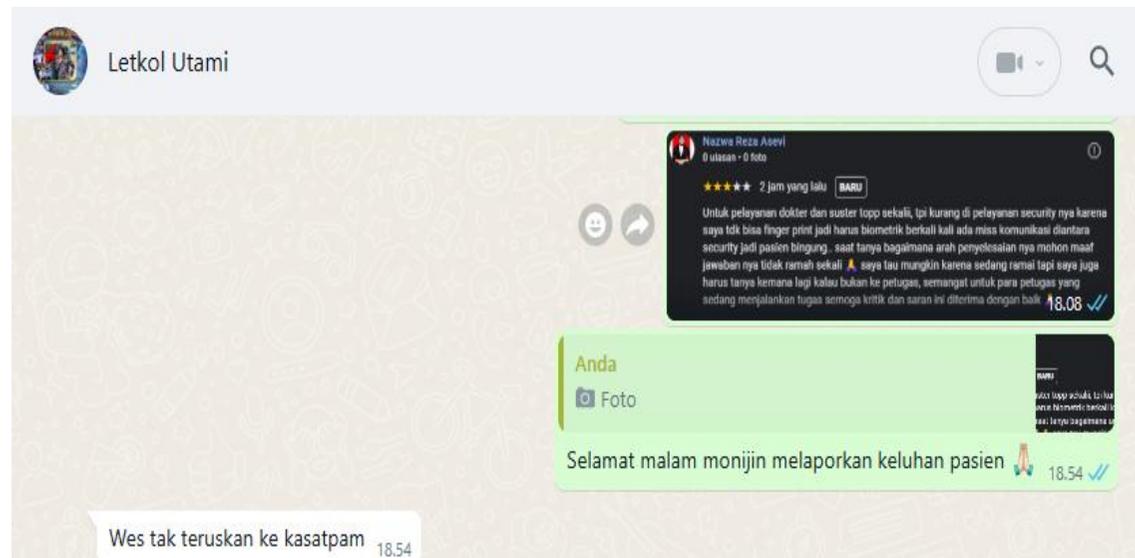
### Pelaporan komplain kepada Komandan Satma



6	13/01/2025	Nazwa Reza Asevi	Security	Google	<p>Untuk pelayanan dokter dan suster top sekali, tapi kurang di pelayanan security nya karena saya tidak bisa finger print jadi harus biometrik berkali kali ada miss komunikasi diantara security jadi pasien bingung, saat tanya bagaimana arah penyelesaiannya mohon maaf jawabannya tidak ramah sekali. Saya tahu mungkin karena sedang ramai tapi saya juga harus tanya kemana lagi kalau bukan ke petugas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan tanggal 13/01/2025 pukul 18.13 WIB.</li> <li>- Tanggal 13/01/2025 pukul 19.00 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.</li> </ul>	<p>Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
---	------------	------------------	----------	--------	--	---	--

### BUKTI TINDAKLANJUT

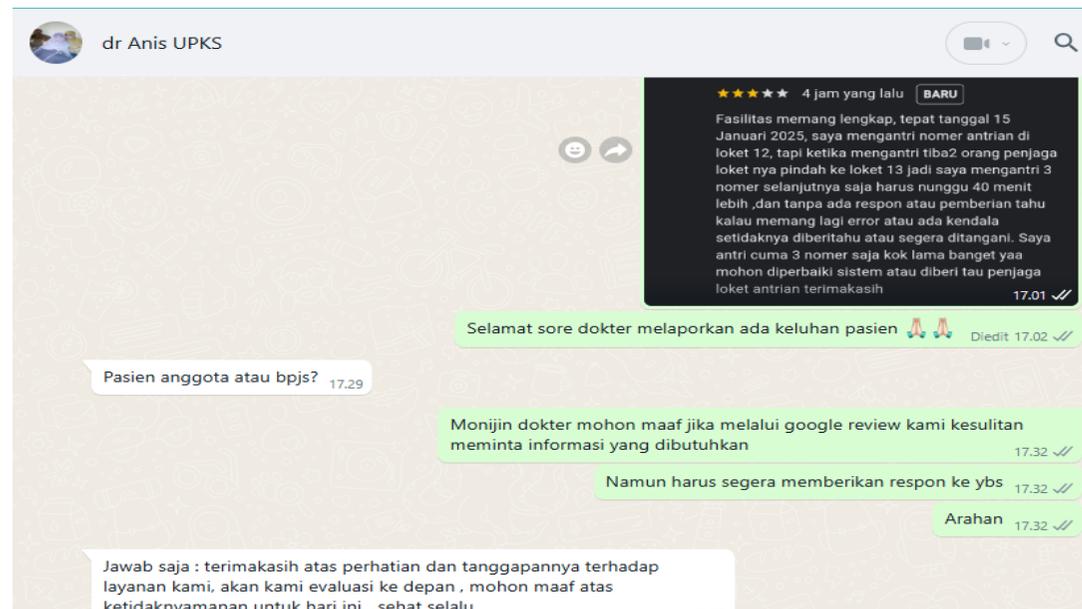
Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan



7	15/01/2025	Steven Ora	Pelayanan Petugas Loker Bpjs	Google	Fasilitas memang lengkap, tepat tanggal 15 Januari 2025, saya mengantri nomer antrian di loket 12, tapi ketika mengantri tiba2 orang penjaga loket nya pindah ke loket 13 jadi saya mengantri 3 nomer selanjutnya saja harus nunggu 40 menit lebih ,dan tanpa ada respon atau pemberian tahu kalau memang lagi error atau ada kendala setidaknya diberitahu atau segera ditangani. Saya antri cuma 3 nomer saja kok lama banget yaa mohon diperbaiki sistem atau diberi tau penjaga loket antrian.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan dan PIC UPKS dr. Anis tanggal 15/01/2025 pukul 17.07 WIB.</li> <li>- Tanggal 15/01/2025 pukul 17.40 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.</li> </ul>	PIC UPKS sudah menindaklanjuti  1 hari (Kuning) 100
---	------------	------------	------------------------------	--------	--	---	--

### BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada PIC UPKS



8	20/01/2025	Shiska Mahardiyani	Halmahera 2	Google	<p>Keluarga kecewa dengan pelayanan rawat inap :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fasilitas AC tidak berfungsi sekali apalagi siang hari gerah sampai bawa kipas angin sendiri.</li> <li>- Minta tolong perawat untuk penggantian luka decubitus nenek saya yang basah waktu pagi hari malah jawabnya nanti diganti waktu pergantian shift sore hari.</li> <li>- Penggantian spreng saya merasa aneh dengan peraturan RS yang memberi jadwal setiap spreng basah atau kotor akan diganti setiap hari Senin dan Kamis.</li> <li>- Parkir juga harganya berbeda-beda banget ketika menginap. Saya tahu ada list harga 6rb/hari. Saya in jam 20.30 out jam 08.30 kena 14rb dan setiap keluar tidak diberi struck pembayaran.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap tanggal 20/01/2025 pukul 07.50 WIB.</li> <li>- Tanggal 20/01/2025 pukul 09.50 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjuti.</li> </ul>	<p>Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
---	------------	--------------------	-------------	--------	--	---	---

## BUKTI TINDAKLANJUT

### Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap

The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, the contact name is "Letkol M. Tarigan". The chat background has a light beige pattern. The patient's messages are in dark grey bubbles, and the officer's responses are in light green bubbles.

**Patient's Messages:**

- 1. luka decubitis nenek saya yg basah wktu pagi hari. Perawat jawabannya "nanti ya diganti wktu pergantian shift sore hari". Asaghihmalloha kenapa harus nunggu pergantian shift sore padahal saya mengadu jm 8 pagi. Klka pergantian shift jaga saya dgn keluarga yg lain, saya dpet info nenek boleh pulang hari itu jg. sampek omk saya cek luka nenek saya masih tetap dan gk ditutup apa? Sya paham klo memang saya menggunakan BPJS jadi harus sabar. Tapi tdk seperti itu lah. Coba utk lebih amanah dlm kerja nya. Dan, Entah kenapa lebih enak diajak ngomong dan enak mendengar ja 07:44 ✓
- 2. Diteruskan
- 3. Utk pergantian sprej saya merasa aneh saja dgn peraturan RS yg member jadwal disetap sprej basah ato kotor akan diganti hanya pada hari senin dan kamis. Setau saya yg sering nemenin keluarga" opname di RS yg lain baru kali ini menu peraturan sprej je. Jadi sprej basah kena ompol nenek di haru sabtu pagi, baru dikasih sprej baru senin.
- 4. Utk parkirnya jg harganya beda? bgi Mha menginap, saya tau ada list harga nya trib/hari. Saya in jm 20-30 out jm 08-10 dan kena 14rb. Dan setiap keluar tdk pernah dberi struk pembayaran jika tdk diminta. Tapi mohon diberi kemudahan utk keluarga pasien yg menginap misal di RS swasta keluarga pasien bisa mengurus tiket karcis di CS dgn menunjukkan kartu pasien agar tdk kena charge utk menginap kendaraan. Saya ucapkan terimakasih utk pelayanan dokter sara' nya baik, ramah dan humble. 07:44 ✓

**Officer's Response:**

Selamat pagi monijin Kasub melaporkan ada keluhan pasien, arahan 🙏

**Officer's Reply:**

Anda  
Foto

Selamat pagi mhi menjawab komplain px klg Ny Ngarti yg krs tgl 15/1/2025 :

1. Untuk luka setiap hari sudah kami rawat disaksikan oleh keluarga yg menunggu.
2. Untuk sprej setiap kali kotor selalu kami ganti selama ada persediaan.

Yg menyaksikan yg jaga anak ybs. 09,11

9	20/01/2025	Windy Anti	Perawat Sebatik	Google	<p>Anggota saja diketusin gimana dengan orang sipil cara penyampaian dengan nada ketus tidak ada etika dan hormat sama sekali. Saya tahu pangkat tinggi pun berakhir dengan jabatan almarhum/almahumahnya makanya kami abaikan. Saya tahu kami mungkin salah cuma apakah seperti itu cara penyampaiannya. Nama perawat Ayu Anggraini dan Serda req Murwanto marah-marah tidak jelas depan kami padahal bukan salah kami. Jangan mentang-mentang kami butuh sehat kembali lalu mereka semena-mena dengan pasien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap tanggal 20/01/2025 pukul 07.50 WIB.</li> <li>- Tanggal 20/01/2025 pukul 09.57 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjuti.</li> </ul>	<p>Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
---	------------	------------	-----------------	--------	---	---	---

### BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap



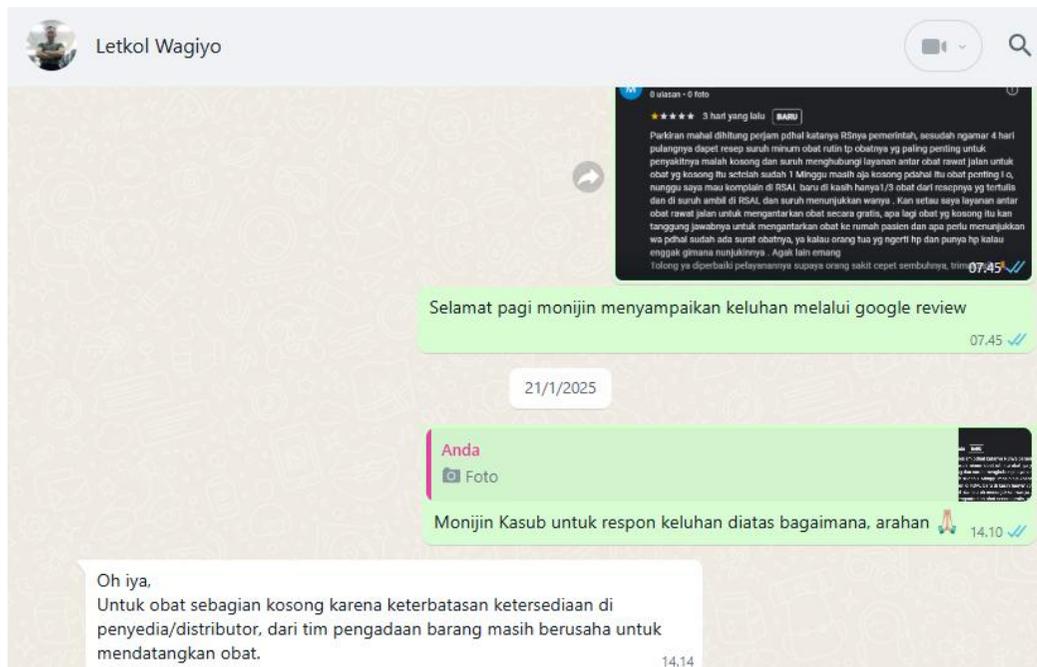
Edukasi kepada Keluarga pasien



10	20/01/2025	Mega Mendung	Layanan Parkir dan Farmasi	Google	<p>Parkiran mahal dihitung perjam padahal katanya RSnya pemerintah, sesudah ngamar 4 hari pulangnya dapet resep suruh minum obat rutin tapi obatnya yang paling penting untuk penyakitnya malah kosong dan suruh menghubungi layanan antar obat rawat jalan untuk obat yang kosong itu setelah sudah 1 Minggu masih aja kosong padahal itu obat penting Lo, nunggu saya mau komplain di RSAL baru di kasih hanya 1/3 obat dari resepnya yang tertulis dan di suruh ambil di RSAL dan suruh menunjukkan wanya . Kan setau saya layanan antar obat rawat jalan untuk mengantarkan obat secara gratis, apa lagi obat yg kosong itu kan tanggung jawabnya untuk mengantarkan obat ke rumah pasien dan apa perlu menunjukkan wa padahal sudah ada surat obatnya, ya kalau orang tua yang ngerti hp dan punya hp kalau enggak gimana nunjukinnya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Letkol Wagiyi tanggal 20/01/2025 pukul 07.51 WIB.</li> <li>- Tanggal 20/01/2025 pukul 14.19 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjut.</li> </ul>	<p>Kasubdep farmasi sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
----	------------	--------------	----------------------------	--------	---	--	--

## BUKTI TINDAKLANJUT

### Pelaporan komplain kepada Kasubdep Farmasi



11	24/01/2025	lindra psd	IGD	Google	<p>Istri saya masuk IGD jam 10 malam, awal masuk nurunin istri saya di depan IGD satpamnya sigap dan perawatnya juga cekatan langsung ditangani. Yang bikin kecewa pelayanan IGD mau ke ruangan rawat inap lama banget harus menunggu berjam-jam dan anehnya sudah dapat kamar tidak langsung dipindah keruangan, sampai pagi istri saya masih ruangan IGD (Masa cari ruangan kosong kita harus nunggu sampai berjam-jam).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Karu IGD tanggal 24/01/2025 pukul 10.06 WIB.</li> <li>- Tanggal 24/01/2025 pukul 10.19 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk dapat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama pasien melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357.</li> <li>- Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien</li> </ul>	<p>Karu IGD sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
----	------------	------------	-----	--------	--	--	--

## BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Karu IGD

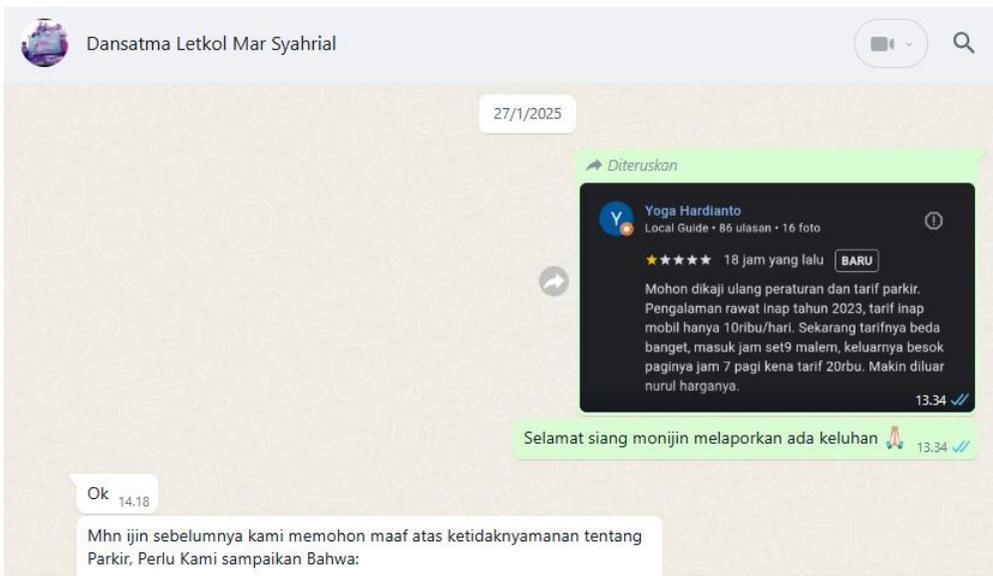


12	27/01/2025	Yoga Hardianto	Parkir	Google	<p>Mohon dikaji ulang peraturan dan tarif parkir.</p> <p>Pengalaman rawat inap tahun 2023, tarif inap mobil hanya 10ribu/hari. Sekarang tarifnya beda banget, masuk jam setengah 9 malam, keluarinya besok paginya jam 7 pagi kena tarif 20ribu. Makin diluar nurul harganya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Komandan Satma tanggal 27/01/2025 pukul 13.40 WIB.</li> <li>- Tanggal 27/01/2025 pukul 16.42 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan untuk keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait. Tentang parkir, perlu kami sampaikan: Ketentuan tarif parkir mobil - Rp 5.000,- jam pertama - Rp 2.000,- jam berikutnya</li> </ul>	<p>Komandan Satma sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
----	------------	----------------	--------	--------	---	--	--

						- Rp 10.000,- tarif maksimal/perhari. Biaya over night (perpindahan hari) Rp 3000,- 1.Pkl 00.00 ~ 01.00 Rp 5.000,- 2.Pkl 01.00 ~ 02.00 Rp 7.000,- 3.Pkl 02.00 ~ 03.00 Rp 9.000,- 4.Pkl 03.00 ~ 23.59 Rp10.000,-	
--	--	--	--	--	--	---	--

**BUKTI TINDAKLANJUT**

Pelaporan komplain kepada Komandan Satma



KOMPLAIN/KONFLIK LANGSUNG							
1	NIHIL				NIHIL	- NIHIL	
KOMPLAIN/KONFLIK TIDAK LANGSUNG							
1	04/02/2025	Anindya Zahra15	Pelayanan Petugas URJ	Google	Jujur saya kecewa dengan pelayanan di bagian loket 1 tadi siang ibu-ibu berhijab biru agak gemuk saya lupa namanya. Saya tanya baik-baik karena tidak tahu cara-caranya, jawabnya sangat di luar dugaan kok bisa seperti itu. Saya juga bekerja di bagian pelayanan tapi SOPnya tidak seperti itu cara menjawab pasien. Ada juga ibu-ibu rambut pendek yang sudah agak sepuh perawat di bagian orthopedi njelasin dengan nada tinggi dan kayak kesel atau memang seperti itu pembawaannya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan tanggal 04/02/2025 pukul 17.37 WIB.</li> <li>- Tanggal 04/02/2025 pukul 18.12 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.</li> </ul>	<p>Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>

## BUKTI TINDAKLANJUT

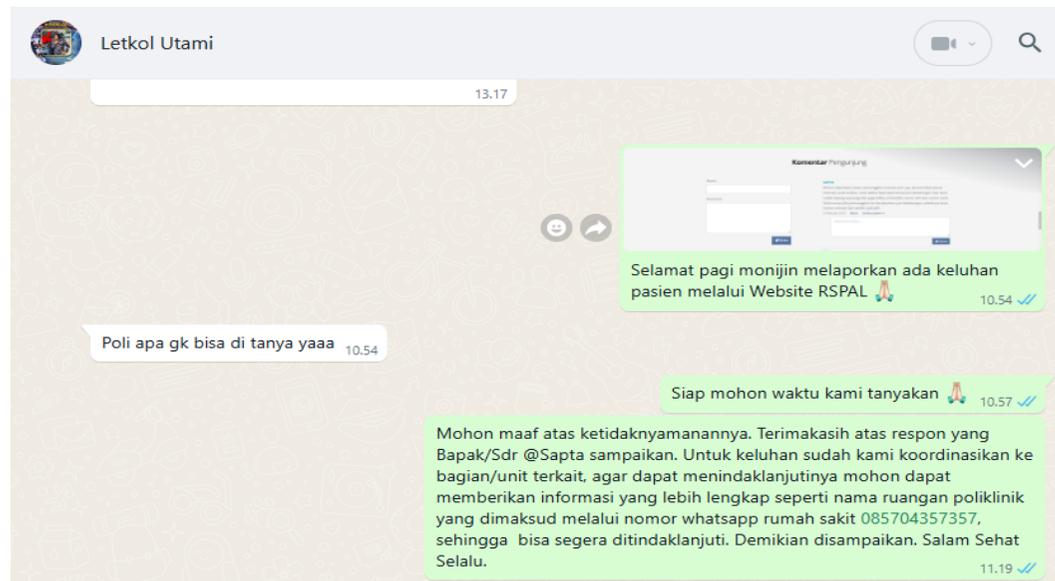
Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan



2	06/02/2025	Sapta	Sistem antrean poliklinik	Website	Mohon diperbaiki sistem pemanggilan antrean polinya, karena tidak sesuai estimasi acak-acakan, kata dokter dan perawat sesuai jam kedatangan, tapi kami sudah datang awal pagi dan juga daftar online jkn, nomor antrean nomor kecil. Seharusnya jika pemanggilan itu berdasarkan jam kedatangan seharusnya buat nomor antrean lain sendiri, jadi adil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan tanggal 06/02/2025 pukul 11.00 WIB.</li> <li>- Tanggal 06/02/2025 pukul 11.25 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk dapat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama ruangan poliklinik yang dimaksud melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357.</li> <li>- Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.</li> </ul>	Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti  1 hari (Kuning) 100
---	------------	-------	---------------------------	---------	---	---	--

### **BUKTI TINDAKLANJUT**

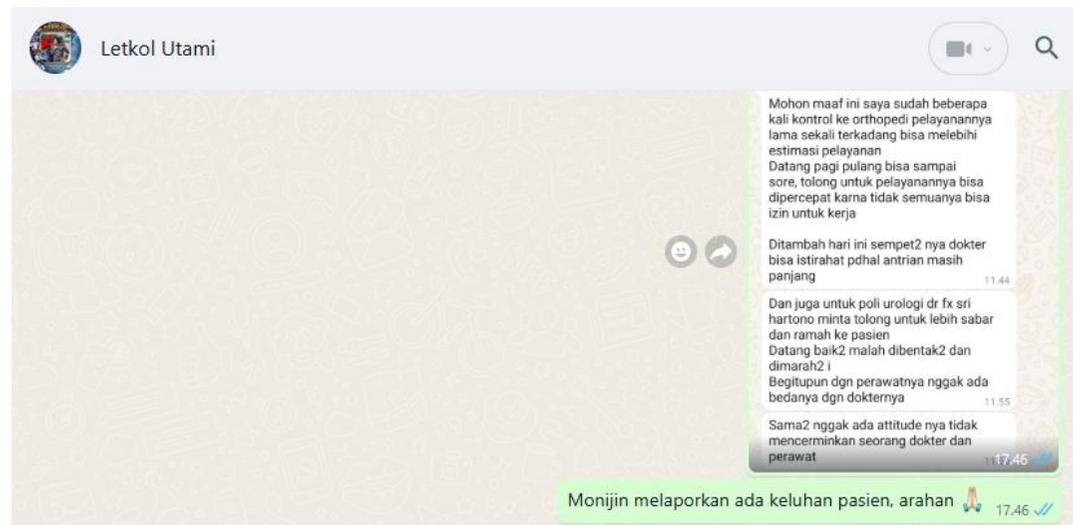
Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan



3	07/02/2025	-	Pelayanan URJ	Whatsapp	<p>Mohon maaf saya sudah beberapa kali kontrol ke orthopedi pelayanannya lama sekali terkadang bisa melebihi estimasi pelayanan. Datang pagi pulang bisa sampai sore. Dan juga untuk poli urologi dr. Fx. Sri Hartono minta tolong lebih sabar dan ramah kepada pasien. Datang baik-baik malah dibentak-bentak dan dimarah-marahi. Begitupun dengan perawatnya tidak ada bedanya dengan dokternya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan tanggal 07/02/2025 pukul 17.52 WIB.</li> <li>- Tanggal 08/02/2025 pukul 06.22 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.</li> </ul>	<p>Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Hijau) 100</p>
---	------------	---	---------------	----------	--	---	---

### **BUKTI TINDAKLANJUT**

Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan





4	11/02/2025	Tomi	Bacan Lantai 3	Whatsapp	AC rusak di Bacan lantai 3 kamar 7A dan perlu kenyamanan pasien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Karu Bacan lantai 3 (tembusan Kasubdep Rawat Inap dan Komandan Satma) tanggal 11/02/2025 pukul 20.13 WIB.</li> <li>- Tanggal 12/02/2025 pukul 07.10 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjut.</li> </ul>	Karu Bacan lantai 3 sudah menindaklanjuti  1 hari (Hijau) 100
---	------------	------	----------------	----------	--	--	---

## BUKTI TINDAKLANJUT

### Pelaporan komplain kepada Karu Bacan lantai 3



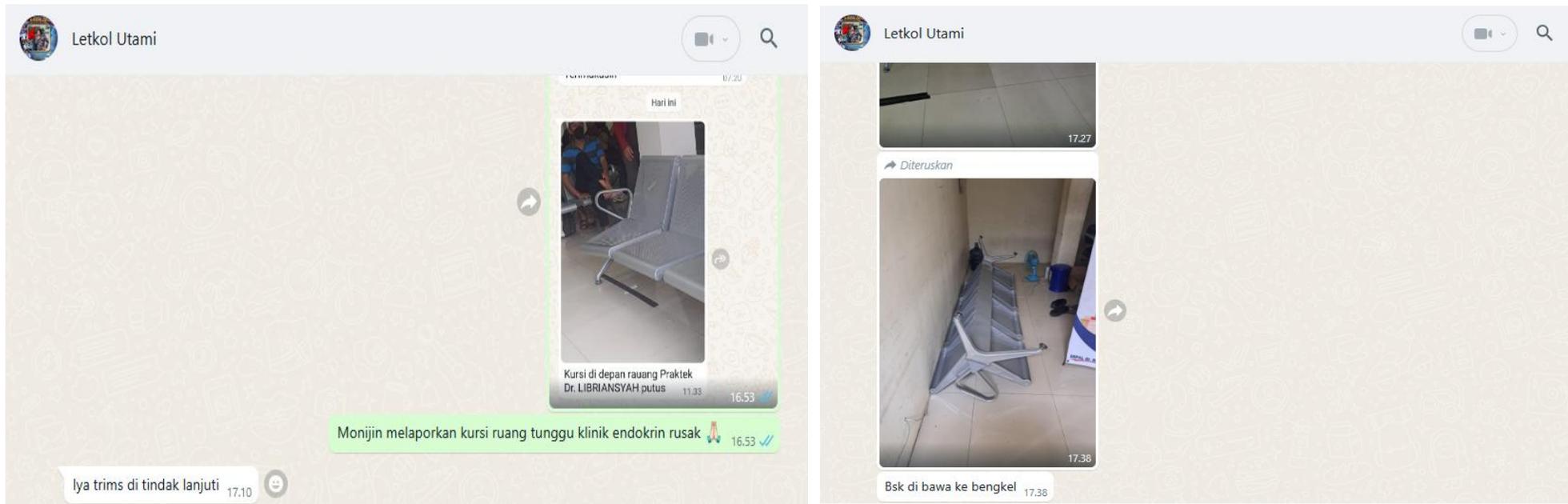
### Perbaikan AC Bacan lantai 3 kamar 7A



5	12/02/2025	Didik	URJ	Whatsapp	Kursi di depan ruang praktek dr. Libriansyah putus (Klinik Endokrin).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan tanggal 12/02/2025 pukul 16.59 WIB.</li> <li>- Tanggal 12/02/2025 pukul 17.28 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjut.</li> <li>- Pengamanan kursi yang rusak oleh petugas cleaning service untuk perbaikan ke bengkel.</li> </ul>	<p>Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Hijau) 100</p>
---	------------	-------	-----	----------	---	--	---

## BUKTI TINDAKLANJUT

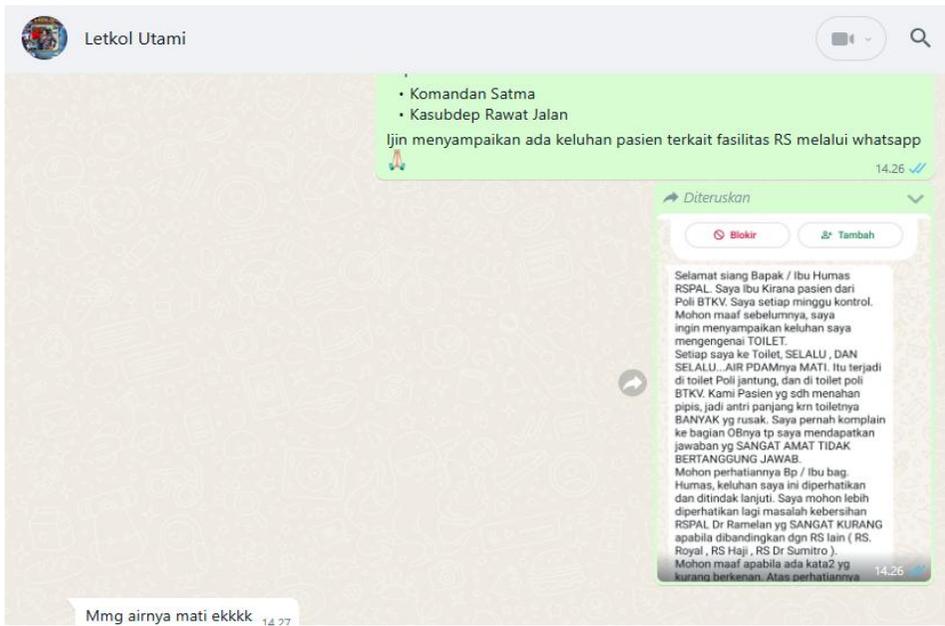
Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan



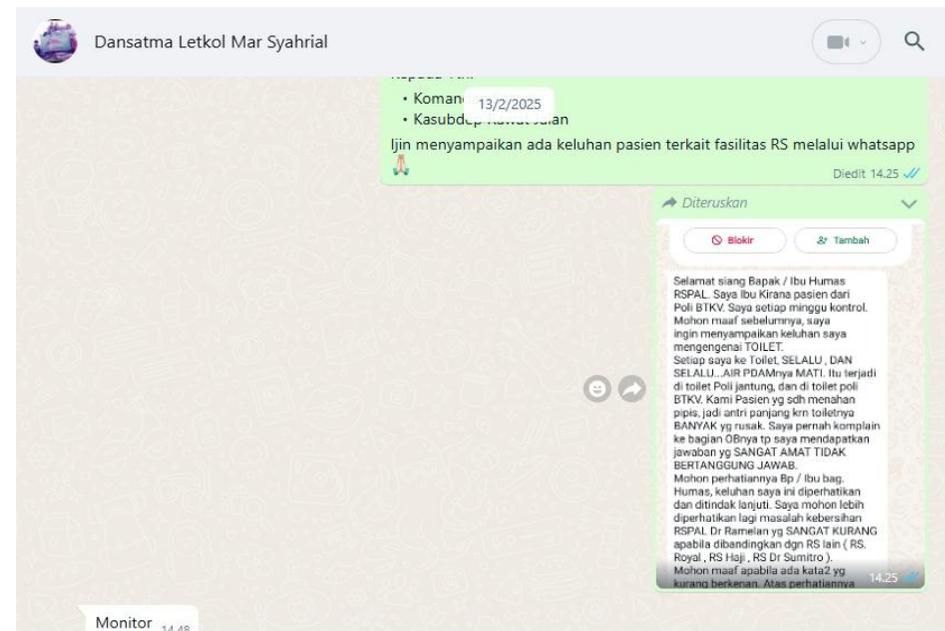
6	13/02/2025	Kirana Mustika	Kamar Mandi URJ	Whatsapp	Setiap saya ke toilet selalu air PDAM mati. Itu terjadi di toilet poli Jantung dan poli BTKV. Saya mohon lebih diperhatikan lagi masalah kebersihan di RSPAL yang sangat kurang.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan dan Komandan Satma tanggal 13/02/2025 pukul 14.31 WIB.</li> <li>- Tanggal 13/02/2025 pukul 14.38 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjut.</li> </ul>	Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti  1 hari (Hijau) 100
---	------------	----------------	-----------------	----------	--	--	--

## BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan



Pelaporan komplain kepada Komandan Satma



7	15/02/2025	Safira Ariezka	Jadwal Operasi	Google	Penjadwalan operasi yang tidak jelas, apa karena pakai Bpjs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan dan Komandan Satma tanggal 15/02/2025 pukul 10.09 WIB.</li> <li>- Tanggal 15/02/2025 pukul 10.19 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan didalam memberikan pelayanan kesehatan baik pasien Bpjs maupun non Bpjs diperlakukan sama. Untuk dapat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti rencana tindakan dengan dokter siapa melalui nomor</li> </ul>	Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti  1 hari (Kuning) 100
---	------------	----------------	----------------	--------	--	---	--

						whatsapp rumah sakit 085704357357. - Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.	
--	--	--	--	--	--	--	--

### BUKTI TINDAKLANJUT

#### Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan

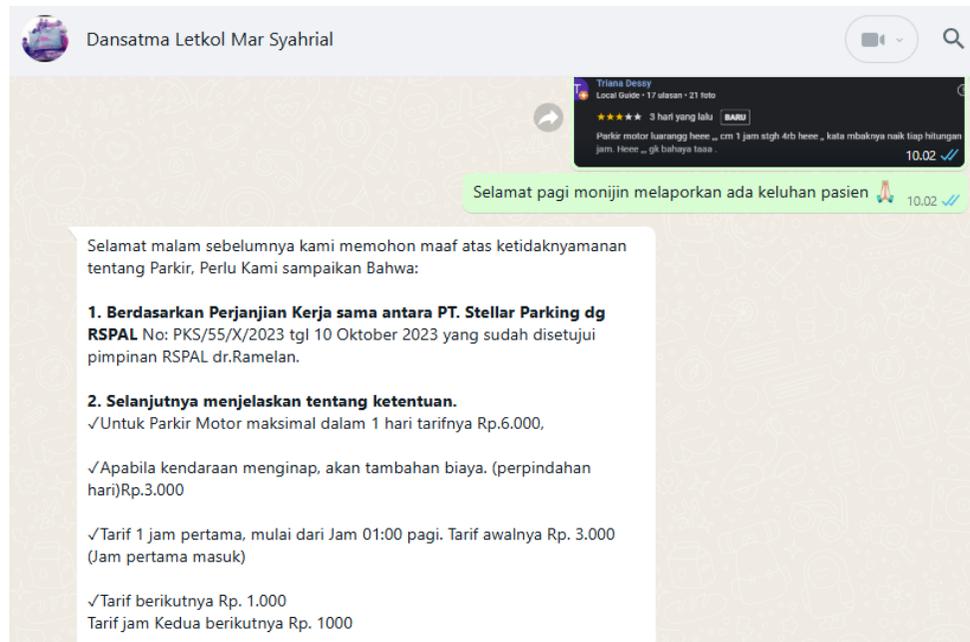


8	15/02/2025	Triana Dessy	Parkir	Google	Parkir motor larang hee. Cuma 1 jam setengah 4 ribu, kata mbaknya naik tiap hitungan jam. Gak bahaya ta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Komandan Satma tanggal 15/02/2025 pukul 10.08 WIB.</li> <li>- Tanggal 15/02/2025 pukul 14.07 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk fasilitas parkir perlu kami sampaikan bahwa:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarif parkir sepeda motor perhari sbb:</li> <li>✓RP 3.000,- 1 jam pertama</li> </ul> </li> </ul>	Komandan Satma sudah menindaklanjuti  1 hari (Kuning) 100
---	------------	--------------	--------	--------	--	---	---

						✓Rp 1.000,- jam berikutnya ✓Rp 6.000,- Tarif maksimal/perhari. - Kendaraan menginap (perpindahan hari) tarif Rp. 3000,-	
--	--	--	--	--	--	---	--

### BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Komandan Satma



9	16/02/2025	Ulil Albab	Pelayanan Rawat Inap	Google	Ayah saya semakin parah bahkan sampai meninggal karena perawatannya yang lambat, dokter yang sangat tidak ramah apalagi saya datang hari Jumat, perawatan baru di mulai di hari Rabu. Itupun Ayah saya masuk ruang ICU karena muntah hitam.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap tanggal 16/02/2025 pukul 05.59 WIB.</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Ka Komed tanggal 16/02/2025 pukul 11.31 WIB.</li> <li>- Tanggal 16/02/2025 pukul 15.52 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, agar dapat</li> </ul>	Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti  1 hari (Kuning) 100
---	------------	------------	----------------------	--------	---	---	--

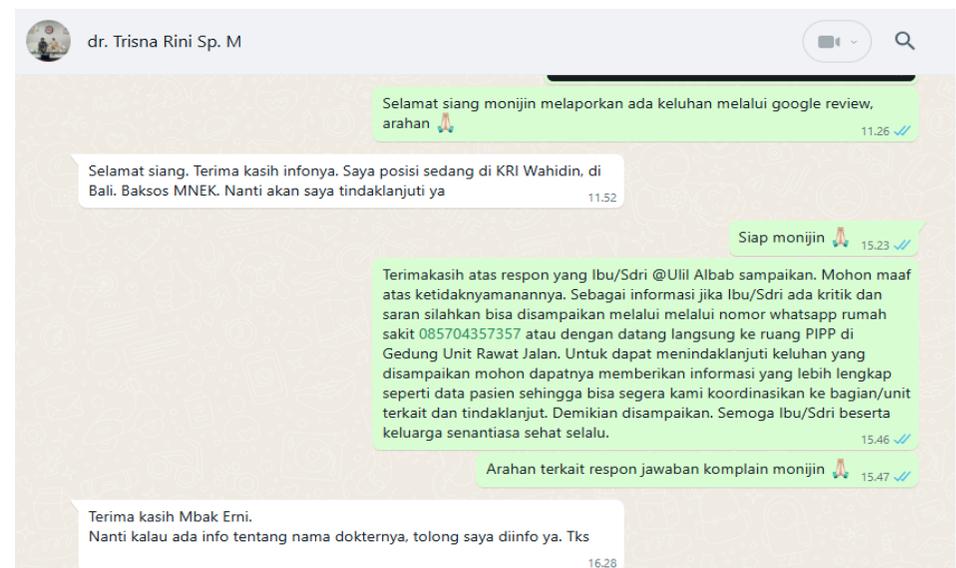
						<p>menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti data pasien melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357.</p> <p>- Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--

### BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap



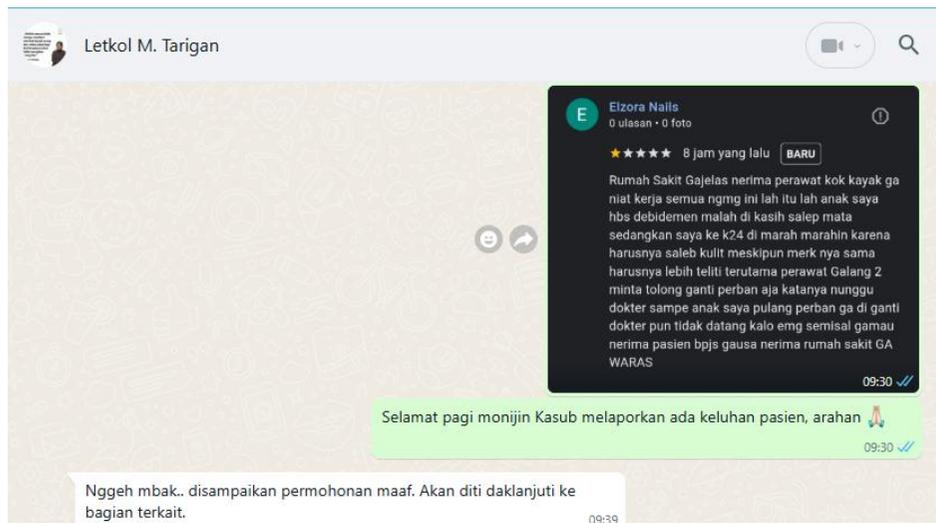
Pelaporan komplain kepada Kepala Komite Medik



10	19/02/2025	Elzora Nails	Galang 2	Whatsapp	Rumah sakit gak jelas nerima perawat kok kayak gak niat kerja semua. Anak saya habis debidemen malah di kasih salep mata sedangkan saya ke K24 di marah-marahin karena harusnya salep kulit meskipun merknya sama harusnya lebih teliti terutama perawat Galang 2 minta tolong ganti perban saja katanya nunggu dokter sampai anak saya pulang dokter pun tidak datang.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap tanggal 19/02/2025 pukul 09.36 WIB.</li> <li>- Berkoordinasi dengan Zr. Ayun Kepala ruangan Galang 2. Beliau menyampaikan untuk obat salep yang diberikan kepada pasien memang benar gentamicine salep mata untuk luka bakar terbuka. Terkait perban evaluasinya pada saat pasien kontrol ke poliklinik.</li> <li>- Tanggal 19/02/2025 pukul 10.40 WIB menghubungi orangtua pasien untuk mengklarifikasi keluhan yang disampaikan.</li> <li>- Membantu konfirmasi ke petugas Bpjs terkait surat kontrol pasien, agar pasien bisa segera kontrol dikarenakan ada keluhan.</li> </ul>	Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti  1 hari (Kuning) 100
----	------------	--------------	----------	----------	---	--	---

### BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap



Tindaklanjut Komplain



11	21/02/2025	Ciano Alvin	UPF 2	Google	<p>Saya sudah nunggu lama di apotek dari jam 11 baru dapat obat jam 3 dan ternyata obat sebagian kosong, gitu kenapa harus menunggu selama itu. Bahkan petugasnya tidak menjelaskan kalau obat kosong nunggu saya yang tanya dan tidak menjelaskan kalau obat kosong.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Letkol Wagiyi tanggal 21/02/2025 pukul 06.46 WIB.</li> <li>- Tanggal 21/02/2025 pukul 07.11 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait. Sebagai informasi unit pelayanan Farmasi merupakan tempat terakhir pasien menerima pelayanan kesehatan, sehingga banyak pasien dari berbagai klinik yang datang antri untuk pengambilan obat dan untuk nomor antrian yang diberikan tidak semata-mata menjadi acuan karena ada beberapa obat yang membutuhkan waktu dalam pengerjaannya seperti obat racikan serta terkait masalah obat kosong karena ada beberapa obat yang kosong dari penyedia secara nasional.</li> </ul>	<p>Kasubdep farmasi sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
----	------------	-------------	-------	--------	---	--	--

### BUKTI TINDAKLANJUT

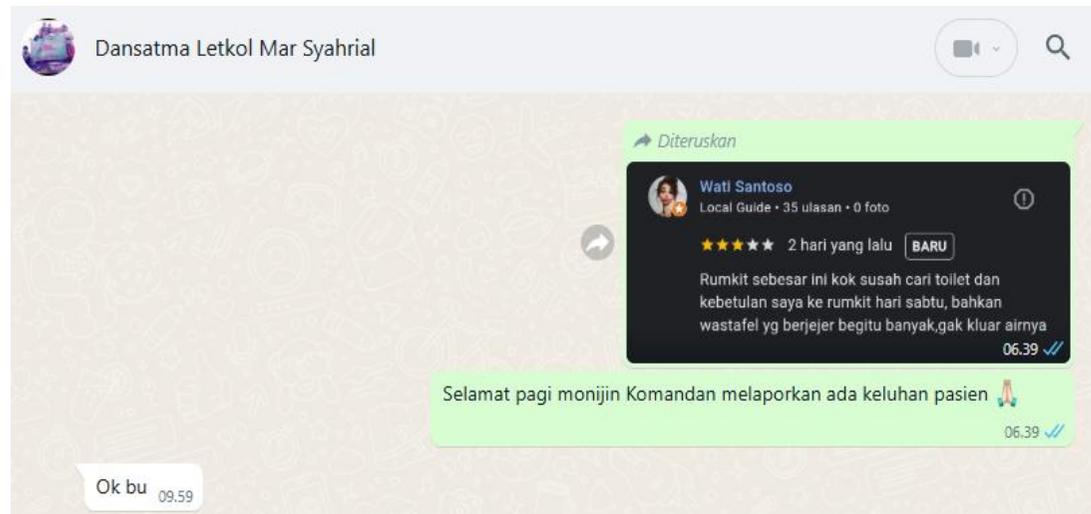
#### Pelaporan komplain kepada Kasubdep Farmasi



12	24/02/2025	Wati Santoso	Toilet Umum	Google	Rumkit sebesar ini kok susah cari toilet dan kebetulan saya ke rumkit hari Sabtu, wastafel yang berjejer begitu banyak tidak keluar airnya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Komandan Satma tanggal 15/02/2025 pukul 10.08 WIB.</li> <li>- Tanggal 15/02/2025 pukul 14.07 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Sebagai informasi untuk fasilitas toilet kami menyediakan disetiap ruang rawat inap pasien, masjid, musholah dan kantin. Jika Ibu/Sdri membutuhkan informasi tentang RSPAL dr. Ramelan silahkan bisa disampaikan melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357.</li> </ul>	<p>Komandan Satma sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
----	------------	--------------	-------------	--------	---	---	--

### **BUKTI TINDAKLANJUT**

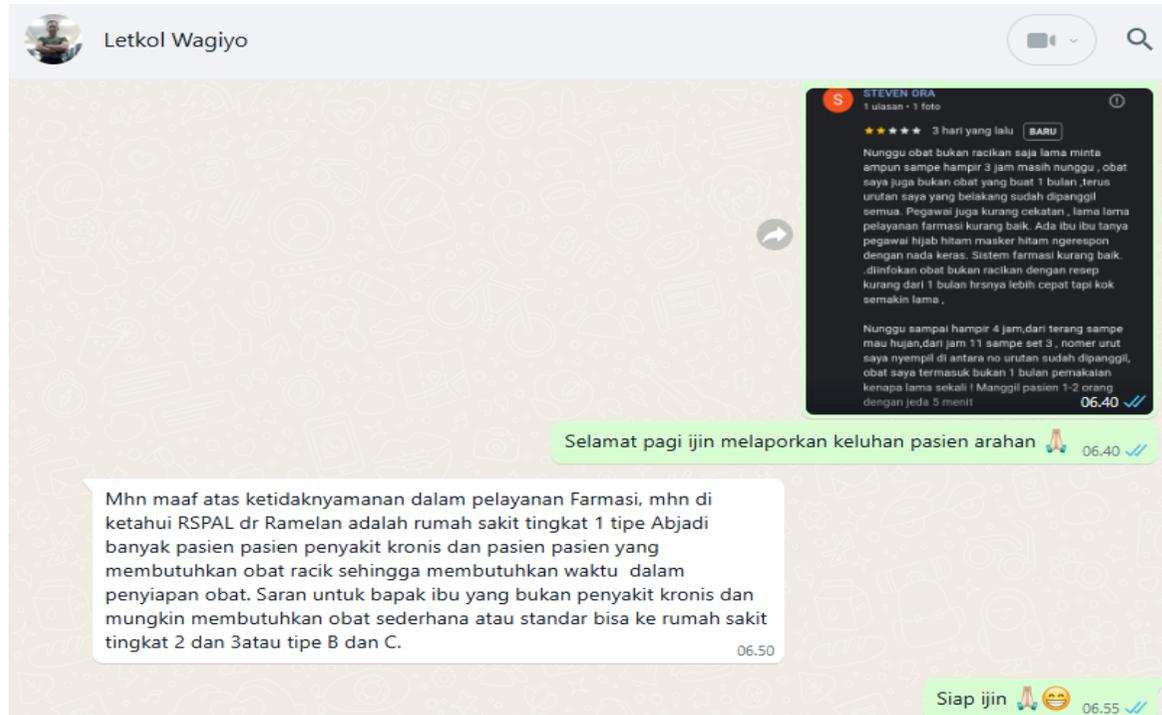
Pelaporan komplain kepada Komandan Satma



13	24/02/2025	Steven Ora	UPF 2	Google	<p>Nunggu obat bukan racikan saja lama minta ampun sampai hampir 3 jam masih nunggu, obat saya juga bukan obat yang buat 1 bulan terus urutan saya yang belakang sudah dipanggil semua. Pegawai juga kurang cekatan, lama, pelayanan kurang baik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Letkol Wagiyono tanggal 24/02/2025 pukul 06.46 WIB.</li> <li>- Tanggal 24/02/2025 pukul 07.11 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait. RSPAL dr. Ramelan merupakan salah satu rumah sakit tipe A di Wilayah Jawa Timur dimana banyak pasien rujukan yang datang ke rumah sakit kami baik pasien kategori kronis maupun non kronis setiap harinya. Sebagai informasi kami menyediakan fasilitas LANTARAN (Pengantaran Obat Gratis) sampai ke rumah khusus wilayah Surabaya, Sidoarjo radius 10 km apabila kuota masih tersedia, sehingga pasien tidak perlu menunggu lama di apotek. Syarat dan ketentuan menggunakan fasilitas tersebut bisa ditanyakan dibagian penerimaan resep.</li> </ul>	<p>Kasubdep farmasi sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
----	------------	------------	-------	--------	---	---	--

## BUKTI TINDAKLANJUT

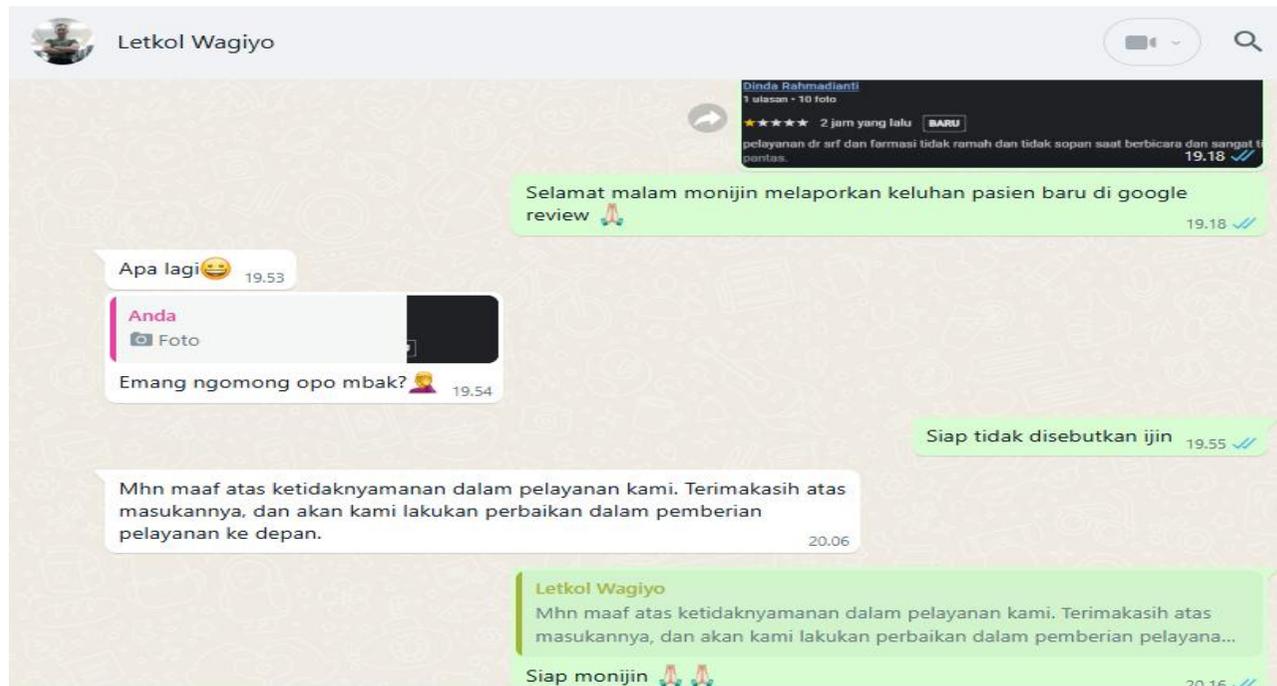
Pelaporan komplain kepada Kasubdep Farmasi



14	24/02/2025	Dinda Rahmadianti	UPF 2	Google	Pelayanan dari staf farmasi tidak ramah dan tidak sopan saat berbicara sangat tidak pantas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Letkol Wagiyono tanggal 24/02/2025 pukul 19.24 WIB.</li> <li>- Tanggal 24/02/2025 pukul 20.00 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi kami dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya.</li> </ul>	<p>Kasubdep farmasi sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
----	------------	-------------------	-------	--------	---	---	--

## BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Kasubdep Farmasi



15	24/02/2025	Umi Kalsum	Staff HCU	Google	Staff HCU cewek nadanya kayak ngajak ribut, sudah saya sopanin minta lebih dihormati disopanin lebih lebih lagi sampai ngomel panjang ceramah ke keluarga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap tanggal 24/02/2025 pukul 06.41 WIB.</li> <li>- Tanggal 24/02/2025 pukul 09.18 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjut.</li> </ul>	<p>Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
----	------------	------------	-----------	--------	--	--	---

## BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap



16	26/02/2025	Djuwanda Hoo	Alur Berobat Rawat Jalan	Google	<p>Untuk pelayanan medis sudah baik tapi masalah birokrasi dan administrasi sangat ribet. Alur berobat yang harusnya bisa disederhanakan dengan komputerisasi, RSPAL masih bertele-tele dengan cara manual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan dan Komandan Satma tanggal 26/02/2025 pukul 06.26 WIB.</li> <li>- Tanggal 26/02/2025 pukul 06.47 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjut. Untuk melakukan pendaftaran ke poliklinik pasien bisa menggunakan aplikasi mobile jkn atau aplikasi rspal online yang dapat di unduh melalui playstore bagi pasien yang sudah memiliki kartu berobat rspal.</li> </ul>	<p>Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
----	------------	--------------	--------------------------	--------	---	--	--

## BUKTI TINDAKLANJUT

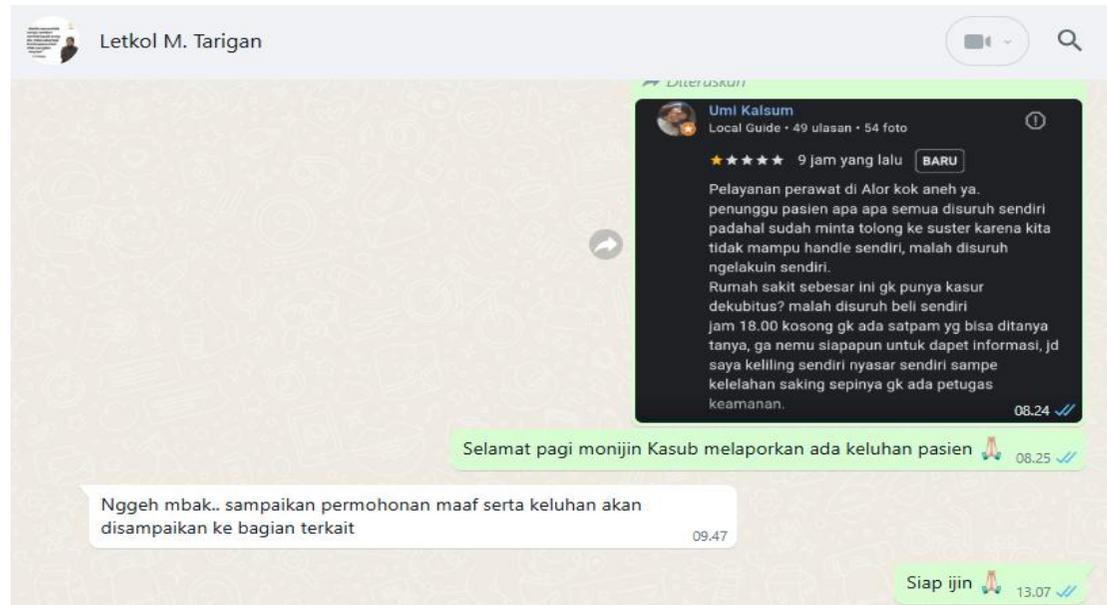
Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan



17	27/02/2025	Umi Kalsum	Rawat Inap Alor	Google	<p>Pelayanan perawat di Alor kok aneh ya, penunggu pasien apa-apa semua disuruh sendiri padahal sudah minta tolong ke suster karena kita tidak mampu handle sendiri. Rumah sakit sebesar ini tidak punya kasur dekubitus, malah suruh beli sendiri.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap tanggal 27/02/2025 pukul 08.30 WIB.</li> <li>- Tanggal 27/02/2025 pukul 10.11 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjut.</li> </ul>	<p>Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
----	------------	------------	-----------------	--------	---	--	---

## BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap



### KOMPLAIN/KONFLIK LANGSUNG

1	NIHIL				NIHIL	- NIHIL	
---	-------	--	--	--	-------	---------	--

### KOMPLAIN/KONFLIK TIDAK LANGSUNG

1	04/03/2025	Riska Bangkit	IGD	Google	Jelek banget, petugas semua ga hamble ga ngerti lagi bikin emosi semuanya. Di IGD nunggu lama.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Karu IGD tanggal 04/03/2025 pukul 09.32 WIB.</li> <li>- Tanggal 04/03/2025 pukul 11.52 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk dapat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti tanggal dan waktu pelayanan serta data pasien melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357.</li> <li>- Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.</li> </ul>	Karu IGD sudah menindaklanjuti  1 hari (Kuning) 100
---	------------	---------------	-----	--------	--	---	--

## BUKTI TINDAKLANJUT

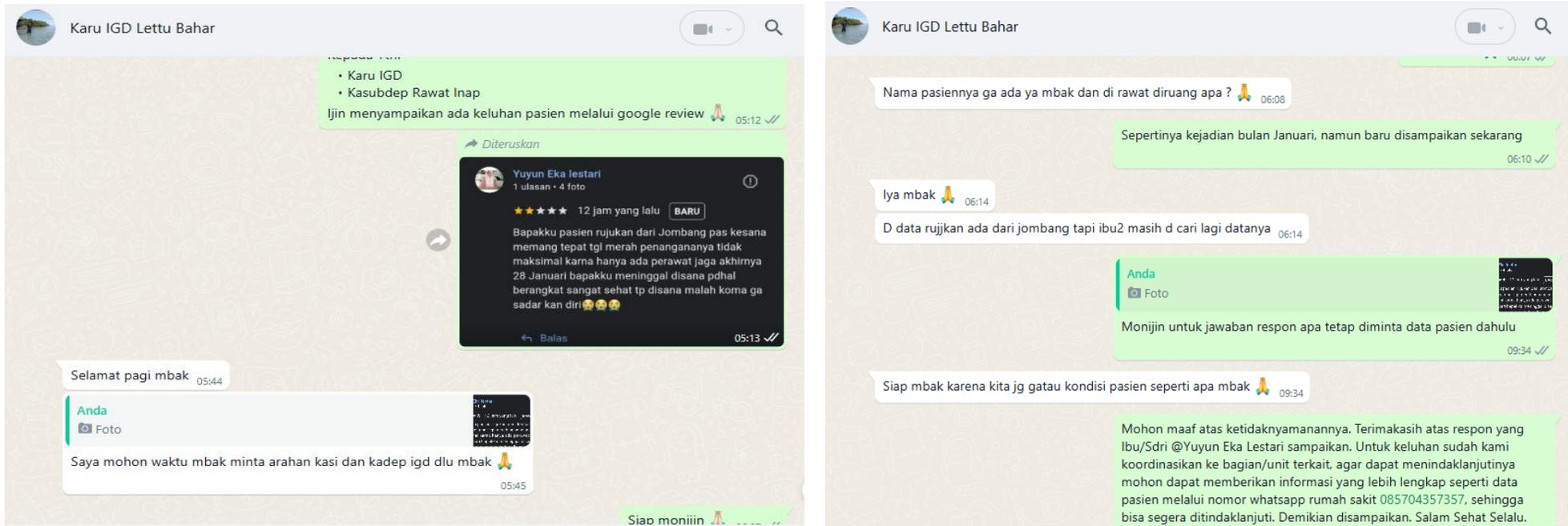
### Pelaporan komplain kepada Karu IGD



2	05/03/2025	Yuyun Eka Lestari	IGD	Google	Bapakku pasien rujukan dari Jombang pas kesana memang tepat tanggal merah penanganannya tidak maksimal karena hanya ada perawat jaga akhirnya 28 Januari Bapakku meninggal padahal berangkat masih sehat tapi disana malah koma tidak sadarkan diri.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Karu IGD tanggal 05/03/2025 pukul 05.19 WIB.</li> <li>- Tanggal 05/03/2025 pukul 09.42 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk dapat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti data pasien melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357.</li> <li>- Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.</li> </ul>	Karu IGD sudah menindaklanjuti  1 hari (Kuning) 100
---	------------	-------------------	-----	--------	--	---	--

## BUKTI TINDAKLANJUT

### Pelaporan komplain kepada Karu IGD

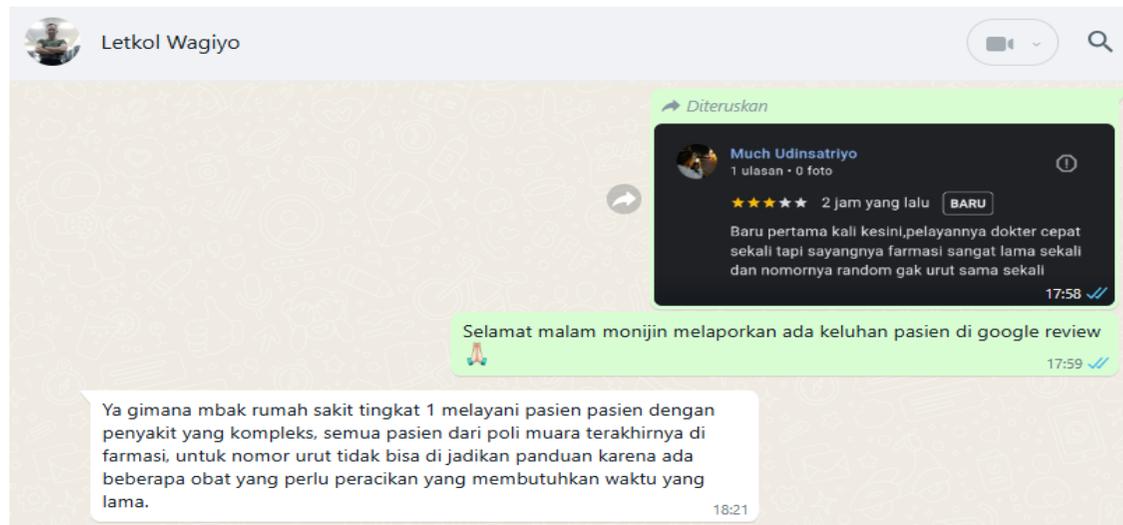


3	07/03/2025	Much. Udinsatriyo	UPF 2	Google	Baru pertama kali kesini pelayanan dokter cepat sekali sayangnya farmasi sangat lama sekali dan nomornya random tidak urut sama sekali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Letkol Wagiyo tanggal 07/03/2025 pukul 18.05 WIB.</li> <li>- Tanggal 07/03/2025 pukul 18.28 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait. Sebagai informasi untuk peresepan obat kronis atau penggunaan 1 bulan akan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan peresepan obat yang penggunaannya tidak 1 bulan atau obat non kronis, kemudian untuk</li> </ul>	<p>Kasubdep farmasi sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
---	------------	-------------------	-------	--------	---	---	--

peresepan obat racikan juga membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan obat yang tidak perlu di racik, sehingga pemanggilan berdasarkan nama pasien. Mohon maaf apabila dalam pemanggilan tidak sesuai dengan nomor urut karena faktor tersebut.

### BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Kasubdep Farmasi



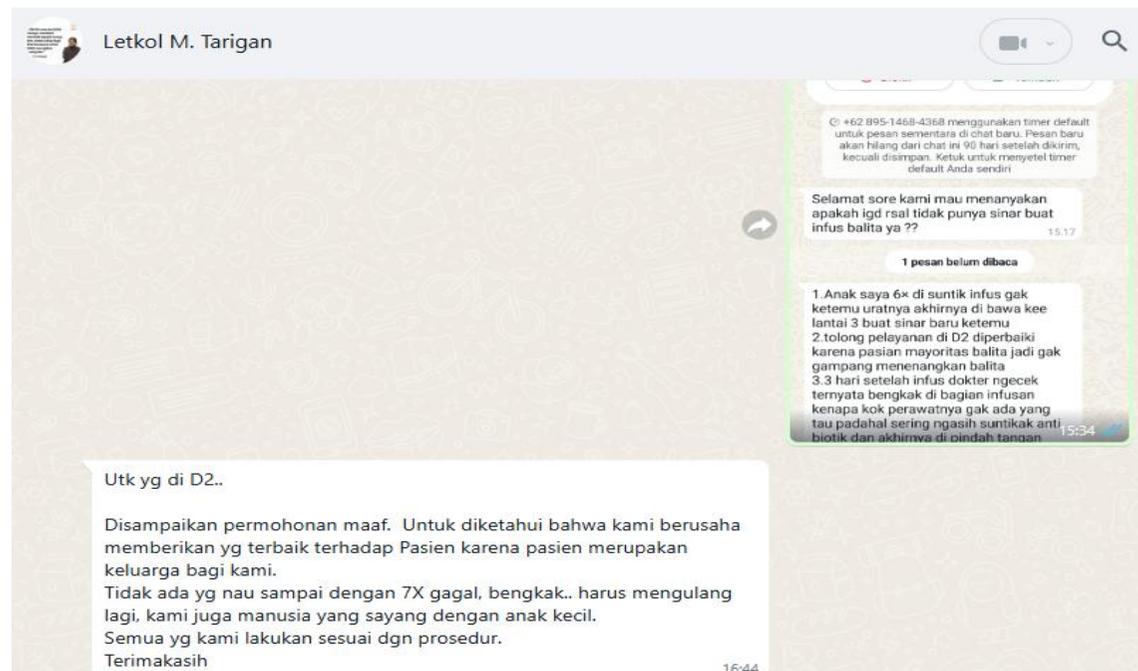
4	08/03/2025	Adimbisma	Rawat Inap Damar 2	Whatsapp	<p>-Anak saya 6x disuntuk infus ga ketemu uratnya akhirnya di bawa ke lantai 3 buat sinar baru ketemu</p> <p>-Tolong pelayanan di D2 diperbaiki karena mayoritas balita jadi ga gampang menenangkan balita</p> <p>3 hari setelah infus dokter ngecek</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap tanggal 08/03/2025 pukul 15.41 WIB.</li> <li>- Tanggal 08/03/2025 pukul 16.58 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait. Untuk diketahui bahwa RSPAL dr. Ramelan selalu berusaha memberikan yang terbaik</li> </ul>	<p>Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Hijau) 100</p>
---	------------	-----------	--------------------	----------	--	---	--

ternyata bengkak di bagian infusan akhirnya dipindah tangan nangis lagi gimana mau sembuh kalau bikin nangis terus.

terhadap pasien karena pasien merupakan keluarga bagi kami. Tidak ada yang mau sampai 7x gagal, bengkak dan harus mengulang lagi. Kami petugas juga manusia yang sayang dengan anak kecil. Semua yang kami lakukan sesuai dengan prosedur.

### **BUKTI TINDAKLANJUT**

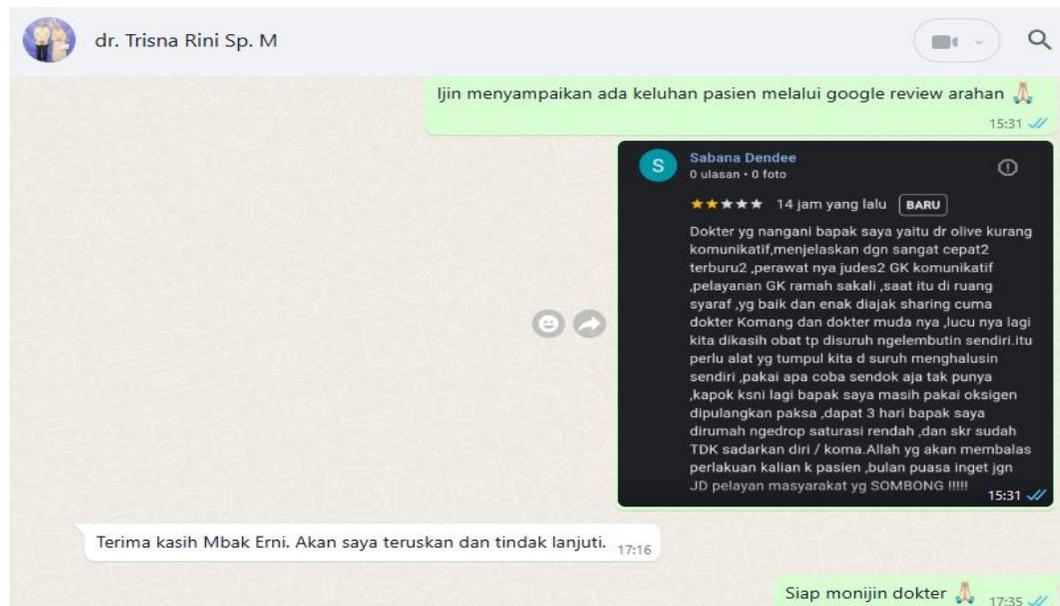
Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap



5	08/03/2025	Sabana Dendee	Layanan Dokter dan Perawat	Google	Dokter yang menangani Bapak saya yaitu dr. Olive kurang komunikatif, menjelaskan dengan sangat cepat-cepat, terburu-buru, perawatnya judes-judes tidak komunikatif, pelayanan tidak ramah sekali. Saat itu di ruang syaraf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kepala Komite Medik dan Kasubdep Rawat Inap tanggal 08/03/2025 pukul 15.37 WIB.</li> <li>- Tanggal 08/03/2025 pukul 17.23 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait untuk tindaklanjut. Mohon apabila terjadi hal yang tidak baik silahkan bisa disampaikan secara langsung ke ruang PIPP RSPAL di Gedung Unit Rawat Jalan di jam kerja atau bisa melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357.</li> <li>- Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.</li> </ul>	<p>Kepala Komite Medik sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
---	------------	---------------	----------------------------	--------	---	--	---

### BUKTI TINDAKLANJUT

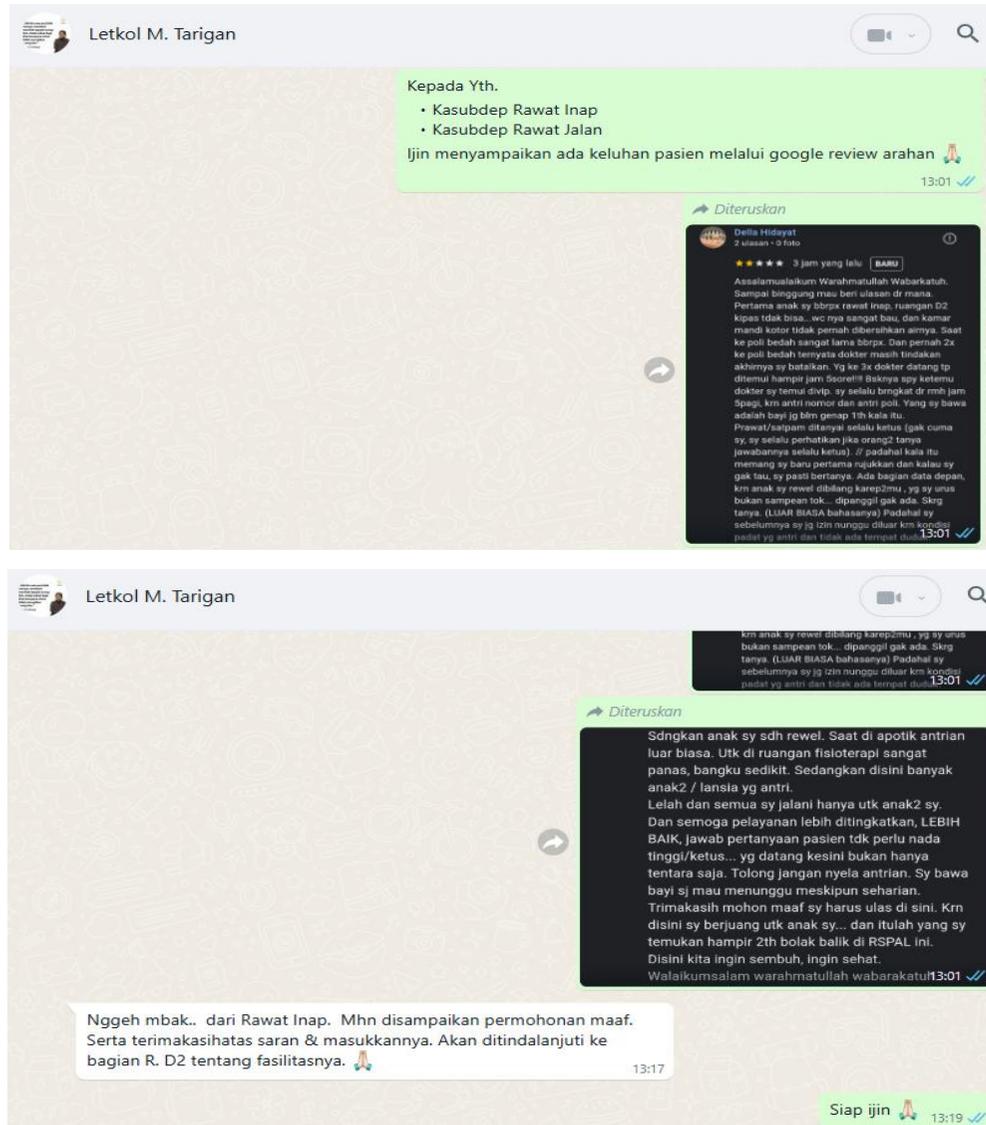
Pelaporan komplain kepada Kepala Komite Medik



6	10/03/2025	Della Hidayat	Layanan Rawat Inap dan Rawat Jalan	Google	<p>Sampai binggung mau beri ulasan dari mana. Pertama anak saya beberapa kali rawat inap, ruangan D2 kipas tidak bisa...wc nya sangat bau, dan kamar mandi kotor tidak pernah dibersihkan airnya. Saat ke poli bedah sangat lama beberapa kali. Dan pernah 2x ke poli bedah ternyata dokter masih tindakan akhirnya saya batalkan. Yang ke 3x dokter datang tapi ditemui hampir jam 5 sore!!!! Besoknya supaya ketemu dokter saya temui divip. saya selalu berangkat dari rumah jam 5 pagi, karena antri nomor dan antri poli. Yang saya bawa adalah bayi juga belum genap 1th kala itu. Perawat/satpam ditanyai selalu ketus (gak cuma saya, saya selalu perhatikan jika orang2 tanya jawabannya selalu ketus), padahal kala itu memang saya baru pertama rujuk dan kalau saya gak tau, saya pasti bertanya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap dan Rawat Jalan tanggal 10/03/2025 pukul 13.07 WIB.</li> <li>- Tanggal 10/03/2025 pukul 13.25 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit masing-masing untuk tindaklanjut.</li> </ul>	<p>Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
---	------------	---------------	------------------------------------	--------	---	--	---

# BUKTI TINDAKLANJUT

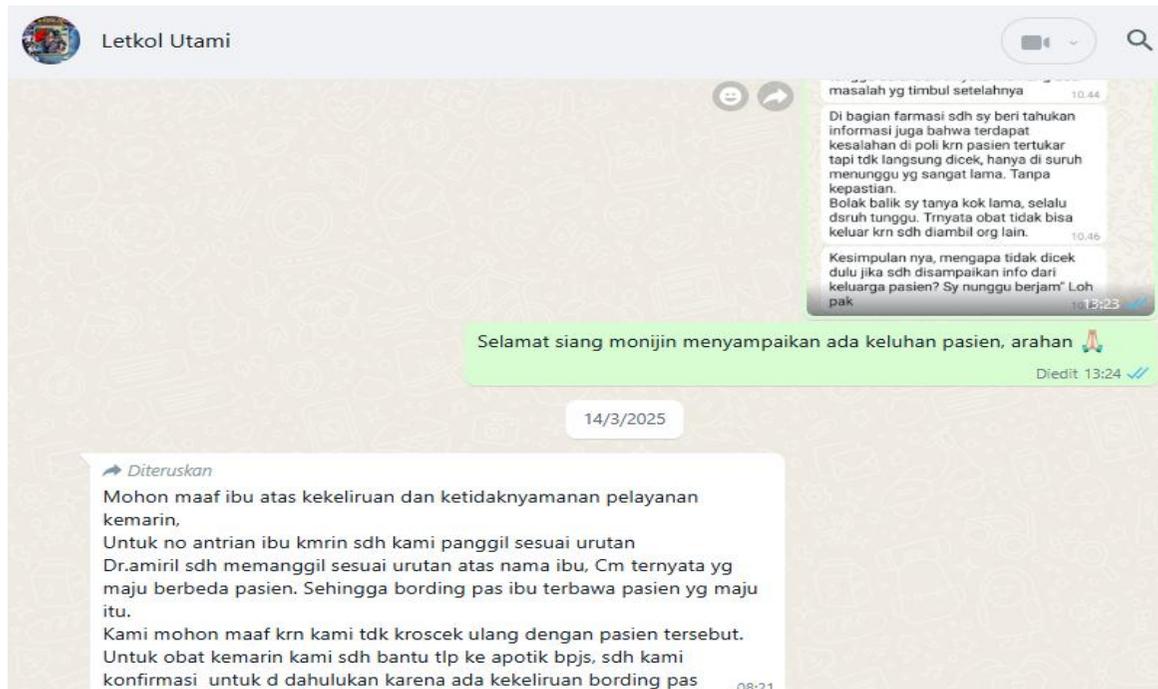
## Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap



7	13/03/2025	Wahyu Noviarini	Rawat Jalan Klinik Bedah Saraf	Whatsapp	<p>Keluarga kecewa dengan pelayanan di klinik Bedah saraf ada kesalahan dari pihak perawat, sehingga pasien dan keluarga mengalami pelayanan yang sangat lama karena boardingpas Ibu saya tertukar dengan pasien lain.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan tanggal 13/03/2025 pukul 13.29 WIB.</li> <li>- Tanggal 14/03/2025 pukul 08.30 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjut.</li> <li>- Tanggal 13/03/2025 perawat klinik Bedah Saraf membantu berkoordinasi dengan bagian apotek untuk pengambilan obat pasien.</li> </ul>	<p>Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Hijau) 100</p>
---	------------	-----------------	--------------------------------	----------	--	---	---

### BUKTI TINDAKLANJUT

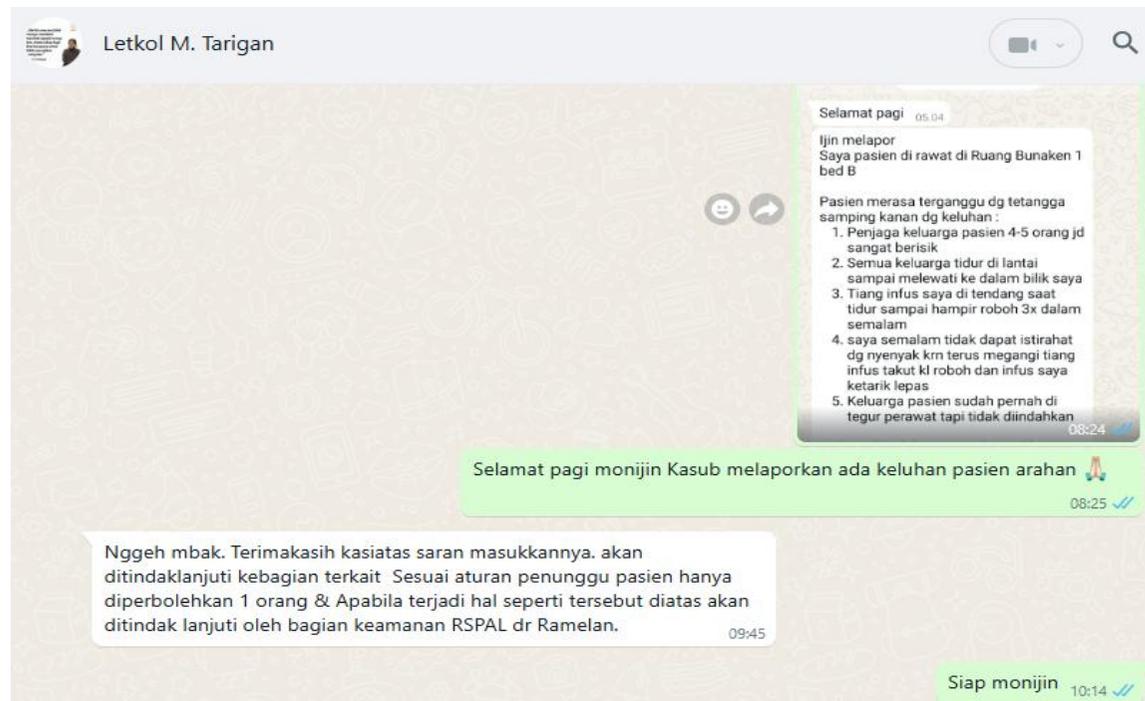
Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan



8	16/03/2025	Depita	Rawat Inap Bunaken 1	Whatsapp	Pasien merasa terganggu dengan tetangga samping. Untuk penjaga keluarga pasien 4-5 orang jadi sangat berisik. Keluarga pasien sudah pernah ditegur perawat tapi tidak diindahkan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap tanggal 16/03/2025 pukul 13.07 WIB.</li> <li>- Tanggal 16/03/2025 pukul 13.25 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit dan tindaklanjuti.</li> </ul>	Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti  1 hari (Hijau) 100
---	------------	--------	----------------------	----------	---	---	---

### BUKTI TINDAKLANJUT

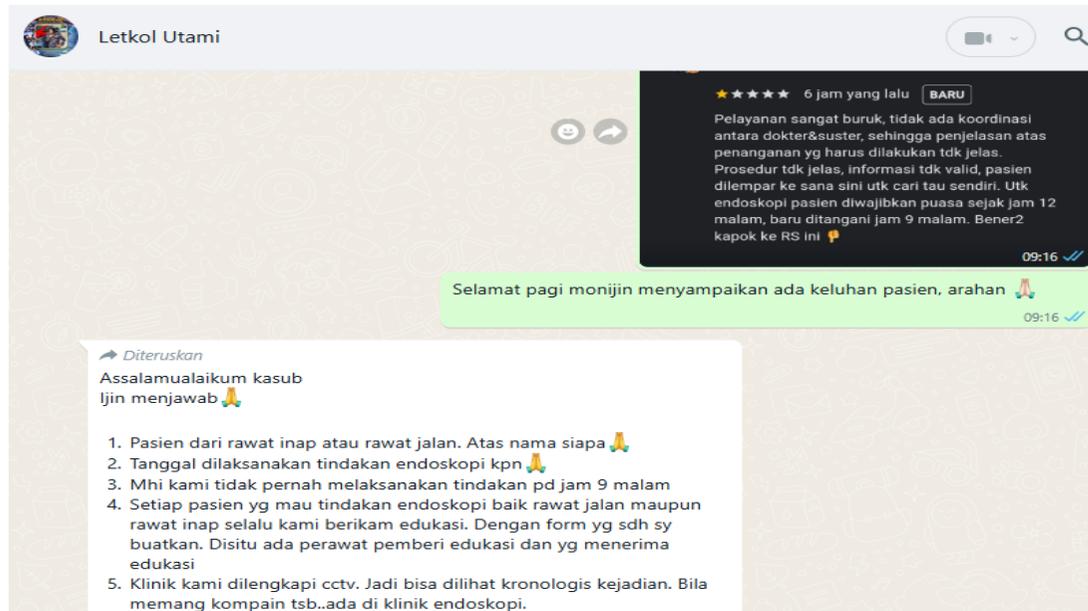
Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap



9	17/03/2025	Rachel Lucy	Rawat Jalan Layanan Endoskopi	Google	<p>Pelayanan sangat buruk, tidak ada koordinasi antara dokter &amp; suster, sehingga penjelasan atas penanganan yang harus dilakukan tidak jelas. Prosedur tidak jelas, informasi tidak valid, pasien dilempar ke sana sini untuk cari tau sendiri. Untuk endoskopi pasien diwajibkan puasa sejak jam 12 malam, baru ditangani jam 9 malam. Bener-bener kapok ke RS ini.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan tanggal 17/03/2025 pukul 09.22 WIB.</li> <li>- Tanggal 17/03/2025 pukul 09.46 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk dapat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti data pasien/nomor rekam medik pasien melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357 atau dengan datang langsung ke ruang PIPP di Gedung Unit Rawat Jalan jam kerja.</li> <li>- Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.</li> </ul>	<p>Kasubdep Rawat Jalan sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
---	------------	-------------	-------------------------------	--------	--	---	--

### BUKTI TINDAKLANJUT

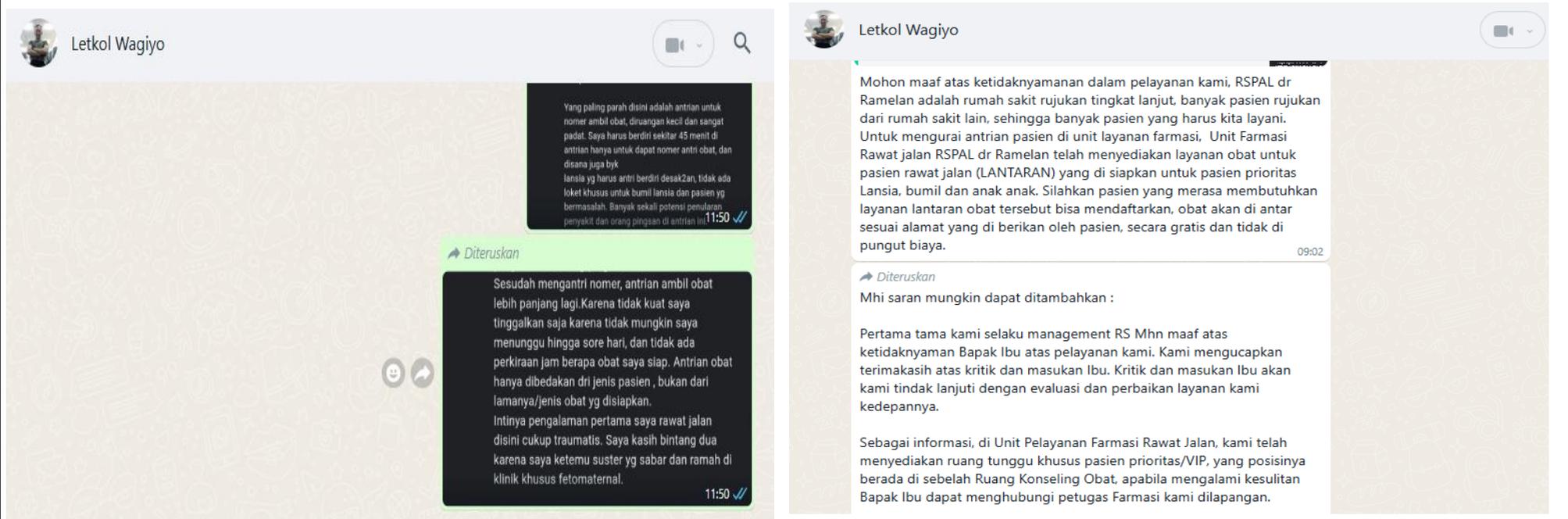
Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan



10	26/03/2025	Endah Jordy Tomasouw	Unit Rawat Jalan dan UPF 2	Google	<p>Tanggal 21 Maret 25 Saya pertama kali rawat jalan ke RSPAL karena dirujuk ke RS type A dan saya pilih RSPAL karena jaraknya tidak terlalu jauh. Booking antrian online OK, namun saat hari H habis check in masih harus antri lagi untuk admin system baru bpjs, disini kurang sekali informasi antrian, saya dapat info dari sesama pasien. Yang paling parah disini adalah antrian untuk nomer ambil obat, diruangan kecil dan sangat padat. Saya harus berdiri sekitar 45 menit di antrian hanya untuk dapat nomer antri obat, dan disana juga banyak lansia yang harus antri berdiri desak-desakan, tidak ada loket khusus untuk bumil lansia dan pasien yang bermasalah. Sesudah mengantri nomer, antrian ambil obat lebih panjang lagi. Karena tidak kuat saya tinggalkan saja karena tidak mungkin saya menunggu hingga sore hari, dan tidak ada perkiraan jam berapa obat saya siap. Antrian obat hanya dibedakan dari jenis pasien, bukan dari lamanya/jenis obat yang disiapkan.</p> <p>Intinya pengalaman pertama saya rawat jalan disini cukup traumatis. Saya kasih bintang dua karena saya ketemu suster yang sabar dan ramah di klinik khusus fetomaternal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Jalan dan Letkol Wagiyu tanggal 26/03/2025 pukul 11.56 WIB.</li> <li>- Tanggal 27/03/2025 pukul 09.08 WIB telah disampaikan permohonan maaf dan keluhan sudah dikoordinasikan ke bagian/unit terkait akan kami tindak lanjuti dengan evaluasi dan perbaikan layanan kami kedepannya. Sebagai informasi, di Unit Pelayanan Farmasi Rawat Jalan, kami telah menyediakan ruang tunggu khusus pasien prioritas, yang posisinya berada di sebelah Ruang Konseling Obat, apabila mengalami kesulitan Ibu dapat menghubungi petugas Farmasi kami dilapangan. Untuk mengurangi waktu tunggu pelayanan peracikan Obat, RSPAL telah menyediakan fasilitas layanan lantaran Obat. Apabila berkenan, Ibu dapat menghubungi petugas kami di Loket Lantaran Obat..</li> </ul>	<p>Kasubdep farmasi sudah menindaklanjuti</p> <p>1 hari (Kuning) 100</p>
----	------------	----------------------	----------------------------	--------	---	---	--

## BUKTI TINDAKLANJUT

### Pelaporan komplain kepada Kasubdep Farmasi

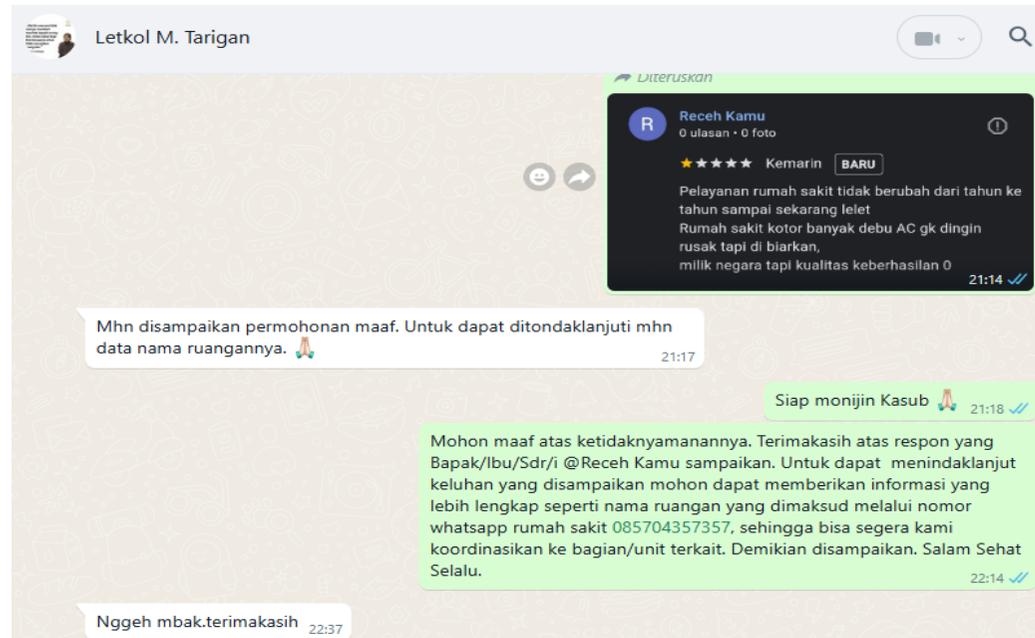


11	28/03/2025	Receh Kamu	Pelayanan dan Fasilitas	Google	Pelayanan rumah sakit tidak berubah dari tahun ke tahun sampai sekarang lelet Rumah sakit kotor banyak debu AC tidak dingin rusak tapi di biarkan, milik negara tapi kualitas keberhasilan 0.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon komplain</li> <li>- Melaporkan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap, Rawat Jalan dan Komandan Satma tanggal 28/03/2025 pukul 21.20 WIB.</li> <li>- Tanggal 28/03/2025 pukul 22.21 WIB telah disampaikan permohonan maaf. Untuk dapat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama ruangan yang dimaksud melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357, sehingga bisa segera kami koordinasikan ke</li> </ul>	Kasubdep Rawat Inap sudah menindaklanjuti  1 hari (Kuning) 100
----	------------	------------	-------------------------	--------	---	--	---

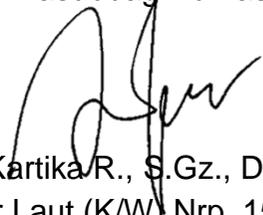
bagian/unit terkait.  
- Namun tidak ada respon balik dari pasien/keluarga pasien.

### BUKTI TINDAKLANJUT

Pelaporan komplain kepada Kasubdep Rawat Inap

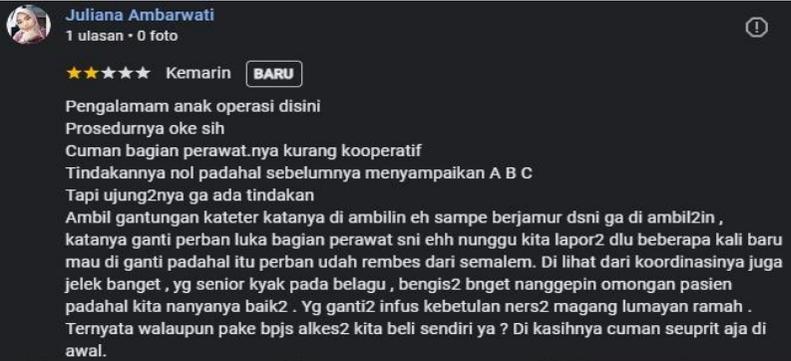
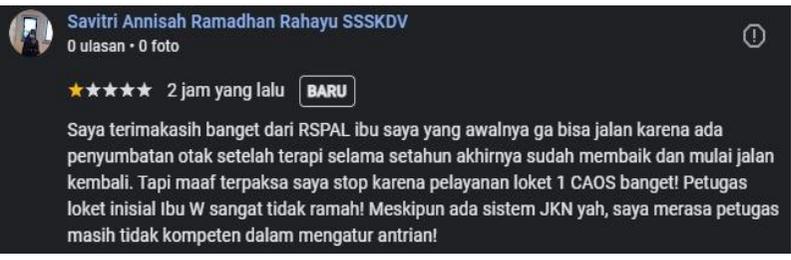
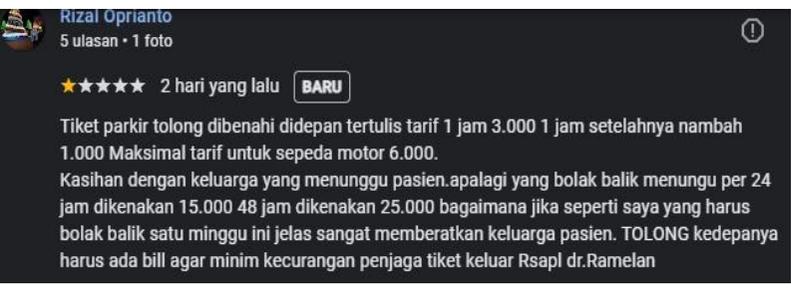
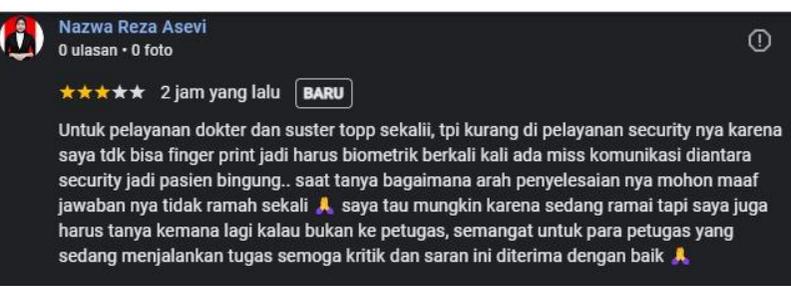


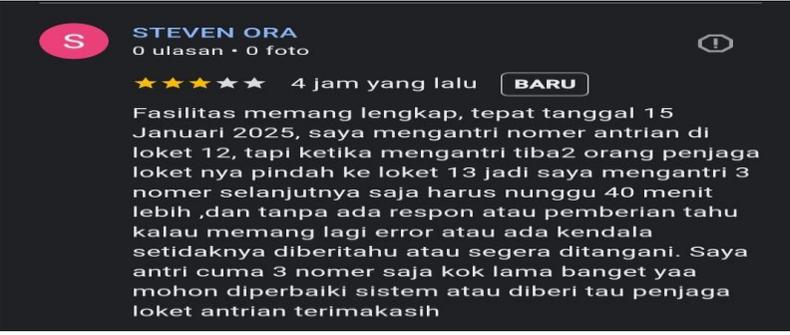
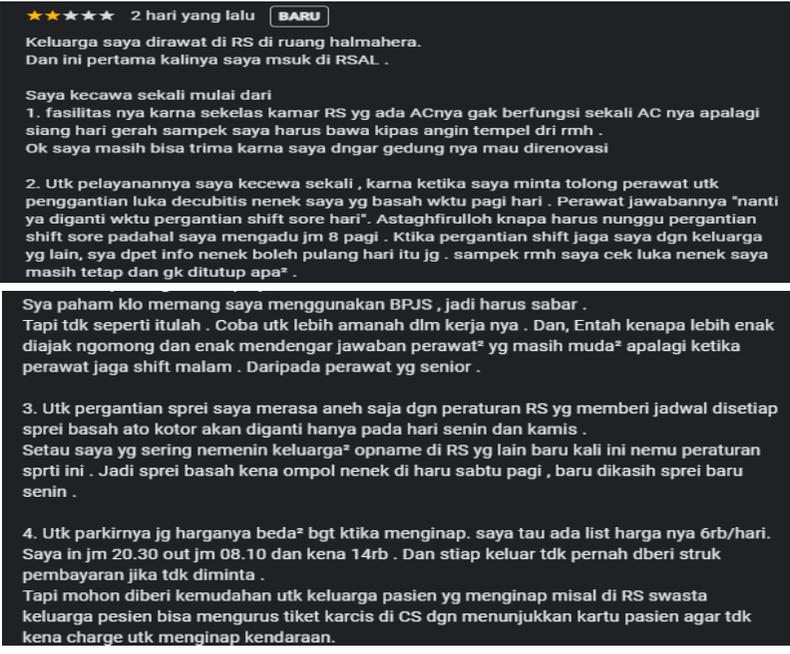
Kasubbag Humas,

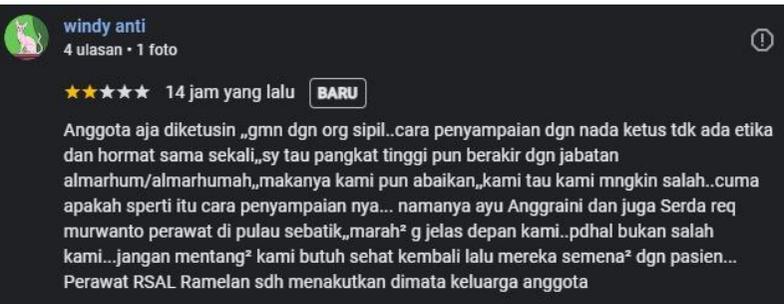
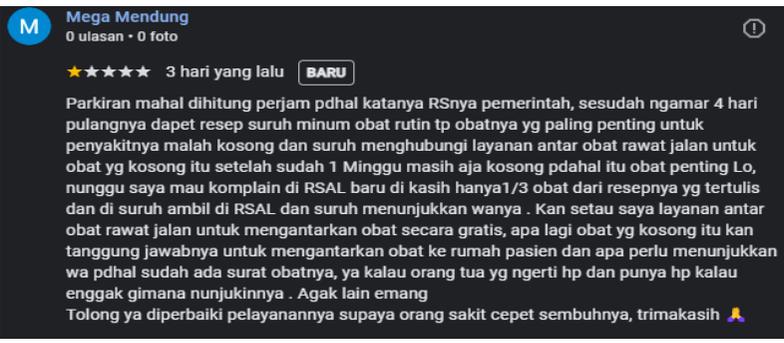
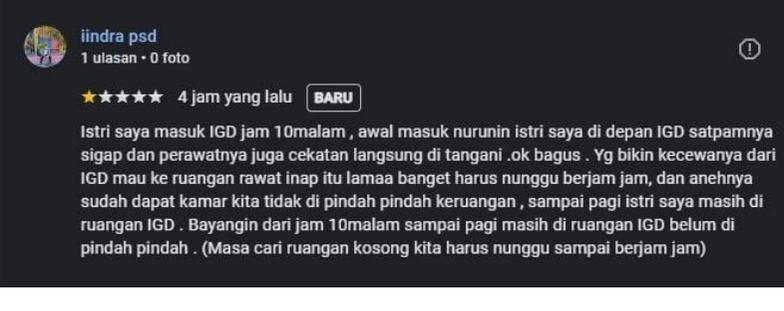
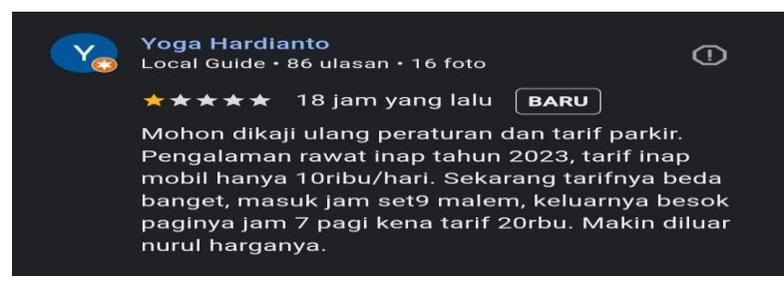
  
Silvy Kartika R., S.Gz., Dietisien  
Mayor Laut (K/W) Nrp. 15197/P

## Lampiran II Bukti Respon Komplain Tidak Langsung

No.	Bulan/Platform	Bukti komplain	Respon Komplain
1	1 Januari 25 Google		<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @Elissa sampaikan. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait, agar dapat menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti tanggal dan waktu pelayanan melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357, sehingga bisa segera ditindaklanjuti. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>
2	7 Januari 25 Whatsapp		

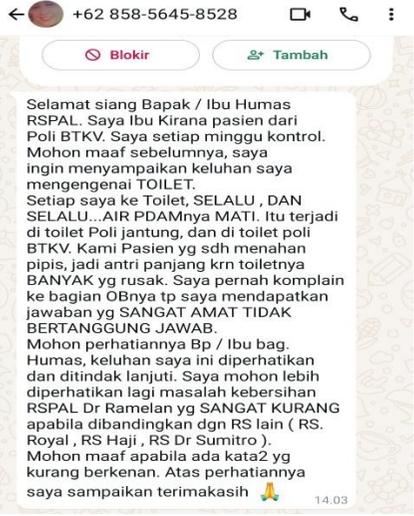
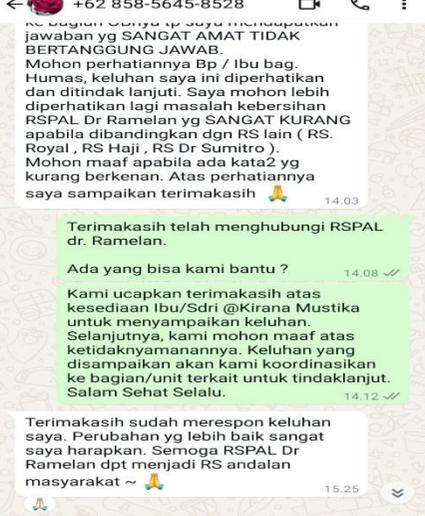
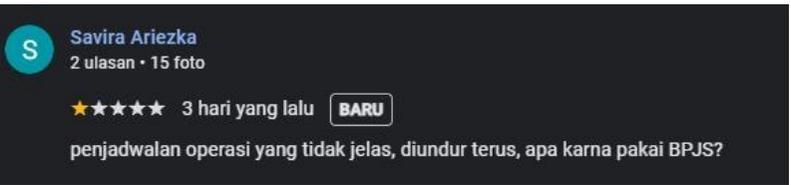
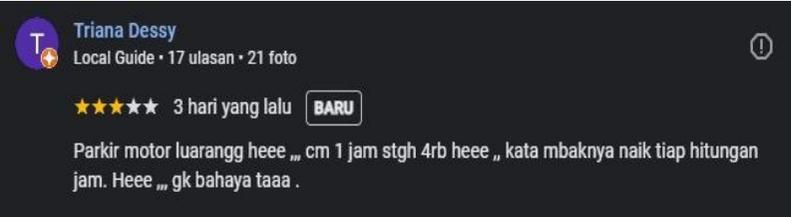
3	10 Januari 25 Google	 <p><b>Juliana Ambarwati</b> 1 ulasan • 0 foto</p> <p>★★★★★ Kemarin <b>BARU</b></p> <p>Pengalamam anak operasi disini Prosedurnya oke sih Cuman bagian perawat.nya kurang kooperatif Tindakannya nol padahal sebelumnya menyampaikan A B C Tapi ujung2nya ga ada tindakan Ambil gantungan kateter katanya di ambil eh sampe berjamur dsni ga di ambil2in , katanya ganti perban luka bagian perawat sni ehh nunggu kita lapor2 dl2 beberapa kali baru mau di ganti padahal itu perban udah rembes dari semalem. Di lihat dari koordinasinya juga jelek banget , yg senior kyak pada belagu , bengis2 bnget nangepin omongan pasien padahal kita nanyanya baik2 . Yg ganti2 infus kebetulan ners2 magang lumayan ramah . Ternyata walaupun pake bpjs alkes2 kita beli sendiri ya ? Di kasihnya cuman seuprit aja di awal.</p>	<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @Juliana Ambarwati sampaikan. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait, agar dapat menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama ruangan dan nama perawat yang dimaksud melalui nomor whatsapp rumah sakit <a href="tel:085704357357">085704357357</a>, sehingga bisa segera ditindaklanjuti. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>
4	10 Januari 25 Google	 <p><b>Savitri Annisah Ramadhan Rahayu SSSKDV</b> 0 ulasan • 0 foto</p> <p>★★★★★ 2 jam yang lalu <b>BARU</b></p> <p>Saya terimakasih banget dari RSPAL ibu saya yang awalnya ga bisa jalan karena ada penyumbatan otak setelah terapi selama setahun akhirnya sudah membaik dan mulai jalan kembali. Tapi maaf terpaksa saya stop karena pelayanan loket 1 CAOS banget! Petugas loket inisial Ibu W sangat tidak ramah! Meskipun ada sistem JKN yah, saya merasa petugas masih tidak kompeten dalam mengatur antrian!</p>	<p>Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @Savitri Annisah sampaikan. Mohon maaf apabila di dalam pelayanan kepada pasien ada yang tidak berkenan. RSPAL dr. Ramelan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien dan keluarga. Alhamdulillah selama pasien menjalani pengobatan mulai dari tidak bisa jalan sekarang sudah mulai bisa jalan. Semoga Ibu/Sdri beserta keluarga senantiasa sehat selalu.</p>
5	12 Januari 25 Google	 <p><b>Rizal Oprianto</b> 5 ulasan • 1 foto</p> <p>★★★★★ 2 hari yang lalu <b>BARU</b></p> <p>Tiket parkir tolong dibenahi didepan tertulis tarif 1 jam 3.000 1 jam setelahnya nambah 1.000 Maksimal tarif untuk sepeda motor 6.000. Kasihlan dengan keluarga yang menunggu pasien.apalagi yang bolak balik menungu per 24 jam dikenakan 15.000 48 jam dikenakan 25.000 bagaimana jika seperti saya yang harus bolak balik satu minggu ini jelas sangat memberatkan keluarga pasien. TOLONG kedepanya harus ada bill agar minim kecurangan penjaga tiket keluar Rspal dr.Ramelan</p>	<p>Terimakasih atas respon yang Bapak/Sdr @Rizal Oprianto sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya tentang parkir, untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait dan disampaikan bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓Untuk Parkir Motor maksimal dalam 1 hari tarifnya Rp.6.000,</li> <li>✓Apabila kendaraan menginap, akan tambahan biaya. (perpindahan hari)Rp.3.000</li> <li>✓Tarif 1 jam pertama, mulai dari Jam 01:00 pagi. Tarif awalnya Rp. 3.000 (Jam pertama masuk)</li> <li>✓Tarif berikutnya Rp. 1.000 Tarif jam Kedua berikutnya Rp. 1000</li> </ul> <p>Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>
6	13 Januari 25 Google	 <p><b>Nazwa Reza Asevi</b> 0 ulasan • 0 foto</p> <p>★★★★★ 2 jam yang lalu <b>BARU</b></p> <p>Untuk pelayanan dokter dan suster topp sekallii, tpi kurang di pelayanan security nya karena saya tdk bisa finger print jadi harus biometrik berkali kali ada miss komunikasi diantara security jadi pasien bingung.. saat tanya bagaimana arah penyelesaian nya mohon maaf jawaban nya tidak ramah sekali 🙄 saya tau mungkin karena sedang ramai tapi saya juga harus tanya kemana lagi kalau bukan ke petugas, semangat untuk para petugas yang sedang menjalankan tugas semoga kritik dan saran ini diterima dengan baik 🙏</p>	<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terimakasih atas saran dan masukan yang Ibu/Sdri @Nazwa Reza Asevi sampaikan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Demikian disampaikan. Semoga Ibu/Sdri beserta keluarga senantiasa sehat selalu.</p>

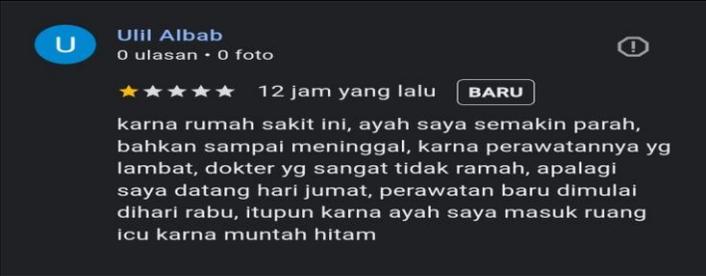
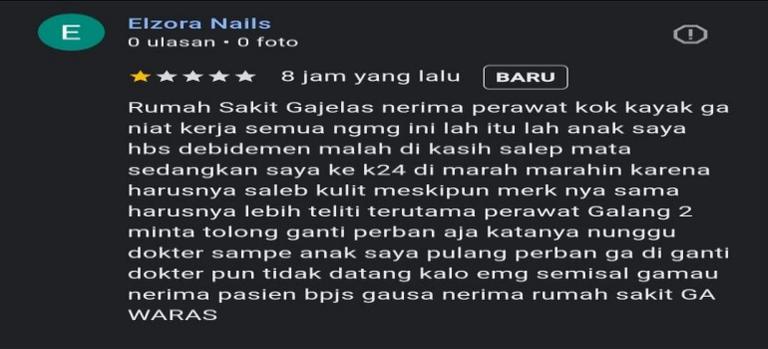
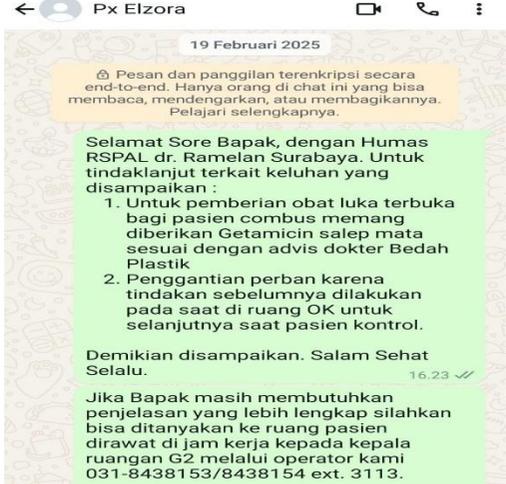
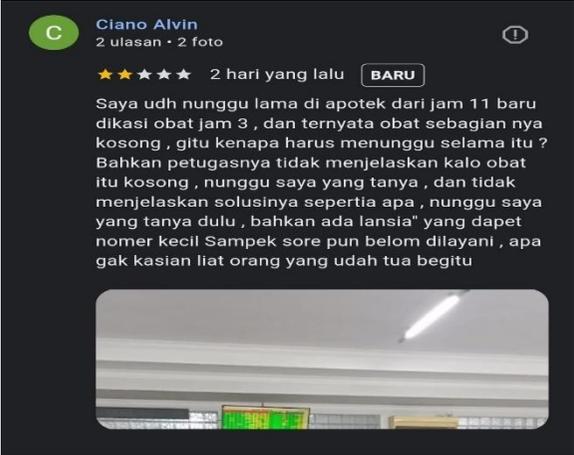
7	15 Januari 25 Google	 <p><b>STEVEN ORA</b> 0 ulasan · 0 foto</p> <p>★★★★★ 4 jam yang lalu <b>BARU</b></p> <p>Fasilitas memang lengkap, tepat tanggal 15 Januari 2025, saya mengantri nomer antrian di loket 12, tapi ketika mengantri tiba2 orang penjaga loket nya pindah ke loket 13 jadi saya mengantri 3 nomer selanjutnya saja harus nunggu 40 menit lebih ,dan tanpa ada respon atau pemberian tahu kalau memang lagi error atau ada kendala setidaknya diberitahu atau segera ditangani. Saya antri cuma 3 nomer saja kok lama banget yaa mohon diperbaiki sistem atau diberi tau penjaga loket antrian terimakasih</p>	<p>Terimakasih atas respon yang Bapak/Ibu/Sdr/i @Steven Ora sampaikan terhadap layanan kami. Mohon maaf atas ketidaknyamanya, keluhan yang disampaikan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Salam Sehat Selalu.</p>
8	20 Januari 25 Google	 <p>★★★★★ 2 hari yang lalu <b>BARU</b></p> <p>Keluarga saya dirawat di RS di ruang halmahera. Dan ini pertama kalinya saya masuk di RSAL .</p> <p>Saya kecewa sekali mulai dari</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. fasilitas nya karna sekelas kamar RS yg ada ACnya gak berfungsi sekali AC nya apalagi siang hari gerah sampek saya harus bawa kipas angin tempel dri rmh . Ok saya masih bisa trima karna saya dngar gedung nya mau direnovasi</li> <li>2. Utk pelayanannya saya kecewa sekali , karna ketika saya minta tolong perawat utk penggantian luka decubitis nenek saya yg basah wktu pagi hari . Perawat jawabannya "nanti ya diganti wktu pergantian shift sore hari". Astaghfirulloh knapa harus nunggu pergantian shift sore padahal saya mengadu jm 8 pagi . Ktka pergantian shift jaga saya dgn keluarga yg lain, sya dpet info nenek boleh pulang hari itu jg . sampek rmh saya cek luka nenek saya masih tetap dan gk ditutup apa² .</li> <li>Sya paham klo memang saya menggunakan BPJS , jadi harus sabar . Tapi tdk seperti itulah . Coba utk lebih amanah dlm kerja nya . Dan, Entah kenapa lebih enak diajak ngomong dan enak mendengar jawaban perawat² yg masih muda² apalagi ketika perawat jaga shift malam . Daripada perawat yg senior .</li> <li>3. Utk pergantian sprej saya merasa aneh saja dgn peraturan RS yg memberi jadwal disetiap sprej basah ato kotor akan diganti hanya pada hari senin dan kamis . Setau saya yg sering nemenin keluarga² opname di RS yg lain baru kali ini nemu peraturan sprti ini . Jadi sprej basah kena ompol nenek di haru sabtu pagi , baru dikasih sprej baru senin .</li> <li>4. Utk parkirnya jg harganya beda² bgt ktika menginap. saya tau ada list harga nya 6rb/hari. Saya in jm 20.30 out jm 08.10 dan kena 14rb . Dan stiap keluar tdk pernah dberi struk pembayaran jika tdk diminta . Tapi mohon diberi kemudahan utk keluarga pasien yg menginap misal di RS swasta keluarga pasien bisa mengurus tiket karcis di CS dgn menunjukkan kartu pasien agar tdk kena charge utk menginap kendaraan.</li> </ol>	<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanya. Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @Shiska Mahardiyani sampaikan. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjut. Tentang parkir perlu kami sampaikan bahwa :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓Untuk Parkir Motor maksimal dalam 1 hari tarifnya Rp.6.000,</li> <li>✓Apabila kendaraan menginap, akan tambahan biaya. (perpindahan hari)Rp.3.000</li> <li>✓Tarif 1 jam pertama, mulai dari Jam 01:00 pagi. Tarif awalnya Rp. 3.000 (Jam pertama masuk)</li> <li>✓Tarif berikutnya Rp. 1.000</li> <li>Tarif jam Kedua berikutnya Rp. 1000</li> </ul> <p>Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>

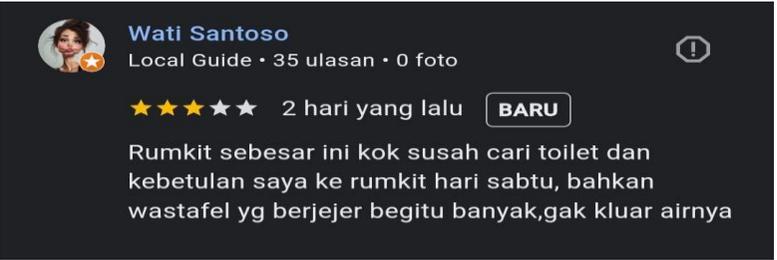
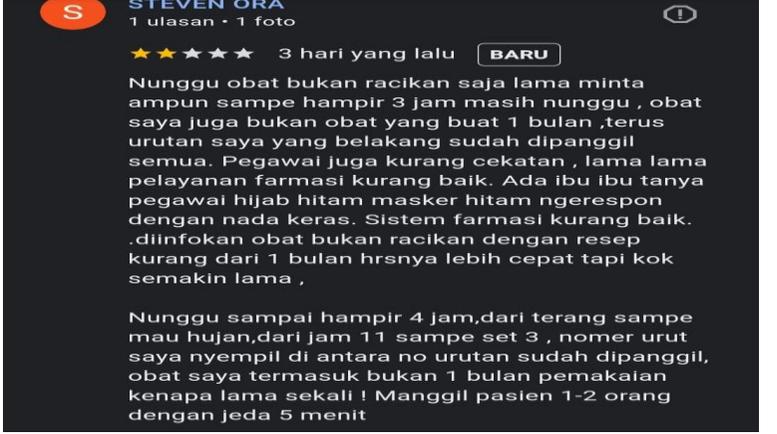
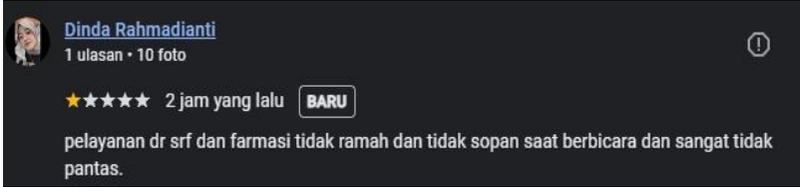
9	20 Januari 25 Google		<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @windy anti sampaikan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjut. Jika Ibu/Sdri ada saran dan masukan silahkan bisa disampaikan melalui nomor whatsapp rumah sakit <a href="tel:085704357357">085704357357</a> atau dengan datang langsung ke ruang PIPP di Gedung Unit Rawat Jalan di jam kerja. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu</p>
10	20 Januari 25 Google		<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @Mega Mendung sampaikan. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjut. Jika Ibu/Sdri ada saran dan masukan silahkan bisa disampaikan melalui nomor whatsapp rumah sakit <a href="tel:085704357357">085704357357</a> atau dengan datang langsung ke ruang PIPP di Gedung Unit rawat Jalan di jam kerja. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>
11	24 Januari 25 Google		<p>Terimakasih atas respon yang Bapak/Sdr @iindra psd 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, untuk dapat menindaklanjutinya mohon dapatnya memberikan informasi lebih lengkap seperti data pasien melalui nomor whatsapp rumah sakit <a href="tel:085704357357">085704357357</a>. Demikian disampaikan. Semoga Bapak/Sdr beserta keluarga senantiasa sehat selalu.</p>
12	27 Januari 25 Google		<p>Terimakasih atas respon yang Bapak/Sdr @Yoga Hardianto sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan tentang parkir, perlu kami sampaikan: Ketentuan tarif parkir mobil - Rp 5.000,- jam pertama - Rp 2.000,- jam berikutnya - Rp 10.000,- tarif maksimal/perhari</p> <p>Biaya over night (perpindahan hari) 3000 1.Pkl 00.00 ~ 01.00 Rp 5.000,- 2.Pkl 01.00 ~ 02.00 Rp 7.000,- 3.Pkl 02.00 ~ 03.00 Rp 9.000,- 4.Pkl 03.00 ~ 23.59 Rp10.000,-</p> <p>Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>

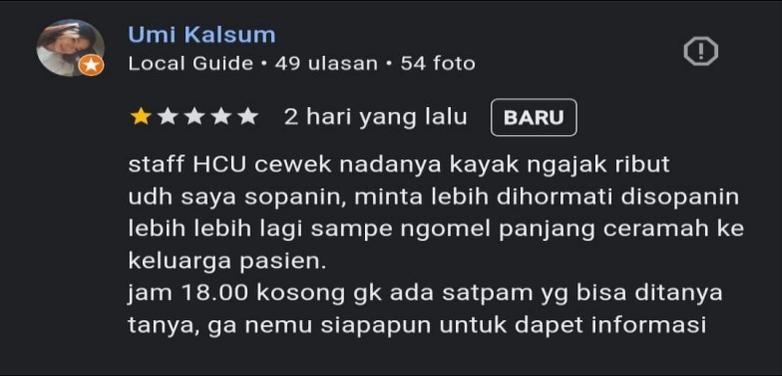
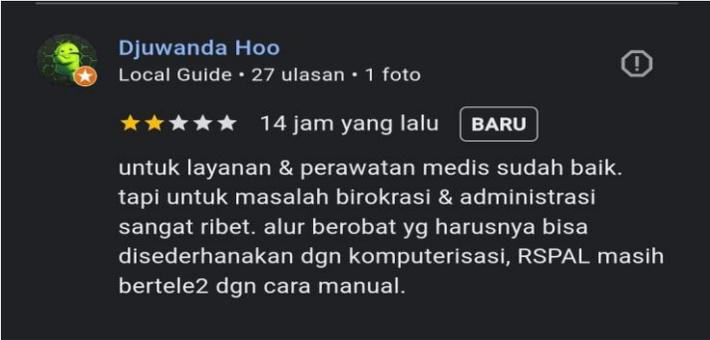
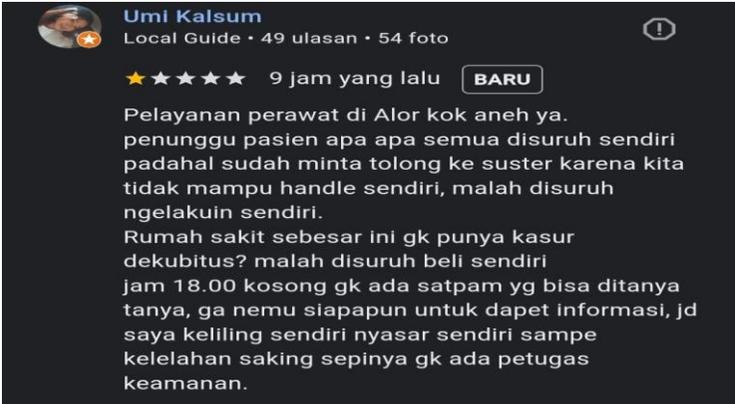
13	4 Februari 25 Google		<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @anindya zahra sampaikan. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>
14	6 Februari 25 Website		
15	7 Februari 25 Whatsapp		

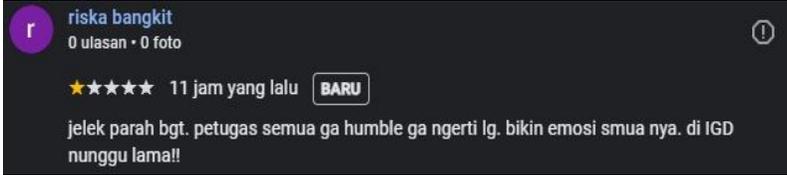
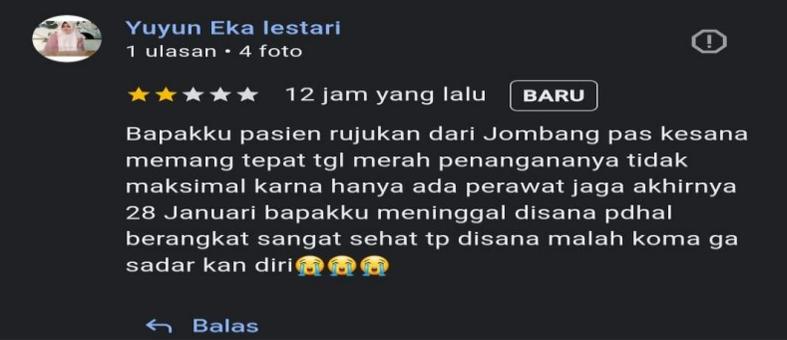
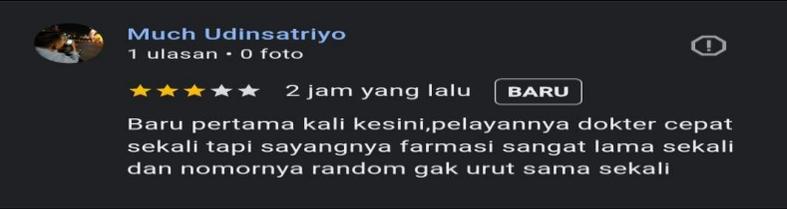
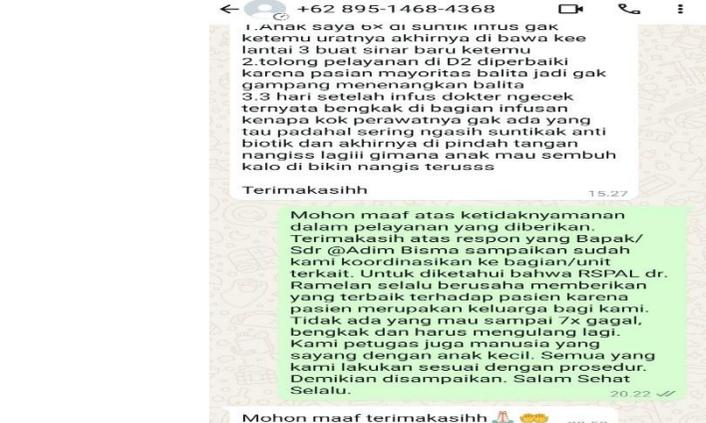
<p>16</p> <p>11 Februari 25 Whatsapp</p>			
<p>17</p> <p>12 Februari 25 Whatsapp</p>			

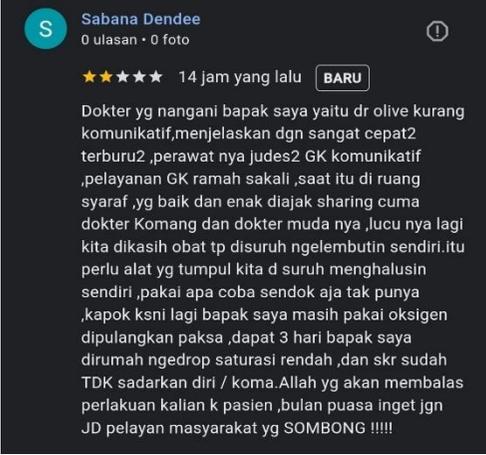
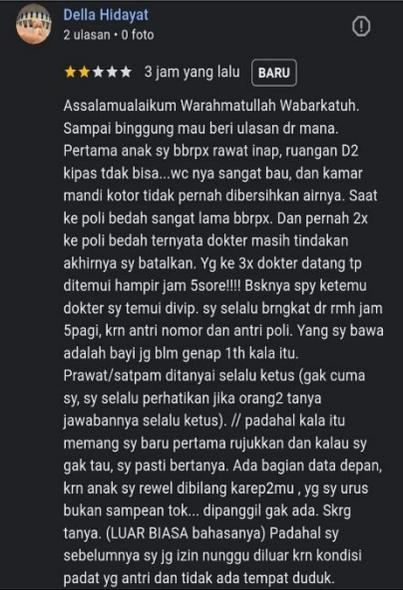
18	13 Februari 25 Whatsapp		
19	15 Februari 25 Google		<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan yang diberikan. Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @Savira Ariezka sampaikan mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti rencana operasi dari klinik apa dan dokter siapa melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357, sehingga bisa segera kami tindaklanjuti ke bagian/unit terkait. Sebagai informasi RSPAL dr. Ramelan dalam memberikan pelayanan kesehatan baik pasien Bpjs maupun non Bpjs perlakuannya sama. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>
20	15 Februari 25 Google		<p>Sebelumnya kami memohon maaf atas ketidaknyamanan tentang parkir, perlu kami sampaikan bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓Untuk Parkir Motor maksimal dalam 1 hari tarifnya Rp.6.000,</li> <li>✓Apabila kendaraan menginap, akan tambahan biaya. (perpindahan hari)Rp.3.000</li> <li>✓Tarif 1 jam pertama, mulai dari Jam 01:00 pagi. Tarif awalnya Rp. 3.000 (Jam pertama masuk)</li> <li>✓Tarif berikutnya Rp. 1.000</li> <li>Tarif jam Kedua berikutnya Rp. 1000</li> </ul> <p>Demikian disampaikan, mohon kerjasamanya untuk menuju sistem yang lebih baik.</p> <p>Terima Kasih. Salam Sehat Selalu.</p>

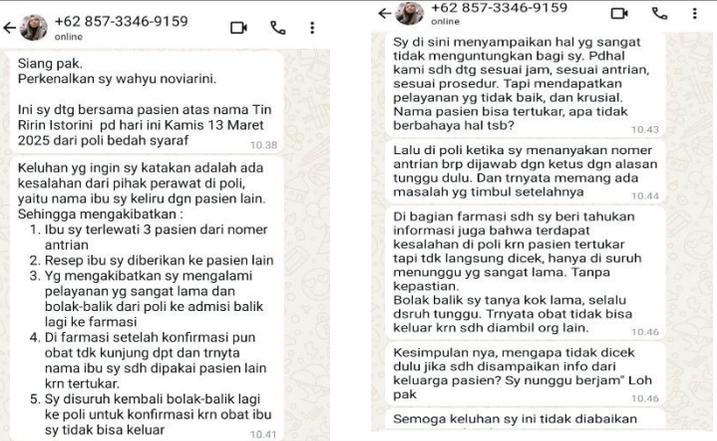
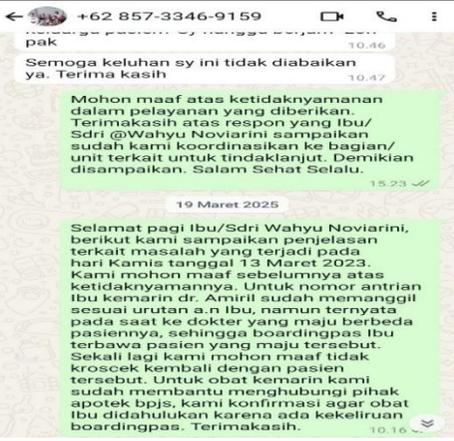
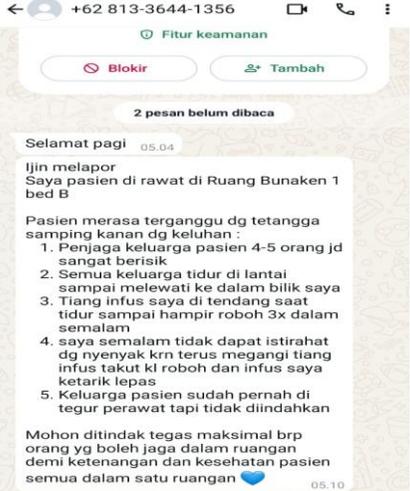
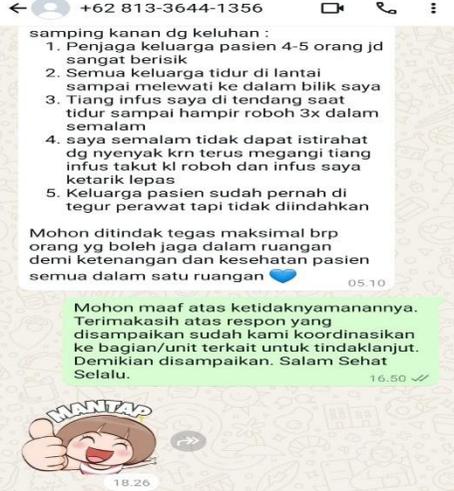
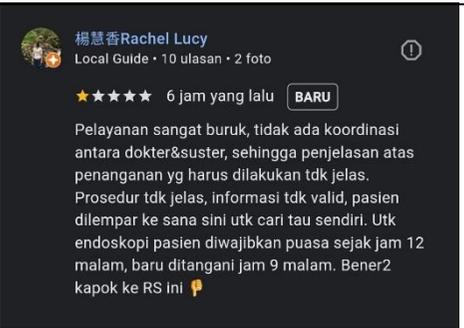
21	16 Februari 25 Google	 <p><b>U</b> Ulil Albab 0 ulasan • 0 foto</p> <p>★★★★★ 12 jam yang lalu <b>BARU</b></p> <p>karna rumah sakit ini, ayah saya semakin parah, bahkan sampai meninggal, karna perawatannya yg lambat, dokter yg sangat tidak ramah, apalagi saya datang hari jumat, perawatan baru dimulai dihari rabu, itupun karna ayah saya masuk ruang icu karna muntah hitam</p>	<p>Terimakasih atas respon yang Bapak/Ibu/Sdr/i @Ulil Albab sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Sebagai informasi jika Ibu/Sdri ada kritik dan saran silahkan bisa disampaikan melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357 atau dengan datang langsung ke ruang PIPP di Gedung Unit Rawat Jalan. Untuk dapat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti data pasien sehingga bisa segera kami koordinasikan ke bagian/unit terkait dan tindaklanjuti. Demikian disampaikan. Semoga Bapak/Ibu/Sdr/i beserta keluarga senantiasa sehat selalu.</p>
22	19 Februari 25 Whatsapp	 <p><b>E</b> Elzora Nails 0 ulasan • 0 foto</p> <p>★★★★★ 8 jam yang lalu <b>BARU</b></p> <p>Rumah Sakit Gajelas nerima perawat kok kayak ga niat kerja semua nmgm ini lah itu lah anak saya hbs debidemen malah di kasih salep mata sedangkan saya ke k24 di marah marahin karena harusnya saleb kulit meskipun merk nya sama harusnya lebih teliti terutama perawat Galang 2 minta tolong ganti perban aja katanya nunggu dokter sampe anak saya pulang perban ga di ganti dokter pun tidak datang kalo emg semisal gamau nerima pasien bpjs gausa nerima rumah sakit GA WARAS</p>	 <p>Px Elzora</p> <p>19 Februari 2025</p> <p>Pesan dan panggilan terenkripsi secara end-to-end. Hanya orang di chat ini yang bisa membaca, mendengarkan, atau membagikannya. Pelajari selengkapnya.</p> <p>Selamat Sore Bapak, dengan Humas RSPAL dr. Ramelan Surabaya. Untuk tindaklanjuti terkait keluhan yang disampaikan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk pemberian obat luka terbuka bagi pasien combus memang diberikan Getamicin salep mata sesuai dengan advis dokter Bedah Plastik</li> <li>2. Penggantian perban karena tindakan sebelumnya dilakukan pada saat di ruang OK untuk selanjutnya saat pasien kontrol.</li> </ol> <p>Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu. 16.23 ✓</p> <p>Jika Bapak masih membutuhkan penjelasan yang lebih lengkap silahkan bisa ditanyakan ke ruang pasien dirawat di jam kerja kepada kepala ruangan G2 melalui operator kami 031-8438153/8438154 ext. 3113.</p>
23	21 Februari 25 Google	 <p><b>C</b> Ciano Alvin 2 ulasan • 2 foto</p> <p>★★★★★ 2 hari yang lalu <b>BARU</b></p> <p>Saya udh nunggu lama di apotek dari jam 11 baru dikasi obat jam 3 , dan ternyata obat sebagian nya kosong , gitu kenapa harus menunggu selama itu ? Bahkan petugasnya tidak menjelaskan kalo obat itu kosong , nunggu saya yang tanya , dan tidak menjelaskan solusinya seperti apa , nunggu saya yang tanya dulu , bahkan ada lansia" yang dapet nomer kecil Sampek sore pun belom dilayani , apa gak kasian liat orang yang udah tua begitu</p>	<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan yang diberikan. Terimakasih atas respon Bapak/Sdr @Ciano Alvin sampaikan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait. Unit pelayanan Farmasi merupakan tempat terakhir pasien menerima pelayanan kesehatan, sehingga banyak pasien dari berbagai klinik yang datang antri untuk pengambilan obat dan untuk nomor antrian yang diberikan tidak semata-mata menjadi acuan karena ada beberapa obat yang membutuhkan waktu dalam pengerjaannya seperti obat racikan serta terkait masalah obat kosong karena ada beberapa obat yang kosong dari penyedia secara nasional. Jika Bapak/Sdr ada saran dan masukan silahkan bisa disampaikan secara langsung ke ruang PIPP RSPAL Gedung Unit Rawat Jalan atau melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>

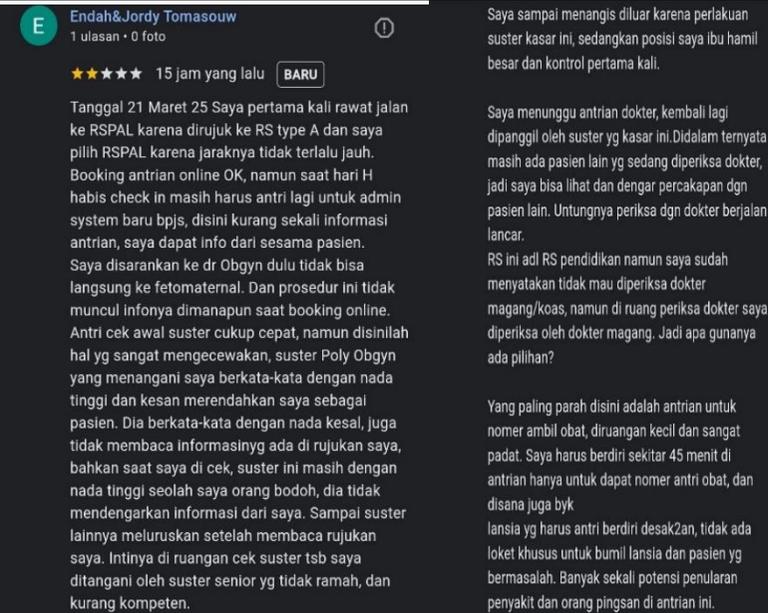
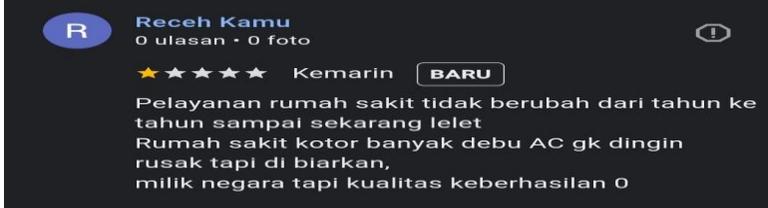
24	24 Februari 25 Google	 <p><b>Wati Santoso</b> Local Guide • 35 ulasan • 0 foto</p> <p>★★★★★ 2 hari yang lalu <b>BARU</b></p> <p>Rumkit sebesar ini kok susah cari toilet dan kebetulan saya ke rumkit hari sabtu, bahkan wastafel yg berjejer begitu banyak,gak keluar airnya</p>	<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @Wati Santoso sampaikan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait. Sebagai informasi untuk fasilitas toilet kami menyediakan disetiap ruang rawat inap pasien, masjid, musholah dan kantin. Jika Ibu/Sdri membutuhkan informasi tentang RSPAL dr. Ramelan silahkan bisa disampaikan melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>
25	24 Februari 25 Google	 <p><b>STEVEN ORA</b> 1 ulasan • 1 foto</p> <p>★★★★★ 3 hari yang lalu <b>BARU</b></p> <p>Nunggu obat bukan racikan saja lama minta ampun sampe hampir 3 jam masih nunggu , obat saya juga bukan obat yang buat 1 bulan ,terus urutan saya yang belakang sudah dipanggil semua. Pegawai juga kurang cekatan , lama lama pelayanan farmasi kurang baik. Ada ibu ibu tanya pegawai hijab hitam masker hitam ngerespon dengan nada keras. Sistem farmasi kurang baik. .diinfokan obat bukan racikan dengan resep kurang dari 1 bulan hrsnya lebih cepat tapi kok semakin lama ,</p> <p>Nunggu sampai hampir 4 jam,dari terang sampe mau hujan,dari jam 11 sampe set 3 , nomer urut saya nyempil di antara no urutan sudah dipanggil, obat saya termasuk bukan 1 bulan pemakaian kenapa lama sekali ! Manggil pasien 1-2 orang dengan jeda 5 menit</p>	<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Terimakasih atas respon yang Bapak/Sdr @steven ora sampaikan. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait. RSPAL dr. Ramelan merupakan salah satu rumah sakit tipe A di Wilayah Jawa Timur dimana banyak pasien rujukan yang datang ke rumah sakit kami baik pasien kategori kronis maupun non kronis setiap harinya. Sebagai informasi kami menyediakan fasilitas LANTARAN (Pengantaran Obat Gratis) sampai ke rumah khusus wilayah Surabaya, Sidoarjo radius 10 km apabila kuota masih tersedia, sehingga pasien tidak perlu menunggu lama di apotek. Syarat dan ketentuan menggunakan fasilitas tersebut bisa ditanyakan dibagian penerimaan resep. Demikian disampaikan. Semoga Bapak/Sdr beserta keluarga senantiasa sehat selalu.</p>
26	24 Februari 25 Google	 <p><b>Dinda Rahmadianti</b> 1 ulasan • 10 foto</p> <p>★★★★★ 2 jam yang lalu <b>BARU</b></p> <p>pelayanan dr srf dan farmasi tidak ramah dan tidak sopan saat berbicara dan sangat tidak pantas.</p>	<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Terimakasih atas respon Ibu/Sdri @Dinda Rahmadianti sampaikan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait, sebagai bahan evaluasi kami dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>

27	24 Februari 25 Google		<p>Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @umi kalsum sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk dapat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama petugas yang dimaksud sehingga bisa segera kami koordinasikan ke bagian/unit terkait. Sebagai informasi jika Ibu/Sdri ada kritik, saran masukan silahkan bisa disampaikan melalui melalui nomor whatsapp rumah sakit <a href="https://wa.me/085704357357">085704357357</a> atau dengan datang langsung ke ruang PIPP di Gedung Unit Rawat Jalan jam kerja. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>
28	26 Februari 25 Google		<p>Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @Djuwanda Hoo sampaikan. Untuk pendaftaran layanan poliklinik silahkan Ibu/Sdr jika Ibu/Sdri ada kritik, saran masukan silahkan bisa disampaikan melalui melalui nomor whatsapp rumah sakit <a href="https://wa.me/085704357357">085704357357</a> atau dengan datang langsung ke ruang PIPP di Gedung Unit Rawat Jalan jam kerja. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>
29	27 Februari 25 Google		<p>Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @umi kalsum sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk dapat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama petugas yang dimaksud sehingga bisa segera kami koordinasikan ke bagian/unit terkait. Sebagai informasi jika Ibu/Sdri ada kritik, saran masukan silahkan bisa disampaikan melalui melalui nomor whatsapp rumah sakit <a href="https://wa.me/085704357357">085704357357</a> atau dengan datang langsung ke ruang PIPP di Gedung Unit Rawat Jalan jam kerja. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>

30	4 Maret 2025 Google		<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @Riska Bangkit sampaikan. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait, agar dapat menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti tanggal dan waktu pelayanan dan data pasien melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357, sehingga bisa segera ditindaklanjuti. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>
31	5 Maret 2025 Google		<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @Yuyun Eka Iestari sampaikan. Untuk keluhan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait, agar dapat menindaklanjutinya mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti data pasien melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357, sehingga bisa segera ditindaklanjuti. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>
32	7 Maret 2025 Google		<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Terimakasih atas respon yang Bapak/Sdr @Much Udinsatriyo sampaikan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait. Sebagai informasi untuk persepsian obat kronis atau penggunaan 1 bulan akan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan persepsian obat yang penggunaannya tidak 1 bulan atau obat non kronis, kemudian untuk persepsian obat racikan juga membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan obat yang tidak perlu di racik, sehingga pemanggilan berdasarkan nama pasien. Mohon maaf apabila dalam pemanggilan tidak sesuai dengan nomor urut karena faktor tersebut. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>
33	8 Maret 2025 Whatsapp		

34	8 Maret 2025 Google	 <p><b>Sabana Dendee</b> 0 ulasan · 0 foto</p> <p>★★★★★ 14 jam yang lalu <b>BARU</b></p> <p>Dokter yg nangani bapak saya yaitu dr olive kurang komunikatif,menjelaskan dgn sangat cepat2 terburu2 ,perawat nya judes2 GK komunikatif ,pelayanan GK ramah sakali ,saat itu di ruang syaraf ,yg baik dan enak diajak sharing cuma dokter Komang dan dokter muda nya ,lucu nya lagi kita dikasih obat tp disuruh ngelembutin sendiri.itu perlu alat yg tumpul kita d suruh menghalusin sendiri ,pakai apa coba sendok aja tak punya ,kapok ksnl lagi bapak saya masih pakai oksigen dipulangkan paksa ,dapat 3 hari bapak saya dirumah ngedrop saturasi rendah ,dan skr sudah TDK sadarkan diri / koma.Allah yg akan membalas perlakuan kalian k pasien ,bulan puasa inget jgn JD pelayan masyarakat yg SOMBONG !!!!!</p>	<p><b>Mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @Sabana Dendee sampaikan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait untuk tindaklanjut. Mohon apabila terjadi hal yang tidak baik silahkan bisa disampaikan secara langsung ke ruang PIPP RSPAL di Gedung Unit Rawat Jalan di jam kerja atau bisa melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. Demikian disampaikan. Semoga Ibu/Sdri beserta keluarga senantiasa sehat selalu.</b></p>
35	10 Maret 2025 Google	 <p><b>Della Hidayat</b> 2 ulasan · 0 foto</p> <p>★★★★★ 3 jam yang lalu <b>BARU</b></p> <p>Assalamualaikum Warahmatullah Wabarkatuh. Sampai bingung mau beri ulasan dr mana. Pertama anak sy bbrpx rawat inap, ruangan D2 kipas tdak bisa...wc nya sangat bau, dan kamar mandi kotor tidak pernah dibersihkan airnya. Saat ke poli bedah sangat lama bbrpx. Dan pernah 2x ke poli bedah ternyata dokter masih tindakan akhirnya sy batalkan. Yg ke 3x dokter datang tp ditemui hampir jam 5sore!!!! Bsknya spy ketemu dokter sy temui divip. sy selalu brngkat dr rmh jam 5pagi, krn antri nomor dan antri poli. Yang sy bawa adalah bayi jg blm genap 1th kala itu. Prawat/satpam ditanyai selalu ketus (gak cuma sy, sy selalu perhatikan jika orang2 tanya jawabannya selalu ketus). // padahal kala itu memang sy baru pertama rujukkan dan kalau sy gak tau, sy pasti bertanya. Ada bagian data depan, krn anak sy rewel dibilang karep2mu , yg sy urus bukan sampean tok... dipanggil gak ada. Skrg tanya. (LUAR BIASA bahasanya) Padahal sy sebelumnya sy jg izin nunggu diluar krn kondisi padat yg antri dan tidak ada tempat duduk.</p>	<p>Sdngkan anak sy sdh rewel. Saat di apotik antrian luar biasa. Utk di ruangan fisioterapi sangat panas, bangku sedikit. Sedangkan disini banyak anak2 / lansia yg antri. Lelah dan semua sy jalani hanya utk anak2 sy. Dan semoga pelayanan lebih ditingkatkan, LEBIH BAIK, jawab pertanyaan pasien tdk perlu nada tinggi/ketus... yg datang kesini bukan hanya tentara saja. Tolong jangan nyela antrian. Sy bawa bayi sj mau menunggu meskipun sehariian. Trimakasih mohon maaf sy harus ulas di sini. Krn disini sy berjuang utk anak sy... dan itulah yang sy temukan hampir 2th bolak balik di RSPAL ini. Disini kita ingin sembuh, ingin sehat. Walaikumsalam warahmatullah wabarakatuh.</p> <p><b>Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @Della Hidayat sampaikan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit masing-masing untuk tindaklanjut. Mohon maaf atas ketidaknyamannya. Jika Ibu/Sdri ada saran masukan silahkan bisa disampaikan secara langsung ke ruang PIPP RSPAL di Gedung Unit Rawat Jalan di jam kerja atau bisa melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</b></p>

36	13 Maret 2025 Whatsapp	 <p>Siang pak. Perkenalkan sy wahyu noviarini.</p> <p>Ini sy dtg bersama pasien atas nama Tin Ririn Istorini pd hari ini Kamis 13 Maret 2025 dari poli bedah syaraf</p> <p>Keluhan yg ingin sy katakan adalah ada kesalahan dari pihak perawat di poli, yaitu nama ibu sy keliru dgn pasien lain. Sehingga mengakibatkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ibu sy terlewati 3 pasien dari nomer antrian</li> <li>2. Resep ibu sy diberikan ke pasien lain</li> <li>3. Yg mengakibatkan sy mengalami pelayanan yg sangat lama dan bolak-balik dari poli ke admisi balik lagi ke farmasi</li> <li>4. Di farmasi setelah konfirmasi pun obat tdk kunjung dpt dan trnyta nama ibu sy sdh dipakai pasien lain krn tertukar.</li> <li>5. Sy disuruh kembali bolak-balik lagi ke poli untuk konfirmasi krn obat ibu sy tidak bisa keluar</li> </ol> <p>Sy di sini menyampaikan hal yg sangat tidak menguntungkan bagi sy. Pdhal kami sdh dtg sesuai jam, sesuai antrian, sesuai prosedur. Tapi mendapatkan pelayanan yg tidak baik, dan krusial. Nama pasien bisa tertukar, apa tidak berbahaya hal tsb?</p> <p>Lalu di poli ketika sy menanyakan nomer antrian brp dijawab dgn ketus dgn alasan tunggu dulu. Dan trnyata memang ada masalah yg timbul setelahnya</p> <p>Di bagian farmasi sdh sy beri tahuhan informasi juga bahwa terdapat kesalahan di poli krn pasien tertukar tapi tdk langsung dicek, hanya di suruh menunggu yg sangat lama. Tanpa kepastian.</p> <p>Bolak balik sy tanya kok lama, selalu dsruh tunggu. Trnyata obat tidak bisa keluar krn sdh diambil org lain.</p> <p>Kesimpulan nya, mengapa tidak dicek dulu jika sdh disampaikan info dari keluarga pasien? Sy tunggu berjam" Loh pak</p> <p>Semoga keluhan sy ini tidak diabaikan</p>	 <p>Semoga keluhan sy ini tidak diabaikan ya. Terima kasih</p> <p>Mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @Wahyu Noviarini sampaikan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait untuk tindaklanjut. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p> <p>19 Maret 2025</p> <p>Selamat pagi Ibu/Sdri Wahyu Noviarini, berikut kami sampaikan penjelasan terkait masalah yang terjadi pada hari Kamis tanggal 13 Maret 2023. Kami mohon maaf sebelumnya atas ketidaknyamanannya. Untuk nomor antrian Ibu kemarin dr. Amiril sudah memanggil sesuai urutan antrian Ibu, namun ternyata pada saat ke dokter yang maju berbeda pasiennya, sehingga boardingpas Ibu terbawa pasien yang maju tersebut. Sekali lagi kami mohon maaf tidak kroscek kembali dengan pasien tersebut. Untuk obat kemarin kami sudah membantu menghubungi pihak apotek bpjs, kami konfirmasi agar obat Ibu didahulukan karena ada kekeliruan boardingpas. Terimakasih.</p>
37	16 Maret 2025 Whatsapp	 <p>Selamat pagi</p> <p>Ijin melapor Saya pasien di rawat di Ruang Bunaken 1 bed B</p> <p>Pasien merasa terganggu dg tetangga samping kanan dg keluhan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjaga keluarga pasien 4-5 orang jd sangat berisik</li> <li>2. Semua keluarga tidur di lantai sampai melewati ke dalam bilik saya</li> <li>3. Tiang infus saya di tendang saat tidur sampai hampir roboh 3x dalam semalam</li> <li>4. saya semalam tidak dapat istirahat dg nyenyak krn terus megangi tiang ketarik lepas</li> <li>5. Keluarga pasien sudah pernah di tegur perawat tapi tidak diindahkan</li> </ol> <p>Mohon ditindak tegas maksimal brp orang yg boleh jaga dalam ruangan demi ketenangan dan kesehatan pasien semua dalam satu ruangan</p>	 <p>samping kanan dg keluhan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjaga keluarga pasien 4-5 orang jd sangat berisik</li> <li>2. Semua keluarga tidur di lantai sampai melewati ke dalam bilik saya</li> <li>3. Tiang infus saya di tendang saat tidur sampai hampir roboh 3x dalam semalam</li> <li>4. saya semalam tidak dapat istirahat dg nyenyak krn terus megangi tiang infus takut kl roboh dan infus saya ketarik lepas</li> <li>5. Keluarga pasien sudah pernah di tegur perawat tapi tidak diindahkan</li> </ol> <p>Mohon ditindak tegas maksimal brp orang yg boleh jaga dalam ruangan demi ketenangan dan kesehatan pasien semua dalam satu ruangan</p> <p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terimakasih atas respon yang disampaikan sudah kami koordinasikan ke bagian/unit terkait untuk tindaklanjut. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>
38	17 Maret 2025 Google	 <p>楊慧香 Rachel Lucy Local Guide • 10 ulasan • 2 foto</p> <p>★★★★★ 6 jam yang lalu <b>BARU</b></p> <p>Pelayanan sangat buruk, tidak ada koordinasi antara dokter&amp;suster, sehingga penjelasan atas penanganan yg harus dilakukan tdk jelas. Prosedur tdk jelas, informasi tdk valid, pasien dilempar ke sana sini utk cari tau sendiri. Utk endoskopi pasien diwajibkan puasa sejak jam 12 malam, baru ditangani jam 9 malam. Bener2 kapok ke RS ini</p>	<p>Terimakasih atas respon yang Ibu/Sdri @Rachel Lucy sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk dapat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan mohon dapatnya memberikan informasi yang lebih lengkap seperti data pasien/nomor rekam medik pasien melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357 atau dengan datang langsung ke ruang PIPP di Gedung Unit Rawat Jalan jam kerja, sehingga bisa segera kami koordinasikan ke bagian/unit terkait. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</p>

39	26 Maret 2025 Google	 <p><b>E</b> Endah&amp;Jordy Tomasouw 1 ulasan · 0 foto</p> <p>★★★★★ 15 jam yang lalu <b>BARU</b></p> <p>Tanggal 21 Maret 25 Saya pertama kali rawat jalan ke RSPAL karena dirujuk ke RS type A dan saya pilih RSPAL karena jaraknya tidak terlalu jauh. Booking antrian online OK, namun saat hari H habis check in masih harus antri lagi untuk admin system baru bpjs, disini kurang sekali informasi antrian, saya dapat info dari sesama pasien. Saya disarankan ke dr Obygn dulu tidak bisa langsung ke fetomaternal. Dan prosedur ini tidak muncul infonya dimanapun saat booking online. Antri cek awal suster cukup cepat, namun disinilah hal yg sangat mengecewakan, suster Poly Obygn yang menangani saya berkata-kata dengan nada tinggi dan kesan merendahkan saya sebagai pasien. Dia berkata-kata dengan nada kesal, juga tidak membaca informasinya ada di rujukan saya, bahkan saat saya di cek, suster ini masih dengan nada tinggi seolah saya orang bodoh, dia tidak mendengarkan informasi dari saya. Sampai suster lainnya meluruskan setelah membaca rujukan saya. Intinya di ruangan cek suster tsb saya ditangani oleh suster senior yg tidak ramah, dan kurang kompeten.</p> <p>Saya sampai menangis diluar karena perlakuan suster kasar ini, sedangkan posisi saya ibu hamil besar dan kontrol pertama kali.</p> <p>Saya menunggu antrian dokter, kembali lagi dipanggil oleh suster yg kasar ini. Didalam ternyata masih ada pasien lain yg sedang diperiksa dokter, jadi saya bisa lihat dan dengar percakapan dgn pasien lain. Untungnya periksa dgn dokter berjalan lancar.</p> <p>RS ini adl RS pendidikan namun saya sudah menyatakan tidak mau diperiksa dokter magang/koas, namun di ruang periksa dokter saya diperiksa oleh dokter magang. Jadi apa gunanya ada pilihan?</p> <p>Yang paling parah disini adalah antrian untuk nomer ambil obat, diruangan kecil dan sangat padat. Saya harus berdiri sekitar 45 menit di antrian hanya untuk dapat nomer antri obat, dan disana juga byk lansia yg harus antri berdiri desak2an, tidak ada loket khusus untuk bumil lansia dan pasien yg bermasalah. Banyak sekali potensi penularan penyakit dan orang pingsan di antrian ini.</p>	<p><b>Mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Kami ucapkan terimakasih atas kesediaan Ibu Endah memberikan kritik dan masukan, akan kami tindak lanjuti dengan evaluasi dan perbaikan layanan kami kedepannya.</b></p> <p><b>Sebagai informasi, di Unit Pelayanan Farmasi Rawat Jalan, kami telah menyediakan ruang tunggu khusus pasien prioritas, yang posisinya berada di sebelah Ruang Konseling Obat, apabila mengalami kesulitan Ibu dapat menghubungi petugas Farmasi kami dilapangan.</b></p> <p><b>Untuk mengurangi waktu tunggu pelayanan peracikan Obat, RSPAL telah menyediakan fasilitas layanan lantaran Obat. Apabila berkenan, Ibu dapat menghubungi petugas kami di Loket Lantaran Obat. Semoga informasi kami dapat membantu Ibu kedepannya. Demikian disampaikan. Salam sehat selalu .</b></p>
40	28 Maret 2025 Google	 <p><b>R</b> Receh Kamu 0 ulasan · 0 foto</p> <p>★★★★★ Kemarin <b>BARU</b></p> <p>Pelayanan rumah sakit tidak berubah dari tahun ke tahun sampai sekarang lelet Rumah sakit kotor banyak debu AC gk dingin rusak tapi di biarkan, milik negara tapi kualitas keberhasilan 0</p>	<p><b>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terimakasih atas respon yang Bapak/Ibu/Sdr/i @Receh Kamu sampaikan. Untuk dapat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan mohon dapat memberikan informasi yang lebih lengkap seperti nama ruangan yang dimaksud melalui nomor whatsapp rumah sakit 085704357357, sehingga bisa segera kami koordinasikan ke bagian/unit terkait. Demikian disampaikan. Salam Sehat Selalu.</b></p>

Kasubbag Humas,



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

