



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
Jalan: Aki Babu RT. 01 No. 170 Kelurahan Karang Harapan
TARAKAN (KodePos 77111)

LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PASIEN

Tahun : 2022
Bulan : Januari - Maret

NO	TANGGAL	RUANGAN	ISI PENGADUAN/SARAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1.	06/01/2022	POLI PENYAKIT DALAM	Perbaiki pelayanan di poli penyakit dalam terutama asisten dokternya, jangan merasa pasien kenal terus didahulukan dipanggil	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai
2.	16/01/2022	IGD	Pelayanan kurang dari perawat dan tidak ramah	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai
3.	07/02/2022	POLI SYARAF	Pasien sudah 1 minggu tidak minum obat dan dokter syaraf cuti	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai
4.	07/02/2022	LOKET	Keluarga pasien tidak terima dengan jumlah pembayaran rawat inap setelah ditingkatkan kelasnya karena merasa tidak dijelaskan dibagian administrasi	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai
5.	01/03/2022	LOKET	Tolong pelayanan di pendaftaran PCR ditertibkan	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai
6.	25/03/2022	LOKET	Terkendala atas pengambilan obat yang cukup lama dan ternyata belum masuk dalam list pemberian obat	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai

REKAP PENGADUAN DARI LUAR					
NO	TANGGAL	NAMA PELAPOR	ISI PENGADUAN / SARAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1.	16/02/2022	Ani	<p>"Kronologis"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien badannya sudah dingin sekali dan perutnya sakit karena tidak bisa buang air besar sudah 5 hari dan dibawa ke RSUKT karena dekat dari rumah tapi pelayanannya mengecewakan - Sampai di RSUKT tidak dicek darah atau di USG cuma ditekan perutnya terus dikasi obat dan pulang - Setelah minum obat pasien menggigil, kejang, dan lemas dibawa lagi ke RSUKT dan dokternya lain lagi bukan yang pertama, kemudian obatnya diganti dan disuruh pulang. Padahal keluarga pasien memohon sama dokternya untuk dirawat walau hanya semalam karena pasien sudah lemas, tapi tetap disuruh pulang dan kontrol dipuskesmas saja 	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait.	Selesai
2.	16/02/2022	Seria Sektiani	<p>"Kronologis"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien sakit rematik dan tidak bisa menahan rasa sakit karena bengkak, hamper 40 menit menunggu tidak ada tindakan selain foto-foto kaki pasien - Keluarga pasien bertanya dengan sopan kepada dokter wanita, tetapi dokter tersebut menjawab dengan tegas dan marah dan mengatakan hal yang tidak pantas kemudian akhirnya pasien dan keluarga pasien pergi tanp pamit 	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan / bidang terkait.	Selesai

Tarakan, 04 April 2022

Plt. Kepala Bidang Humas


Masyuri, A.Md.Keb

Penata

NIP. 19781005 200312 2 010



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
Jalan: Aki Babu RT. 01 No. 170 Kelurahan Karang Harapan
TARAKAN (KodePos 77111)

LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PASIEN

Tahun : 2022

Bulan : April - Juni

REKAP PENGADUAN DARI LUAR					
NO	TANGGAL	NAMA PELAPOR	ISI PENGADUAN / SARAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1.	16/02/2022	Sabil Z	Tolong untuk pelayanan masyarakat di RSUKT tingkatkan pelayanan yang sesuai dengan SOP. Terutama untuk mba nya yang kurang ramah saat memberi pelayanan di meja karcispendaftaran dan cek suhu. Tingkatkan penerapan 5S nya.	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait.	Selesai
2.	21/06/2022	F	<ul style="list-style-type: none">- Sekitar ruang tunggu rawat jalan banyak lalat- Lantai tidak selalu bersih- Jam dinding di belk petugas administrasi (vera) mati- Petugas administrasi tidak <i>standby</i> di tempat, dan ketika ada pasien ibu satpam harus berteriak2 memanggil nama petugas- Terlalu banyak <i>standing banner</i> di rajal ttg info ranap dan peletakannya di lorong agak mengganggu baik dari kenyamanan maupun pemandangan- Peletakan TV sebagai media informasi terlalu tinggi, di atas- Perlu dilakukan inovasi <i>design</i> untuk penampilan <i>front office</i> maupun di setiap ruangan layanan: <p>a. Pintu masuk tidak teridentifikasi dengan jelas, terutama sebagai pasien baru bingung utk masuk lewat pintu mana</p>	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait.	Selesai

NO	TANGGAL	NAMA PELAPOR	ISI PENGADUAN / SARAN	TINDAK LANJUT	STATUS
			<p>b. Kalaupun ada proses perbaikan disaat layanan kesehatan berlangsung, seharusnya diberitahukan dan permintaan maaf kepada pasien atas ketidaknyamanan. Contoh kasus saat pulang pengunjung bingung pintu keluar sebelah mana, ada pintu utama ternyata sedang dalam proses perbaikan dan saya melewati pintu tersebut dan terdapat banyak debu dan terdapat beberapa tukang sedang melakukan perbaikan.</p> <p>c. Ruangan bagian r. administrasi yg di belakang terlalu luas jika hanya untuk 1 petugas dan tidak termanfaatkan dengan baik.</p> <p>d. Penghalang selama pandemic berupa plastik, sangat tidak elegan untuk fasilitas umum. Sebaiknya diganti menggunakan akrilik transparan</p> <p>e. Peletakan alat dan meja periksa di ruangan terutama ruang obsgyn tidak <i>patient safety</i> dan tidak menjaga <i>privacy</i> pasien. Tempat tidur mengarah dekat pintu, tidak diberikan layar penutup, tempat tidur periksa bukan t4 tidur khusus ginekologi. peletakannya ig tidak ergonomis. Sepehamanan</p> <p>f. Ruangan terlalu silau panas, dan tidak disediakan layar untuk pasien melihat hasil USG.</p> <p>g. Ruang konsultasi dengan dokter juga tidak nyaman, kursi pasien diletakkan di tengah diantara meja petugas dan meja dokter</p> <p>h. Petugas bidan saat mewawancarai petugas tidak ada kontak mata krn hanya focus melihat layar computer. Pasien dan petugas terhalang layar computer yang besar.</p> <p>i. Walaupun ada anak mahasiswa yg magang namun perlu juga memperhatikan kenyamanan dan keamanan pasien. Beberapa terkadang membuat rasa tidak nyaman</p> <p>j. Terlalu banyak informasi yang dicetak di kertas dan ditempel di dinding maupun kaca, menurut saya sangat mengganggu. Lebih baik informasi nama dokter yang melayani poli dibuat lebih elegan dan modern bukan hanya berupa cetakan dalam selebar kertas.</p>		

NO	TANGGAL	NAMA PELAPOR	ISI PENGADUAN / SARAN	TINDAK LANJUT	STATUS
			<p>k. Hospitality petugas sangat kurang</p> <p>l. Waktu tunggu untuk diberikan layanan sangat lama, walaupun ada informasi bahwa dokter akan melakukan operasi, sejak awal sdh diinformasikan kepada pasien.</p> <p>m. Ketidaksediaan obat untuk pasien BPJS tidak dijelaskan diawal, pasien hanya diinfokan tidak ada obat ini di rs dan disarankan mengambil di Apotik Tarakan. Seharusnya diberi penjelasan apakah obat ini ditebus diluar atau obat diluar BPJS seperti pelayanan apotik rs biasanya.</p> <p>- Survei kepuasan yang diletakkan diujung r.administrasi tidak berfungsi dengan baik dan tidak termanfaatkan. Bingung bagaimana cara masyarakat menilai.</p> <p>- Secara keseluruhan RSUKT membutuhkan perbaikan tampilan agar jauh dari kesan rumah sakit pada umumnya. Desain bisa menggunakan budaya kearifan lokal. Perbaikan ini juga diharapkan meningkatkan <i>experience</i> pasien agar tidak terstigma dalam menjalankan pengobatan.</p>		

Tarakan, 04 Juli 2022

Plt. Kepala Bidang Humas



Masyuri, A.Md.Keb

Penata

NIP. 19781005 200312 2 010



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
Jalan: Aki Babu RT. 01 No. 170 Kelurahan Karang Harapan
TARAKAN (KodePos 77111)

LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN

Tahun : 2022
Bulan : Juli-September

NO	TANGGAL	RUANGAN	ISI PENGADUAN/SARAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1.	03/07/2022	Poli Gigi	Pasien ke poli gigi jam 10 pada hari jumat 30/6/2022, namun sampai poli gigi dibentak oleh petugas poli gigi dan masuk keruangan ibunya bertanya dibantingkan kertas oleh petugas. Dan hari ini istri pasien datang mengambil rujukan dan jawaban dari petugas keluarga disuruh minta maaf ke petugas baru bisa diberikan surat rujukan	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai
2.	06/07/2022	Keuangan	Jasa pelayanan (jaspel) RSUKT kenapa tidak rutin pencairannya tiap bulan (lama)	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai
3.	16/07/2022	SIMRS	Pemberitahuan ketika mendaftar dari aplikasi apam adalah mendapatkan layanan prioritas, tetapi ternyata masih harus melakukan pendaftaran di loket pendaftaran	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai
4.	19/07/2022	Perinatologi	Mohon dipahami pegawai pelayanan observasi yang tepatnya pada tanggal 19 Juli 2022 tentang melihat jam, khususnya yang piket dijam tersebut diruang observasi	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai
5.	03/08/2022	Humas	Kepala ruangan instalasi keberatan tentang dibebankan tugas untuk menyalurkan kuisisioner skm yang seharusnya tugas bidang humas	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
Jalan: Aki Babu RT. 01 No. 170 Kelurahan Karang Harapan
TARAKAN (KodePos 77111)

LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN

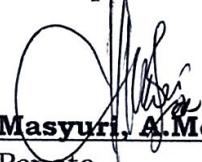
Tahun : 2022

Bulan : Juli-September

NO	TANGGAL	RUANGAN	ISI PENGADUAN/SARAN	TINDAK LANJUT	STATUS
6.	10/08/2022	Perinatologi	Petugas perinatologi meminta pampers kepada keluarga bayi dalam rentan waktu yang singkat (sehingga keluarga pasien harus bolak balik terus)	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai

Tarakan, 03 Oktober 2022

Plt. Kepala Bidang Humas


Masyuri, A.Md.Keb
Penata

NIP. 19781005 200312 2 010



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
Jalan: Aki Babu RT. 01 No. 170 Kelurahan Karang Harapan
TARAKAN (KodePos 77111)

LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN

Tahun : 2022
Bulan : Oktober-Desember

NO	TANGGAL	RUANGAN	ISI PENGADUAN/SARAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1.	03/10/2022	Cemara	Keluarga pasien tidak diperbolehkan masuk di waktu berkunjung. Dari jam 11.00 menunggu sampai jam 11.30 tetapi tidak diperbolehkan masuk, pintu dikunci dan diusir disuruh keluar dengan alasan petugas masih visit dokter	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai
2.	30/11/2022	Cemara	Perawat poli cemara kurang ramah sama pasien (sip pagi) pada saat anak saya diambil darahnya	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai
3.	01/12/2022	Damar	Pasien ruang damar kamar 116 an. Magdalena meslin dengan keluhan vertigo. Baru masuk tanggal 30 November 2022 malam sudah disuruh pulang pada tanggal 1 Desember 2022 padahal pasien merasa belum sehat. Dan cara terapi dokter syarafnya kasar menurut keluarga pasien.	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai
4.	07/12/2022	Damar	Penangan Pasien ruang damar masuk IGD tanggal 04-12-2022 divonis DBD dan gula darah 458, serta hasil antigen positif covid 19. Cegukan saya sampai sesampai dirumah belum berhenti tidurpun terganggu dan pernapasan terganggu.	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
Jalan: Aki Babu RT. 01 No. 170 Kelurahan Karang Harapan
TARAKAN (KodePos 77111)

LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN

Tahun : 2022
Bulan : Oktober-Desember

NO	TANGGAL	RUANGAN	ISI PENGADUAN/SARAN	TINDAK LANJUT	STATUS
5.	14/12/2022	Damar	Pasien mendapatkan surat kontrol dan informasi dari perawat bahwa tidak perlu surat rujukan pada saat kontrol dan ternyata pada saat kontrol disuruh kembali minta surat rujukan dan dokter bpjs sedang keluar kota.	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai
6.	15/12/2022	Poli Syaraf	Dokter poli syaraf tidak ramah terhadap pasien dan pasien tidak dicek keluhan yang dialami hanya ditanya saja. Pasien merasa diuji sama dokter dipaksa untuk menjawab.	Sudah di sampaikan ke petugas pelayanan /bidang terkait	Selesai

Tarakan, 04 Januari 2023

Kepala Bidang Hubungan Masyarakat

Dra. Sri Bangun Teki

Penata Tk.I

NIP. 19661208 199803 2 002