

REKAPITULASI PENGADUAN TAHUN 2024
RSUD PANDAN ARANG KABUPATEN BOYOLALI

A. Rekapitulasi Bulanan

NO	BULAN	JENIS LAPORAN		SELESAI/PROSES TINDAK LANJUT		TINGKAT PENYELESAIAN ADUAN (%)
		Pengaduan	Saran	Pengaduan	Saran	
1	Januari	9	19	8	20	88,89%
2	Februari	10	16	9	14	90,00%
3	Maret	12	9	10	9	83,33%
4	April	15	7	13	7	86,67%
5	Mei	13	5	11	4	84,62%
6	Juni	10	3	10	3	100,00%
7	Juli	6	8	4	7	66,67%
8	Agustus	14	12	12	12	85,71%
9	September	11	7	9	7	81,82%
10	Oktober	9	9	9	9	100,00%
11	November	15	5	14	4	93,33%
12	Desember	14	6	13	6	92,86%
Jumlah Total		138	106	122	102	88,41%

B. Rekapitulasi Berdasarkan Jenis Layanan

No	Tempat/ Tujuan Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Tindak Lanjut	Tingkat Penyelesaian Pengaduan (%)
1	Pelayanan Medis	17	17	100,00%
2	Pelayanan Keperawatan	37	28	75,68%
3	Pelayanan Administrasi	42	40	95,24%
4	Sarana dan Prasarana	11	9	81,82%
5	Pelayanan Penunjang Lain	31	28	90,32%
	Jumlah	138	122	88,41%

Keterangan : untuk tingkat respon time 1 X 24 Jam pelayanan pengaduan sebesar 90%

Boyolali, 20 Januari 2025

Tim Pengaduan

REKAPITULASI PENGADUAN RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI

BULAN : JANUARI 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
1	02 Januari 2024	WA	~Rizkyyy +62 815-4895-3385	INFORMASI	Assalamualaikum - Pak maaf mau tanya kalau daftar online lewat wa nomernya mana ya pak?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	02 Januari 2024
2	02 Januari 2024	WA	+62 856-4708-8968	INFORMASI	selamat malam.. mohon maaf apakah rsu pandanarang memiliki dokter onkologi (kanker)?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	02 Januari 2024
3	04 Januari 2024	WA	~kanjengkromo - +62 812-8968-0553	PENGADUAN	Mohon maaf. Asisten/perawat pada poli KGEH mohon agar lebih ramah dalam menanya kepada orang tua. Saat periksa ibu saya tgl 4 januari 2024 terkesan kasar. Mohon untuk dapat ditingkatkan pelayanannya.	POLIKLINIK KGEH	SELESAI	Disampaikan Permohonan maaf dan terima kasih atas saran dan masukan yang disampaikan	04 Januari 2024
4	04 Januari 2024	BAPER	Agus Purwadi - 081392822213	PENGADUAN	FARMASI - Ini kenapa ya pak/bu, setelah farmasi geser ke dalam kog pelayanannya lelet dan lama banget???????????	FARMASI	SELESAI	Disampaikan Permohonan maaf atas lamanya pelayanan dan telah dilakukan edukasi bahwa sedang dilakukan mantainance sistem serta migrasi sarpras untuk tempat yang baru	04 Januari 2024
5	06 Januari 2024	WA	~Amirudin Arrofi'I - +62 856-4339-4534	PENGADUAN	Selamat pagi, mohon maaf, ini saya mau konsultasi gizi di poli gizi kok tidak ada petugasnya yaa? Terimakasih	POLIKLINIK GIZI	SELESAI	Disampaikan Permohonan maaf dan telah dilakukan koordinasi dengan Kepala Ruang Poliklinik untuk koordinasi dengan Instalasi Gizi untuk Jadwal Nutrisionis di Poli	06 Januari 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
6	06 Januari 2024	BAPER	Teguh Wibowo - 082299314426	PENGADUAN	pengambilan obat terlalu lama - mohon sistem pelayanan farmasi bpjs ditingkatkan agar tidak menunggu lama dan bisa memantau dengan akurat antriannya	FARMASI	SELESAI	Disampaikan Permohonan maaf atas lamanya pelayanan dan telah dilakukan edukasi bahwa sedang dilakukan mantainance sistem serta migrasi sarpras untuk tempat yang baru	06 Januari 2024
7	07 Januari 2024	WA	~Khadijah bnatu Zainuddin - +62 895-2031-0219	INFORMASI	Bismillah - Bisa lihat jadwal praktik dokter ??	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	07 Januari 2024
8	08 Januari 2024	WA	~Badeno - +62 858-0122-0839	PENGADUAN	Selamat malam .kenapa buka aplikasi baper tdk bisa ya? - Mau membuka aplikasi baper kok ndak bisa ya	IT	SELESAI	Telah dilakukan edukasi untuk mengunduh atau meng update aplikasi versi terbaru di Playstore	08 Januari 2024
9	08 Januari 2024	WA	~jokomul41 - +62 812-9031-3916	INFORMASI	Kak mau tanya infonya. Kalau saya dirujuk oleh puskesmas ke dokter spesialis Rumah Sakit . Tetapi faskes 1 saya bukan di puskesmas tsb. Faskes 1 saya di klinik PMI. Tanya kak, apakah surat rujukan bpjs tersebut bisa digunakan kak ke Rumah sakit tersebut dan dicover bpjs kak? - Jadi tadi saya diberikan surat rujukan oleh puskesmas untuk dirujuk ke rumah sakit kak. Tapi faskes 1 saya bukan di puskesmas, faskes 1 saya di klinik PMI. Apakah surat rujukan tersebut tidak bisa digunakan kak ??	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	08 Januari 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
10	09 Januari 2024	BAPER	Muslih - 085895869026	INFORMASI	info jadwal dokter - mohon info jadwal layanan dokter urologi.. hari apa saja. Terimakasih	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	09 Januari 2024
11	10 Januari 2024	BAPER	dwi apik sriyanto - 085728343475	PENGADUAN	antrian online - saya sudah beberapa kali mendaftar online tapi ketika kontrol, nomer antrian online (baper) tidak bisa digunakan, akhirnya daftar manual dgn nomer antri jauh lbh banyak drpd saat daftar online. Mengapa?	TPPRJ	SELESAI	Pemberian edukasi bahwa pasien setelah rawat inap tidak dapat melakukan daftar online baper secara mandiri karena sudah didaftarkan secara sistem setelah selesai perawatan di rawat inap	10 Januari 2024
12	11 Januari 2024	BAPER	Refi Inayati - 085742959993	SARAN	check in komputer pendaftaran online - Banyak pasien lansia yg tidak didampingi keluarga yg lebih muda yang belum bisa scan elektronik Kasian juga karena tidak ada petugas yg menunggu dan membantu disitu,yg akhirnya terjadi penumpukan antrian Semoga kedepannya ada petugas yg menunggu dan siap membantu disitu dan kalau bisa lebih dari 1 Terimakasih	TPPRJ	SELESAI	Ucapan terima kasih atas saran dan masukan yang diberikan dan aka segera dilakukan koordinasi dengan unit terkait	11 Januari 2024
13	11 Januari 2024	WA	~Dandy N - +62 823-3815-4410	INFORMASI	Permisi selamat sore, saya dari pihak keluar mau meminta rekam medis terbaru pasien yang meninggal di rumah sakit pandan arang untuk keperluan klaim asuransi , apakah bisa ? Syaratnya apa saja ?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	11 Januari 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
14	11 Januari 2024	WA	~Dwi Olga Apriliana - +62 856-4740-1562	INFORMASI	Ka mohon info biaya kmr untuk kls 3 brp geh?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	11 Januari 2024
15	13 Januari 2024	WA	~elvy - +62 813-9081-0992	APRESIASI	kesan kita: pelayanan dr IGD sd ruang perawatan pelayanan nya bagus. Alhamdulillah 2 hari perawatan pasien sdh membaik	PELAYANAN	SELESAI	Ucapan terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada RSUD Pandan Arang	13 Januari 2024
16	13 Januari 2024	BAPER	Vinsensius Kus haryanto - 0858-2826-4905	PENGADUAN	antrian di klinik spesialis syaraf - antrian pertama bukanya di panggil dri jam 8 pagi smpai jam 10.gimana ni pelayanan asisten dokternya bukan di urutkan driasukan berkas siapa yg pertama dpanggil malahan yang tumpukan baru DTG lsg di panggil.semoga kedepannya di perbaiki,,kasihan yang antrian pertama jadi terakhir nunggu sampai lelah.	POLIKLINIK SYARAF	PROSES TL		
17	13 Januari 2024	BAPER	lia Rahmawati - 081935316000	INFORMASI	konfirmasi - Mohon dijelaskan mengenai proses dan prosedur terutama jadwal dokter yang tidak tau tentang pemberitahuan masuk/libur bagian poli. ??????	INFORMASI/ IT/ POLIKLINIK	SELESAI	Telah ditindak lanjuti petugas IT untuk pengecekan bahwa telah ada diaplikasi BAPER untuk jadwal dokter dan pemberitahunan dokter yang tidak tersedia dipengumuman poliklinik	13 Januari 2024
18	14 Januari 2024	WA	~Shona Sport Centre - +62 856-4026-2279	INFORMASI	Assalamualaikum maaf mau tanya bpk/ibu untuk pasien bpjs apakah ada tambahan membayar untuk yg pasien meninggal dan pemandian jenazah?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	14 Januari 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
19	15 Januari 2024	WA	+62 812-9139-9850	INFORMASI	Selamat pagi, saya mau tanya, klo MCU disini biaya nya berapa ya?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	15 Januari 2024
20	15 Januari 2024	WA	-Zakaria Amali - +62 856-4744-7947	INFORMASI	Mau tanya perihal medical check up untuk surat kesehatan jasmani, rohani dan bebas narkoba biaya nya brp ya?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	15 Januari 2024
21	21 Januari 2024	WA	~ArifRefi - +62 815-4153-9915	INFORMASI	Kak bisa daftar kontrol lewat online gak ya?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	21 Januari 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
22	23 Januari 2024	WA	~Octafizal - +62 813-2932-2103	PENGADUAN	<p>Selamat sore saya mau komplain terkait penanganan RSUD Boyolali Kemaren istri saya masuk igd, di igd sudah ngasih tau ke dokternya kalau istri saya alergi sama ranitidin (Efeknya pandangan blur, Gliyer) , tapi sama perawatnya tetap di kasih ranitidin.</p> <p>Begitu masuk bangsal, saya juga sudah bilang ke perawat bangsal kalau istri saya alergi ranitidin, tapi ketika sift pagi masih tetap di kasih ranitidin. Hingga sift sore saya menemukan hal yg sama.</p> <p>dan ada hal yg lupa dikasih dari igd yaitu gelang identitas pasien, dan itu baru di sadari sore ini tadi mohon untuk mengevaluasi kinerja karyawan yg bertugas, Nama pasien: intan tri novayanti No rm : 22655018</p>	IGD/MPU PANULUH/ PELAYANAN	SELESAI	Disampaikan permohonan maaf dan telah ditindaklanjuti dengan klarifikasi unit terkait serta dilakukan mediasi dan kunjungan rumah atau home visite (dokumentasi terlampir)	29 Januari 2024
23	25 Januari 2024	WA	~Erikawahyuningsih - +62 882-2004-5527	INFORMASI	Kak mau daftar ke poli paru	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	25 Januari 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
24	25 Januari 2024	WA	~Intanyunda - +62 857-4318-4824	PENGADUAN	<p>Hallo selamat sore, ini saya mau mengajukan pengaduan atas ketidaknyamaan saya - Ini saya sudah pulang sudah keluar dari RS hari ini. Obat sudah diantar keruangan, sudah nunggu sangat lama tapi surat kontrol belum juga dikabari untuk ambil ke ruang perawat. Padahal di ruangan sebelah saya sudah dikasih tau lewat telepon. Tapi saya sama sekali tidak ada pemberitahuan untuk ambil surat kontrol. Akhirnya ibuk saya saya suruh tanya ke ruang perawat katanya sudah jadi daritadi. Kenapa tidak diberitahukan di ruangan? - Nama pasien: intan tri novayanti No rm : 22655018 - Saya dikasih tau sama apoteker kalo surat kontrol suruh ambil ke ruang perawat.</p>	IGD/MPU PANULUH/ PELAYANAN	SELESAI	Disampaikan permohonan maaf dan telah ditindaklanjuti dengan klarifikasi unit terkait serta dilakukan mediasi dan kunjungan rumah atau home visite (dokumentasi terlampir)	29 Januari 2024
25	27 Januari 2024	WA	+62 856-0064-5897	INFORMASI	<p>Selamat siang.. Dengan Rsud pandanarang? - Saya ingin bertanya.. Kalau pemeriksaan omd bisa dilayani hari apa?</p>	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	27 Januari 2024
26	29 Januari 2024	WA	~Jajan Ah - +62 857-2565-4795	INFORMASI	Asalamualaikum - Pak mau tanya kalo mau kontrol dari pasien umum ke bpjs bisa	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	29 Januari 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
27	30 Januari 2024	WA	+62 859-4748-6211	INFORMASI	Mau tanya ketersediaan kamar pasien kak	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	30 Januari 2024
28	31 Januari 2024	WA	+62 857-9925-1178	SARAN	slmat siang, tlg yg di klinik syaraf utk dokter irfan ditambah karyawannya dong biyar agak cpt pelayanannya. terima ksih	POLIKLINIK	SELESAI	Ucapan terima kasih atas saran dan masukan yang diberikan dan aka segera dilakukan koordinasi dengan unit terkait	31 Januari 2024

LAPORAN DALAM %

No	JENIS	JUMLAH	%	Selesai/ TL	Tingkat Penyelesaian %
1	Pengaduan/ Komplain	9	32,14	8	88,89
2	Saran/ Informasi/ Apresiasi	19	67,86	20	105,26
Jumlah		28			

Boyolali, 04 Februari 2024

TTD

Tim Pengaduan

REKAPITULASI PENGADUAN RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI

BULAN : FEBRUARI 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
1	02 February 2024	WA	~mahendra - +62 857-1209-3330	INFORMASI	Selamat mlm dok mau tanya kalau mau kontrol penyakit hepatitis di rs pandanaran bisa gak ya	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	02 February 2024
2	03 February 2024	BAPER	putri tirtosari - 085728949047	PENGADUAN	kenapa ya tiap kontrol waktu mau cetak bookingnya mesti muncul tulisan pasien belum d pulangkan,, padhal pasien udah kontrol ke 4,, Terima kasih atas tanggapannya	INFORMASI/IT	SELESAI	Telah dirindak lanjuti petugas IT dan edukasi karena pasien mempunyai 2 surat kontrol	03 February 2024
3	09 February 2024	BAPER	sitizaenuri55@gmail.com - +62895320661300	PENGADUAN	aplikasi susah - ganti telpon mau login aja susah	INFORMASI/IT	SELESAI	Telah ditindak lanjuti dan edukasi pasien untuk menggunakan aplikasi yang ter update paling baru karena ada penyesuaian sistem login yg hanya dapat menggunakan NO RM Pasien	09 February 2024
4	09 February 2024	WA	~suyatno - Berapa biaya ctcn mandiri?	INFORMASI	Berapa biaya ctcn mandiri?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	09 February 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
5	12 February 2024	WA	~Wahyudi - +62 856-4206-1418	PENGADUAN	Mohon maaf untuk pengambilan obat bagian farmasi,tlng ada tindakan biar tidak terlalu lama nunggunya terima kasih. - Untuk obat terlalu lama - Terimakasih,kembali saya pribadi melihat dan mendengarkan keluh kesah yang antri obat.mohon ditindaklanjuti.	FARMASI	SELESAI	Disampaikan Permohonan maaf atas lamanya pelayanan dan telah dilakukan edukasi bahwa sedang dilakukan mantainance sistem serta migrasi sarpras untuk tempat yang baru	12 February 2024
6	13 February 2024	BAPER	Anik Nur Halimah - 0882003472131	PENGADUAN	farmasi rawat jalan lambat - pelayanan	FARMASI	SELESAI	Disampaikan Permohonan maaf atas lamanya pelayanan dan telah dilakukan edukasi bahwa sedang dilakukan mantainance sistem serta migrasi sarpras untuk tempat yang baru	13 February 2024
7	17 February 2024	WA	~Aji - +62 856-2758-081	INFORMASI	Bagaimana cara dan ketentuan melakukan aduan	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau dapat menggunakan kanal aduan melalui WA maupun aplikasi BAPER dan kanal yang lainnya untuk langsung mengajukan keluhan	17 February 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
8	17 February 2024	WA	~Siti Halimah - +62 858-4030-5297	SARAN	Dengan Hormat .. Untuk pelayanan polik dalam saya mohon bs di layani di lantai 1 . klo lantai 2 km merasa krg nyaman sbab naik turun apabila km hrs pemeriksaan ke LAB, mohon maaf apabila ada kata yg kurang berkenan, Terimakasih	PELAYANAN	PROSES TL	Ucapan terimakasih atas saran, masukan dan akan meningkatkan pelayanan sebaik mungkin	
9	19 February 2024	WA	~Sugiarto - +62 856-4153-5012	INFORMASI	Assalamualaikum...sebelumnya saya minta maaf saya cuma mo nanya ajutk jatuh tempo kontrol....klo jatuh kontrolnya besok hari Selasa bsa mundur berapa hari ya ... Makasih infonya	INFORMASI / TPPRJ	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	15 February 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut	
10	19 February 2024	WA	~_nksissca - +62 895-2476-2433	PENGADUAN	Saya mau tanya , Gunanya daftar online apa kalo sampe ditempat harus daftar d loket lagi dengan alesan kontrol tidak muncul . Sudah jelas jelas booking lewat online ? Mau menyusahkan ibu saya ? - Petugas sudah judes gak ada rasa manusawi , ini malah makin menyusahkan . Kalo daftar online gak fungsi hapus aja aplikasinya , gak guna. - Kontrol bulan kemarin , ibu saya dapet nomor antrian 12 tp dipanggil d antrian pemeriksaan poliklinik sampai nomor 40 . Ditanya kenapa kok nggak dipanggil2 jwbnya karena ibu saya dateng terlambat . HARUSNYA itu d kasih penjelasan/jwbnya dengan baik gak usah judes dan marah marah , paling tidak punya sopan santun sedikit sama pasien orgtua tidak sesuka hati . Petugas makin kesini makin gak bisa mengayomi malah makin bikin jengkel . Petugas yg membantu d poliklinik KGEH .	POLIKLINIK	PROSES TL	Telah ditindaklanjuti dengan klarifikasi dari Bagian IT bahwa telah dilakukan pemeliharaan sistem pendaftaran yang terhubung dengan sistem BPJS, serta permohonana maaf atas kurang ramahnya petugas poli yang sedang melakukan pelayanan, akan ditindak lanuiti dengan pembinaan		19 February 2024
11	19 February 2024	BAPER	Priyo Nugroho - 085229832852	PENGADUAN	kecepatan pelayanan apotik rawat jalan - waktu tunggu resep setelah keluar dari poliklinik terlalu lama ..bisa menunggu hampir 3 jam.	FARMASI	SELESAI	Disampaikan Permohonan maaf atas lamanya pelayanan dan telah dilakukan edukasi bahwa sedang dilakukan mantainance sistem serta migrasi sarpras untuk tempat baru	19 February 2024	

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
12	19 February 2024	BAPER	shobingatun - 085728979441	PENGADUAN	tanya - mf sekarang pelayanan obt/farmasi kok lambat knp ya....	FARMASI	SELESAI	Disampaikan Permohonan maaf atas lamanya pelayanan dan telah dilakukan edukasi bahwa sedang dilakukan mantainance sistem serta migrasi sarpras untuk tempat yang baru	19 February 2024
13	20 February 2024	WA	~Tari 181088 - +62 858-7698-6321	INFORMASI	Assalamualaikum.. Mau nanya besok poli bedah ortopedi 5 dokter nya siapa iya , Hari Rabu 21 feb?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	20 February 2024
14	20 February 2024	WA	~My yourself - +62 857-4238-2641	INFORMASI	Sore kak, saya pasien atas nama Sigit Edi Purnomo (banyudono, boyolali). Mohon info kejelasan kamar inap bpjs kelas 2 Kata dokter saya dioperasi Rabu, 21 Februari 2024. Tpi smpai skrg blm ada dikabari lgi. Apakah jika blm dpt kamar, operasinya akan diundur atau bagaimana? Saya juga sudah terlanjur izin tdk msuk kerja di perusahaan saya bekerja. Mohon direspon ya kak	INFOMASI/ TPPRI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi dan pendaftaran rawat inap	20 February 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
15	21 February 2024	WA	~Rachel Maureen Jovita - +62 858-6514-5427	PENGADUAN	Info kak tidak bisa daftar online karna data rujukan sudah kadaluwarsa..sedangkan rujukan saya sudah saya perbarui tetapi dibuat daftar online tidak bisa replay slalu begitu data rujukan sudah kadaluwarsa terus. Minta solusi nya	INFORMASI/ IT	SELESAI	Telah ditindak lanjuti petugas IT dan edukasi karena pasien mempunyai 2 surat kontrol dan surat kontrol yang sudah kadaluarsa dihapus dari sistem	21 February 2024
16	21 February 2024	WA	~Putri Luthfia - +62 896-5743-7335	INFORMASI	Sore kak mau tanya kalau untuk ronsen umum biayanya brp ya?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	21 February 2024
17	23 February 2024	WA	~Sarah - +62 882-0053-25008	SARAN	kpd rmh skt, sy mohon penyakit dalam, jgn dilantai 2, krn pasienya kebanyakan sdh lanjut usia, tlg kembalikan ke lantai 1 lagi, trima ksh	PELAYANAN	PROSES TL	Ucapan terimakasih atas saran, masukan dan akan meningkatkan pelayanan sebaik mungkin	
18	26 February 2024	WA	~YudAstriHana - +62 857-4072-9769	INFORMASI	Permisi pak,mau tanya, kemarin selasa saya cek lab trs dirujuk untuk biopsi tapi disuruh nunggu telepon dari rumah sakit tpi sampai sekarang belom dapat telpon itu bagaimana nggeh?	INFOMASI/ TPPRI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi dan pendaftaran rawat inap	26 February 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
19	27 February 2024	WA	~Sizka_Resyya - +62 821-2806-6829	INFORMASI	Kak mau tanya ketersediaan kmar kelas 1 apa penuh ?	INFOMASI/ TPPRI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi dan pendaftaran rawat inap	27 February 2024
20	27 February 2024	WA	~Dita Aftania - +62 815-4279-1290	INFORMASI	ssalamualaikum.. ini saya atas nama ibu LASMi - Saya mau daftar ke poli Gastroenterologi -Hepatologi dengan BPJS besuk pagi	INFOMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	27 February 2024
21	27 February 2024	WA	~Putra Kinasih - +62 812-4707-8338	INFORMASI	Selamat sore, maaf mau tanya.... Apakah obat untuk pasien a/n Marwiji Isteri (23678650) sudah tersedia.... karena kemarin waktu kontrol obatnya belum ada	FARMASI	SELESAI	Pemberian informasi dari farmasi bahwa obat sudah tersedia	28 February 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
22	27 February 2024	WA	~Afifah - +62 858-7752-1794	SARAN	<p>Assalamualaikum, selamat sore bapak/Ibu.</p> <p>Mohon maaf mengganggu waktunya, saya pengguna fasilitas check up rutin RS PandanArang izin membuat pengaduan atas ketidaknyamanan saya sebagai pengguna fasilitas layanan Rumah Sakit. Dikarenakan umur saya yang sudah lanjut saya meminta poli dalam yang berada di lantai 2 untuk dipindahkan ke lantai 1 seperti semula.</p> <p>Atas perhatiannya saya ucapan Terima kasih. Semoga ini menjadi bahan pertimbangan kepada pihak Rumah Sakit untuk lebih memperhatikan kami yang sudah berusia lanjut yang tidak bisa menggunakan fasilitas tersebut.</p> <p>Terima kasih</p>	PELAYANAN	PROSES TL	Ucapan terimakasih atas saran, masukan dan akan meningkatkan pelayanan sebaik mungkin	
23	28 February 2024	WA	~Sri Dyah Sunarwati - +62 813-2931-1854	SARAN	Mohon utk polidalam dokter Lis utk kembali ke bawah saja terlalu ribet karena harus bolak-balik ke laborat	PELAYANAN	PROSES TL	Ucapan terimakasih atas saran, masukan dan akan meningkatkan pelayanan sebaik mungkin	

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
24	28 February 2024	WA	~Mersi - +62 856-2827-453	SARAN	Assalamualaikum wrb . Mohon untuk poli Dalam bulan depan kembali ke bawah ,soalnya terlalu ribet bolak balik ke lab..ambil yg dekat lewat tangga dada terasa ngos ngosan .harap menjadikan maklum dan terima kasih	PELAYANAN	PROSES TL	Ucapan terimakasih atas saran, masukan dan akan meningkatkan pelayanan sebaik mungkin	
25	29 February 2024	WA	~Angga - +62 856-4348-6012	PENGADUAN	Semuaa pelayanan disiniii sangat lamaaa	PELAYANAN	SELESAI	Pengadu tidak secara rinci menyebutkan pelayanan apa sehingga tidak dapat dilacak dan ditindaklanjuti	29 February 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
26	29 February 2024	WA	~Ibnu Sahroni - +62 812-7864-5073	PENGADUAN	Assalamualaikum,,, Selamat malam ... Ijin melaporkan kamar akar wangi no 3 B jam 22:00 masih Rame,,, Kasihan pasien sebelah yang lagi istirahat. Terimakasih	AKAR WANGI/ SATPAM	SELESAI	Langsung ditindak lanjuti oleh petugas keamanan untuk melakukan edukasi langsung ke kamar akar wangi no 3 B	29 February 2024

LAPORAN DALAM %

No	Jenis	Jumlah	%	Selesai/ TL	Tingkat Penyelesaian %
1	Pengaduan/ Komplain	10	38,46	9	90,00
2	Saran/ Informasi/ Apresiasi	16	61,54	14	87,50
Jumlah		26			

Boyolali, 4 Maret 2024

TTD

Tim Pengaduan

REKAPITULASI PENGADUAN RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI
BULAN : MARET 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
1	02 Maret 2024	email	shafinabrisam@gmail.com.	PENGADUAN	Suara berisik para pegawai berbicara dan ngobrol, pada malam hari di gedung Merbabu mengganggu kami sebagai pasien dan keluarga pasien, sehingga pasien tidak bisa istirahat dengan benar	Akar Wangi	Proses TL	Telah dilakukan evaluasi dan koordinasi terkait aduan dengan laporan jawaban tertulis menyusul	06 Maret 2024
2	04 Maret 2024	WA	+62 896-9557-8572 - Yusuf Arkam	INFORMASI	Mohon maaf kemarin saya dijadwalkan untuk biopsi hari selasa, tapi kenapa masih belum ada kabar ya. Atas nama Yusuf Arkham Prihandika NRM : 23675665	INFORMASI / TPPRI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi dan pendaftaran	04 Maret 2024
3	06 Maret 2024	WA	~Miaaa +62 856-4149-8596	INFORMASI	Assalamualaikum pak/buk? Mohon maaf mau tanya untuk ruang IGD sudah ada yang kosong blm ya? Kemarin ibuk saya atas nama SUTARMI, alamat Wates Cepogo dari poli di suruh rawat inap, sampai IGD disuruh pulang karena gaada tempat kosong. Katanya mau di kabari kalau udh ada yang kosong. Nyampe sekarang blm ada kabar, saya kasihan tiap malam nangis merasakan sakit	INFORMASI / TPPRI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi dan pendaftaran	06 Maret 2024
4	07 Maret 2024	WA	~jokomul41 - +62 812-9031-3916	INFORMASI	Kak mau tanya infonya... Kalau misal saya mau periksa ke poli kandungan, pasien bpjs. Nanti bisa mendaftarnya memilih dokter nya kak? Saya lihat ada beberapa dokter kandungan.	INFORMASI / TPPRI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi dan pendaftaran	07 Maret 2024
5	11 Maret 2024	WA	~Tri - +62 857-2500-9960	INFORMASI	mau tanya untuk pelayanan radiologi (rotgen) untuk gigi buka 24 jam ga kak?	INFORMASI / TPPRI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi dan pendaftaran	08 Maret 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
6	13 Maret 2024	WA	~Abil - +62 831-0105-7494	PENGADUAN	saat verifikasi BAPER via sms, tidak mendapatkan sms apapun no hp 083101057494	IT	SELESAI	Telah ditindak lanjuti dengan kembali mereset pasword yang bersangkutan dan aplikasi telah dapat digunakan	13 Maret 2024
7	13 Maret 2024	Baper	Yogo sutarno - 085824655699	PENGADUAN	Pelayanan poli saraf 2 - tolong di perbaiki utk pelayanan nya,,, masa saya datang kontrol yang datang duluan malah di belakangan ,giliran yang datang belakangan malah di duluin ..masalah ini saya ngalamin langsung depan mata ... kecuali saya datang belakangan wajar nunggu lama,,apalagi saya bawa lansia 86 tahun yg kontrol .masa iya di beda bedakan	POLIKLINIK	SELESAI	Telah diklarifikasi dan ditindak lanjuti bahwa yang bersangkutan saat dilakukan pemanggilan tidak hadir dan sesuai dengan aturan dilompati antriannya	14 Maret 2024
8	16 Maret 2024	Baper	Karsiti - 085831587705	PENGADUAN	Pelayanan Lambat - Permisi bapak/ibu mohon maaf saya menyampaikan ketidak nyamanan saya atas pelayanan dari RS Pandanarang Boyolali karena jadwal dokter pukul 10.00-11.30 di hari Sabtu tapi sampai pukul 11.10 dokter tidak kunjung datang dan dari perawat dokter juga tidak memberikan konfirmasi apapun kemapada kami keluarga pasien. Mohon untuk kedepannya disiplin waku	POLIKLINIK	SELESAI	Telah ditindaklanjuti dengan meminta keterangan ruangan/ poli/ dokter yang dimaksud kepada ybs akan tetapi tidak ada balasan. Dan akan dijadikan bahan evaluasi untuk pelayanan poli secara keseluruhan	16 Maret 2024
9	16 Maret 2024	WA	~Sizka_Resyya - +62 821-2806-6829	INFORMASI	Kak mau tanya ambil obat ttupnya jam brp ??	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	16 Maret 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
10	19 Maret 2024	WA	~@pak Mud - +62 813-1867-1367	APRESIASI	<p>Assalamu'alaikum wr wb Kami keluarga Bpk H Mustafir (mpu Tantular 15,) Memungkinkan banyak terima kasih kepada Yth. Dr Nicolas (urulogi) Dr bedah Dr anestesi Perawat mputantular dan ICU Dan semua yg merawat,yg membersihkan ruangan, Kepada orang tua kami dengan tulus dan super Hanya doa dan harapan kami semoga RSUD Boyolali Pandan arang semakin baik ,berkah dan berprestasi. Semua insan pengundi diberikan sehat walafiat.Aamin.. Wassalamu'alikum wr wb Achmat Mudasir.</p>	PELAYANAN	SELESAI	Ucapan Terima Kasih atas Apresiasi yang diberikan kepada Pelayanan RSUD Pandan Arang	19 Maret 2024
11	20 Maret 2024	WA	~Olga Sendi A - +62 878-3841-0651	PENGADUAN	<p>Assalamualaikum admin Selamat pagi maaf mengganggu waktunya ↴ Saya olga sendi aksitasari pasien diruang mpu tantular no 16, saya kemaren menginap dari kemaren dengan sakit karena tersengat kalajengking dan saat ini sudah sembuh, dan kata perawat tinggal menunggu dokter visit Tapi saat ditanyai dokter visit jam brp dan kapan perawatnya belum tau dan belum bisa memastikan Apakah disini tidak ada jadwal dokter untuk kontrol pasiennya? Soalnya saya sudah ingin segera pulang admin, disini juga menunggu tanpa kepastian - Apakah bisa dibantu??</p>	PELAYANAN	SELESAI	Telah ditindak lanjuti Bidang Pelayanan Keperawatan dan Kepala Ruang untuk menerangkan bahwa saat ini Dokter sedang melakukan Operasi dan telah disampaikan kepada DPJP untuk segera melakukan viiste setelah selesai Operasi	20 Maret 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
12	23 Maret 2024	WA	~Placidia Hana - +62 813-2871-6322	SARAN	<p>Selamat siang, Ijin saran terkait fasilitas kamar mandi di lt 3 gedung baru ubin lantai kamar mandi sama dengan lantai kamar & saluran air tidak lancar (posisi lantai dgn lobang saringan malah lebih tinggi dari lantai lainnya); Sehingga air menggenang lama & lantai licin. Beberapa kali saya hampir terpeleset. Sebaiknya ubin dipilih yg tidak licin & drainase diperhatikan. Mohon menjadi pertimbangan karena menyangkut keselamatan pasien & penunggu. Terimakasih</p>	PENUNJANG	SELESAI	Ucapan terimakasih atas saran dan masukan yang diberikan dan akan diinformasikan ke bidang Penunjang	23 Maret 2024
13	23 Maret 2024	Baper	oktavia pungky suwanto - 083106009392	PENGADUAN	Pelayanan - Namanya aja klinik eksklusif tp pelayanannya lama, jgn diberi nama eksklusif kl pelayanannya masih lama. yg namanya eksklusif itu pelayanannya cepat. Iha ini tetep sama aja	POLIKLINIK	SELESAI	Telah ditindaklanjuti dengan meminta keterangan ruangan/ poli/ dokter yang dimaksud kepada ybs akan tetapi tidak ada balasan. Dan akan dijadikan bahan evaluasi untuk pelayanan poli secara keseluruhan	23 Maret 2024
14	23 Maret 2024	Baper	085729303360 - nwidiya371@gmail.com	PENGADUAN	nggk bs booking antrian - maaf utk RM 15494069..kok nggk bisa buat kode antrian y....pdhal rujukan tgl 26 maret.solusi gimana y.suwunl	TPPRJ/IT	SELESAI	Dapat kami informasikan dan klarifikasi bahwa untuk no RM tersebut merupakan pasien post ranap sehingga telah dilakukan booking antrian dari rawat inap sebelumnya	23 Maret 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
15	24 Maret 2024	Baper	Setyo Wibowo - 081327023696	PENGADUAN	Dg adanya aplikasi ini sangat membantu Tp tlg buat admin diperbaiki lg,makin kesini kok makin banyak bug nya Yg sebelumnya amanÂ² saja klo daftar H-3, tp akhrÂ² ini banyak Bug, yg biasanya daftar H-3 tepat pukul 00.00 lancar tp akhrÂ² ini sering muncul notif pendaftaran max H-3, yg biasanya lancar bisa dpt nmr antrian awal tp jd dpt nmr antrian banyak	TPPRJ/IT	SELESAI	Telah ditindak lanjuti dan Menginformasikan bahwa terjadi eror Sistem Vclaim BPJS sehingga berdampak pada Aplikasi BAPER tidak dapat akses untuk rujukan pasien dari faskes sebelumnya	25 Maret 2024
16	24 Maret 2024	Baper	Adhitama Virendra Wibowo - 088227992726	PENGADUAN	Perbaikan sistem aplikasi - Aplikasi sudah bagus dan sangat membantu,tp tlg diperbaiki lg krn akhrÂ² ini ada BUG waktu daftar di H-3 jam 00.00, yg biasanya lancar tp akhrÂ² ini sering muncul notif "Batas daftar max 3hari" padahal sudah pas H-3 jam 00.00,jd kecewa..sudah begadang tp malah sering error muncul notif itu Minta tlg utk admin agar diperhatikan dan diperbaiki lg	TPPRJ/IT	SELESAI	Telah ditindak lanjuti dan Menginformasikan bahwa terjadi eror Sistem Vclaim BPJS sehingga berdampak pada Aplikasi BAPER tidak dapat akses untuk rujukan pasien dari faskes sebelumnya	25 Maret 2024
17	25 Maret 2024	Baper	Maulidyah Fatimah - 0882005741518	PENGADUAN	nomor antrian periksa - mohon maaf sebelumnya mau tanya sebenarnya pemeriksaan dokter itu berdasarkan nomor antrian di aplikasi baper atau berdasarkan kedatangan. soalnya kmrn pas kmrn ngantar anak saya ke rehab medik di aplikasi baper dpt nomor antrian 4 tp pas dipanggil buat pemeriksaan dpt nomor 15 . terimakasih sebelumnya	REHAB MEDIK	SELESAI	Telah ditindak lanjuti penyampaian permohonan maaf dan untuk menerangkan bahwa untuk pelayanan Rehab medik antrian dilakukan sesuai dengan waktu kedatangan	25 Maret 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
18	28 Maret 2024	WA	+62 856-4080-6805 - ~Zhenysan	INFORMASI	maaf min mau bertanya .apakah untuk kontrol ulang bisa langsung ke rs atau harus bawa surat faskes dari puskesmas?	INFORMASI / TPPRJ	SELESAI	terima kasih telah menggunakan layanan pengaduan, untuk informasi tersebut bpk/ibu bisa langsung bertanya pada petugas pendaftaran	28 Maret 2024
19	28 Maret 2024	WA	~y - +62 821-3372-2389	PENGADUAN	selamat malam admin RSUD PANDAN ARANG , mohon maaf sebelumnya mungkin mau menyampaikan keluh kesah dengan kebijakan yang dibuat mengenai kebijakan terbaru tentang "Pembelian obat tertentu harus menggunakan resep dengan kop surat dari RS PANDAN ARANG" karena dari dokter di RS lain diarahkan untuk mencari obat di RSUD PANDAN ARANG, sedangkan resepnya menggunakan kop surat RS dimana dokter tersebut praktek. Dari saya sendiri yang keluarga saya sangat sangat membutuhkan obat tersebut sangat berharap kebijakan tersebut dapat di evaluasi kembali dan dapat di kembalikan seperti semula. Terima kasih atas perhatiannya, mungkin lain waktu akan kesini kembali mengingat jarak rumah dengan RSUD PANDAN ARANG yang sangat jauh	FARMASI	SELESAI	Telah dilakukan klarifikasi terkait dengan pembelian Obat Khususnya Nocid dalam jumlah besar mengacu pada peraturan BPOM No 24 Tahun 2021 hanya dapat melayani resep dari RSUD Pandan Arang dan Instalasi akan melakukan rapat evaluasi kaitannya dengan hal tersebut	02 April 2024
20	29 Maret 2024	WA	~Bintari Widhi - +62 857-2835-5135	INFORMASI	Selamat siang, sy mengalami pendarahan setelah pelepasan perban kemarin pasca operasi dan hari ini kasa di hidung sudah penuh darah sedangkan kontrol malah hari Senin, apakah tetep menunggu hari Senin atau bisa di gantikan lebih cepat?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan pasien untuk datang langsung ke IGD	29 Maret 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
21	31 Maret 2024	Langsung Melalui Bp Wadir Umum	Pasien IGD a/n SUTARYO	PENGADUAN	Mohon maap ada kritikan bwt RSPA, ayah kami (Sutarno) msk IGD jam 19.45 blm dapat tindakan apa2 smpe pergantian shift. Dan smpe pergantian shift pun ayah kami blm dilakukan penanganan dsb sampe sy protes baru dikasih injeksi. Dan pada saat kami msk sdh kami tanyakan ke bagian pesan rawat inap apa msi ada kmr kelas 1 dan dijawab ada. Begitu kami menunggu smpe jam 22.45 malah dijawab kamar sudah penuh. Dan anehnya lagi ayah kami banyak dilewati oleh pasien2 baru lainnya. Akhirnya pasien kami pindahkan ke RS lain. Apakah ada kejelasan dari kejadian ini??? - pasien a.n Sutaryo	PELAYANAN	Proses TL	Info sementara : pasien dibawa ke IGD sdh terpasang infus dari rumah , diterima yg jaga sore , pasien awalnya diobservasi dulu sambil dicek lab dan konsul dr.Ulya (krena dx medis kemungkinan steven jhonson/ alergi obat). Saat awal datang memang msh ada klas 1 (info TPPRI) namun diigd sdh ada antrian klas 1 sebelum pak Sutaryo, setelah diputuskan mondok klas 1 sudah penuh , bukan dilewati tapi memang pasien yg msk klas 1 yg masuk igd lebih dahulu. Untuk pasien2 yg dimasukkan sebagian juga kelas 3	

LAPORAN DALAM %

No	JENIS	JUMLAH	%	Selesai/ TL	Tingkat Penyelesaian %
1	Pengaduan/ Komplain	12	57,14	10	83,33
2	Saran/ Informasi/ Apresiasi	9	42,86	9	100,00
Jumlah		21			

Boyolali, 02 April 2024

TTD

Tim Pengaduan

REKAPITULASI PENGADUAN RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI

BULAN : APRIL 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
1	02 April 2024	WA	~Bakul Galon - +62 822-2505-2291	INFORMASI	Asalamualikum - Mau nanya .untuk vaksin yg hebatitis B udah ada blm ya??	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau petugas pendaftaran	02 April 2024
2	03 April 2024	BAPER	Setyo Wibowo - 081327023696	PENGADUAN	Sistem Pendaftaran Online - Kenapa ya sistem nya kok masih sering error? Daftar H-3 Kontrol tepat jam 00.00 kok tdk langsung bisa,kadang reservasi gagal, kadang pendaftaran max 3hari sebelum? Giliran bisa blm ada jam 00.01 sudah dpt nmr diatas 10	TPPRJ/ IT/ PELAYANAN	SELESAI	Disampaikan Permohonan maaf atas lamanya pelayanan dan telah dilakukan edukasi bahwa sedang dilakukan mantainance sistem serta migrasi sarpras untuk tempat yang baru	03 April 2024
3	05 April 2024	BAPER	Siti Zulaikha - 081229367722	INFORMASI	jadwal dokter - Assalamualaikum.. mohon info untuk jadwal dokter paru Bapak Yustinus jam berapa ya hari Sabtu.. kok tidak ada jamnya.. Tks	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau petugas pendaftaran	05 April 2024
4	08 April 2024	GOOGLE MAP	Rindy Hastuti	PENGADUAN	Pasien dehidrasi dg keluhan muntah + diare sudah registrasi rwi dari jam 7 mlm sampe jam 2 mlm ga di infus dan dibiarkan di igd tanpa kepastian kapan pindah kamar ! Pas ditanya ini ga diinfus mba? Jwbnya cm sebentar2	IGD	SELESAI	Telah ditindak lanjuti dengan pemberian informasi kepada pengadu untuk meneruskan aduan ke layanan WA Pengaduan agar dapat ditindak lanjuti	08 April 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
5	08 April 2024	WA	+62 896-7634-2920	PENGADUAN	Selamat pagi.ijin bertanya.kenapa ya igd rspa untuk menerima rujukan lama.kita sisirute gk dbls,d telfon suruh wa,udh d wa gk kunjung d bls,sekali d bls jawabannya "kita konsulkan dpjp dl".mohon bs d infokan alur rujukan yg benar agar pasien dpt kita layani dgn maksimal.dan brp lama respon rujukan sampai diterima/tidak pasien rujukan?	IGD / PELAYANAN	SELESAI	Telah ditindak lanjuti dengan pemberian informasi tentang alur rujukan dan edukasi bahwa saat ini Pelayanan IGD penuh dan Tidak tersediannya kamar perawatan	08 April 2024
6	08 April 2024	WA	+62 856-9143-4364	PENGADUAN	Selamat pagi - Istri saya baru keluar dari icu, ini masih di ruang hcu yg harus nya pendapat perawatan khusus. - Dan harus banyak istirahat - Tapi iki kok malah ada penggerjaan instalasi di kamar - Pasien nya sesak nafas dengan perawatan khusus. Jadi sangat mengganggu sekali	ADAS MANIS / PELAYANAN	SELESAI	Telah ditindak lanjuti langsung oleh bidang pelayanan melalui Case Manager untuk pemberian edukasi adanya instalasi monitor cctv pasien dan untuk sementara dihentikan proses instalasi pemasangannya	08 April 2024
7	09 April 2024	WA	~atmokot528 - +62 822-2643-7334	INFORMASI	Rsud Boyolali pelayanan surat keterangan bebas narkoba buka tidak ya	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau petugas pendaftaran	09 April 2024
8	15 April 2024	WA	~Tedy Widianto - +62 813-8940-2083	INFORMASI	Poli anak buka praktek jam berapa ya	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau petugas pendaftaran	15 April 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
9	16 April 2024	WA	+62 812-1524-0025	PENGADUAN	Mohon di tindak tegas,perawat cowok atas nama regart GAK PUNYA SOPAN,BIKIN GAK NYAMAN,KERJA GRUDAK GRUDUK, mau masuk tanpa permisi asu opo kirik Main usir,main nylonong,gak punya etika,JUDES,GALAK.tolong di tindak tegas manusia kaya gitu.perawat yg lainya punya sopan masuk permisi,yg namanya regart BIKIN KECEWA MARAI EMOSI.	AKAR WANGI/PELAYANAN	SELESAI	Disampaikan Permohonan maaf atas kurangnya pelayanan dan telah dilakukan edukasi bahwa sedang dilakukan klarifikasi serta pembinaan kepada yang bersangkutan, laporan pembinaan dan dokumentasi telah tersampaikan kepada pengadu	18 April 2024
10	17 April 2024	WA	~Bapake Alifa - +62 838-3807-3773	INFORMASI	Informasi kesediaan kamar rawat inap kelas 3.	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau petugas pendaftaran	17 April 2024
11	17 April 2024	WA	~Pendek - +62 815-4273-4302	PENGADUAN	Kenapa untuk dapat kamar inap dari jam 10 pagi sampai jam 3 sore kok belum dapat ya	IGD/ PELAYANAN	SELESAI	Pemberian informasi tentang alur pelayanan IGD dan pemberian informasi bahwa ruang perawatan penuh	17 April 2024
12	21 April 2024	GOOGLE MAP	Sigit Purnomo	PENGADUAN	Pasien beneran sakit... Di observasi diambil darah... Eh udah nunggu beberapa jam ditanya hasil tes darah gak tau... Mereka bingung donk.. Siapa yg ambil darah, malah saling lempar.. Ujung"nya suruh daftar ulang kalo mau cek darah ulang. Koordinasi kacaau.... Dan akhirnya pindahlah kita ke RS swasta.	IGD	SELESAI	Telah ditindak lanjuti dengan pemberian informasi kepada pengadu untuk meneruskan aduan ke layanan WA Pengaduan agar dapat ditindak lanjuti	21 April 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
13	21 April 2024	BAPER	Bekti ariyanti - 085725610398	INFORMASI	tanya jadwal doktet - mohon info jadwal dokter saraf untuk hari senin jam berapa	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau petugas pendaftaran	21 April 2024
14	22 April 2024	BAPER	fajar Setiawan Nugroho - 081944611063	PENGADUAN	krritik - pelayanan kurang memuaskan	PELAYANAN	SELESAI	Pengadu tidak dapat dikonfirmasi tentang pelayanan apa dan kronologi serta tidak menjelaskan data pasien sehingga tidak dapat ditindak lanjuti	22 April 2024
15	22 April 2024	WA	+62 813-3224-4909	PENGADUAN	Tolong di bls wa atau angkat tlpn - Ruwet - Tolong di angkt biar bisa jlsin - Saya agus winarno - Pasien masuk tnggl 9 april - Mnta hasil EKG dr rmh sakit - Di kirim ke no ini	PELAYANAN	SELESAI	Telah dilakukan edukasi bahwa permintaan Rekam Medis Pasien harus melalui alur dalam SOP dan permohonan kepada Bidang Pelayanan RSUD Pandan Arang	23 April 2024
16	23 April 2024	WA	~Lilik - +62 823-2430-2281	PENGADUAN	Ini dengan rsud pandanaran? - Sistem kerja rsud ini gimana ya kok lelet amat - Antri kontrol lama antri obat lebih lama - Tindaknya apa udah beberapa kali kesini pelayanan sama saja. - Gaada perubahan - Bagian penyerahan obat harusnya istirahat bisa bergantian. Ga semua ikut istirahat. Kalo emg sdm kurang cari lagi	FARMASI/PELAYANAN	SELESAI	Telah diklarifikasi dengan Farmasi BPJS pada saat itu memang tidak ada yang jaga loket depan akan tetapi membantu untuk menyelesaikan pesanan obat yang saat itu sedang menumpuk, telah ditindak lanjuti untuk memasang BEL diloket depan apa bila ada pasien untuk memasukan resep baru	23 April 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
17	24 April 2024	WA	~p - +62 857-4020-3943	INFORMASI	sore pak, minta tolong pak ini keluarga mohon minta rekaman cctv di area loket depan igd bisa apa tidak ya pak ada kejadian lucu soalnya pak. Terimakasih	INFORMASI	SELESAI	Pemberian edukasi bahwa permintaan pembukaan CCTV harus melalui alur yang telah ditetapkan dalam SOP	24 April 2024
18	25 April 2024	WA	+62 857-1345-2267	PENGADUAN	Selamat pagii kak Mohon maaff kak ada sedikit kluahh kak dalam rekam medis Pendaftaran dari jam 7 Jam praktek dokter mulai jam 8 Dan atrian jd sudah sangat banyak Kenapa sampai jam 8:43 pun blm di mulai kak ??	POLIKLINIK	SELESAI	Pemberian edukasi Bahwa waktu Praktek dokter di poli dimulai jam 08:00 sampai selesai dan sebelumnya dokter melakukan Visite di rawat inap atau Tindakan Operasi terlebih dahulu	25 April 2024
19	27 April 2024	BAPER	Enita Rahmawati - 085643027757	PENGADUAN	Mohon di update jadwal praktek hari Senin dokter Adhi Tanjung, Sp.OT - Bapak saya mau kontrol dr. Adhi Tanjung, Sp.OT poli orthopedi tgl 27 April 2024, tapi dokter ternyata tdk praktek, sudah booking jauh jauh hari, saya cek di IG yg tdk praktek dr. Untari Sp.PD saja, kata petugas pendaftaran utk kontrol hari Senin tgl 29 April 2024, tapi saya booking di apps Baper tdk bisa Krn yg praktek cuma dr. Husein Ahmad Sp.OT	PELAYANAN	PROSES TL	Permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi dan akan dilakukan evaluasi terkait informasi jadwal praktek dokter	

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
20	28 April 2024	BAPER	CAHYO YUSUF ROHMADI - 085786633500	PENGADUAN	PENINGKATAN SDM DI BIDANG PELAYANAN OBAT. - mohon untuk pihak RSU Pandan Arang Boyolali untuk meningkatkan SDM dibidang pelayanan obat, karena antrian obat di RSU sangatlah lama. terkadang kontrol hanya membutuhkan waktu setengah hingga satu jam namun setelah di antrian obat bisa menghabiskan waktu berjam - jam sehingga membuat pasien yg menunggu obat merasa tidak nyaman.	FARMASI/ PELAYANAN	PROSES TL	Permohoan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi dan akan dilakukan evaluasi terkait dengan waktu pelayanan obat di farmasi rawat jalan	
21	28 April 2024	WA	~Alfa Sagitta Putri - +62 812-2232-4522	PENGADUAN	Selamat malam,saya penunggu pasien rawat inap an Siti Mutmainah Mungkin mau kasih masukan utk yg di bagian gizi,mohon ke depan sebelum menyiapkan menu utk pasien baru bisa ditanyakan dulu ke perawat yang menangani pasien tsb. Karena kmr posisi ibu saya masuk rmh sakit dengan gula 426 tp sll dapet minum yang manis seperti teh manis,susu manis. Ga pas sekali ketika kami komplain kok dijawab di bagian gizi semua pasien baru dianggap sama makan dan minumnya. Mohon ditingkatkan komunikasi bagian gizi dan perawat yang menangani pasien baru agar tidak salah kasih menu ke pasien. Terima kasih	MPU TANTULAR/ INST GIZI/ PELAYANAN	SELESAI	Permohoan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi dan akan dilakukan evaluasi terkait dengan pelayanan gizi pada ruang mpu tantular	

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
22	30 April 2024	BAPER	Mokhammad Wahyudi - 085647382133	PENGADUAN	pendaftaran - kenapa ya saya melakukan booking online via baper beberapa kali mendapat nomor antrian yang sama, padahal saya melakukan booking online 3 hari sebelum jadwal kontrol.	IT	SELESAI	Telah dilakukan klarifikasi oleh Bagian IT pada saat waktu tersebut banyak pasien yang booking secara bersamaan	30 April 2024

LAPORAN DALAM %

No	JENIS	JUMLAH	%	Selesai/ TL	Tingkat Penyelesaian %
1	Pengaduan/ Komplain	15	68,18	13	86,67
2	Saran/ Informasi/ Apresiasi	7	31,82	7	100,00
Jumlah		22			

Boyalali, 06 Mei 2024

TTD

Tim Pengaduan

REKAPITULASI PENGADUAN RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI
BULAN : MEI 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
1	02 May 2024	WA	Tri Wahyuni - +62 823-2523-4033	INFORMASI	bu mau tanya kalau mau kontrol itu biayanya brp nggh..?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau petugas pendaftaran	02 May 2024
2	02 May 2024	WA	WIWIN - +62 857-2859-3232	SARAN	Assalamualaikum wr WB Mohon ijin menyampaikan masukan bapak ibu Anak saya habis perawatan beberapa hari di rumah sakit pandan arang Boyolali Alhamdulillah dari segi pelayanan dan keramahan, lingkungan selalu bersih dan tenang sangat baik mohon utk dipertahankan - Cuma sedikit masukan Utk bagian gizi ...Krn setiap menu masakan yg disajikan terutama utk sayuran selalu over cook..shg memiliki kesan layu dan warna memudar TDK segar lg - Terima kasih	INSTALASI GIZI	SELESAI	Ucapan terima kasih atas saran dan masukan dan telah ditindaklanjuti untuk diteruskan kepada instalasi gizi	02 May 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
3	07 May 2024	WA	Elly0nly - +62 858-0272-4321	PENGADUAN	Selamat sore RSPA Boyolali,perkenalkan sy Elly famili salah satu pasien HD di RSPA Boyolali,mohon maaf mohon informasinya apa benar pasien HD setiap bulannya dikenai iuran sebesar 20 rb yg dikoordinir oleh ibu Gina & Ibu Heru yg jd kluarga dr pasien HD juga? Assalamu'alaikum bu Gina, maaf saya gak tau kalo ada group peserta HD, soalnya tdk dijelaskan, tadi saya nanya ke ibunya yg kemarin nariki uang, ini tadi nariki lagi, sy nanya untuk apa dan atas nama siapa - Yg kemarin itu grub MLM Bu,kemarin sdh dibelikan makanan dan sdh diserahkan ke perawat,kalo ini kita ikut grub siang saya sendiri masih tahap pengenalan dgn pasien yg lain ,saya juga baru tahap tanya tanya karena aturan grup yg berbeda,tp semua cuma untuk kerukunan - Ini balasan WA dr yg koordinator pungutan tersebut - Mohon tindak lanjutnya Bp & Ibu pihak yg berwenang di RSPA, sekian & terimakasih	INSTALASI HEMODIALISA	SELESAI	Telah ditindak lanjuti dengan dilakukan klarifikasi kepada pihak terkait atas pungutan tersebut, dan pada intinya dari RS tidak ada pungutan tersebut dan tidak diperkenankan menerima pemberian dlm bentuk apapun atas pelayanan yang telah dilakukan, terlampir dokumen klarifikasi dan pernyataan dari RSUD Pandan Arang	13 May 2024
4	08 May 2024	WA	Handayani - +62 822-4230-2340	PENGADUAN	Selamat pagi... Mhn ijin utk memberi tahuakan bahwa sampai jam 9.30 , kok ruangan blm di sapu ya. Kami sangat risih melihatnya. Juga sampah di kamar mandi sudah 2 hari blm dibuang . Mhn utk ditingkatkan pelayanan kebersihan nya. Utk pelayanan dari para perawat sudah sangat bagus. Terima kasih	BAGIAN UMUM	SELESAI	Telah ditindak lanjuti dengan pemberian informasi bahwa pada saat ini cleaning service sudah berada di kamar no 5 sesuai urutan untuk selanjutnya membersihkan kamar no 7 sesuai dengan aduan	08 May 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
5	11 May 2024	WA	Uust - +62 895-6309-22868	PENGADUAN	Selamat siang, saya pasien umum kontrol KB iud.kami menunggu sangat lama, 3jam lebih tanpa ada pemberitahuan apapun.kami meninggal kan balita di rumah berumur satu tahun.yg karenanya kami melewatkkan pemberian ASI dan makan siang si dedek.silahkan di diskusikan kerugian apa yg kami tanggung pada dokter spesialis anak.terimakasih.	POLIKLINIK	SELESAI	Ditindak lanjuti dengan permohonan maaf, dan memberikan edukasi bahwa dokter melakukan pelayanan poli setelah terlebih dahulu melakukan visite rawat inap dan tindakan Operasi terlebih dahulu.	11 May 2024
6	11 May 2024	BAPER	Ponco Supono - 082243330980	PENGADUAN	lamanya menunggu hasil rongent - sy pasien rujukan dari RSUB tuk rongent gigi, setelah dirongent nunggu hasil dari jam 9.45 - 11 siang belum jg keluar hasilnya, katanya nunggu dibaca dokter, sedangkan petugase di PD duduk ² guyongan, dijawab katanya 2 jam hasilnya baru keluar....apakah itu betul RS yg terakreditasi sipp ini ...? bisakah di percepat!	INSTALASI RADIOLOGI	SELESAI	Telah ditindak lanjuti dengan permohonan maaf dan pemberian edukasi bahwa untuk bacaan hasil radiologi menunggu antrian sesuai dengan antrian tindakan	11 May 2024
7	13 May 2024	WA	bn Muhajir - +62 878-7583-5397	PENGADUAN	Assalamualaikum maaf kak saya melaporkan merasa terganggu di kamar akar wangi 1 terlalu berisik karena jam segini masih ngobrol dengan seru dan mengganggu pasien lain - Di kamar akar wangi 1 A, malam ini, masih ngobrol sampai sekarang dari jam setengah 11 tadi - Mohon segera ditindak lanjuti	BAGIAN UMUM	SELESAI	Permohonan maaf atas ketidak nyamannya dan langsung ditindak lanjuti oleh perawat ruangan dan petugas keamanan atas keluhan yang terjadi	13 May 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
8	14 May 2024	BAPER	ngabdisarwanto - 08812807661	PENGADUAN	kerja yg telit - pasien sdh sp poly Ter paksa pulang kembali gara2 kesalahan d surat kontrol harusnya d surat kontrol d kasih keterangan rujuk balik tp kok d kasih keterangan kontrol tgl ...	POLIKLINIK	SELESAI	Permohonan maaf atas ketidak nyamannya dan langsung ditindak lanjuti oleh kepala ruang poliklinik	14 May 2024
9	15 May 2024	WA	Hariyanto - +62 813-2940-4419	PENGADUAN	Kalao di eksekutif itu sistemnya antri apa tidak?? Saya datang sejak jam 8 ke dokter dalam setelah itu ke dokter saraf disitu banyak pasien tapi saya sudah nunggu dari jam 9 tidak dipanggil malah yang baru datang disuruh masuk, saya disuruh masuk jam 10.15 setelah pasien habis	POLIKLINIK	SELESAI	Permohonan maaf atas ketidak nyamannya dan pemeberian informasi bahwa dokter masih menunggu hasil lab dari pasien dan disaat tersebut dilakukan pelayanan MCU terlebih dahulu.	19 May 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
10	19 May 2024	WA	+62 877-4630-0598	PENGADUAN	Pengaduan kan - Direspon - Telpn di reject wa direjet mau sampe ke pemerintah daerah - Saya maunya via call - Kalau tidak bisa di wa tlng direspon call seluler sya - ayani di telepon kalian tidak layani saya di WhatsApp saya tuh nggak mau laporan lewat WhatsApp kayak gini karena kalian Cuma iya iyain aja pasti jadi kalau memang tidak bisa pelaporan via telepon di WhatsApp kalian respon telepon saya di GSM itu ya kalian itu dibayar untuk diterima pengaduan gitu mau prosedural mau apa saya nggak mau tahu dari pihak rumah sakit suruh saya ya untuk pelaporan langsung ke kalian saya dikasih nomor ini bisa telepon bisa WhatsApp dan saya nggak mau via WhatsApp saya maunya via telepon saya nggak mau marah-marah sama kalian sebenarnya Tapi kalian yang responnya seperti ini	PELAYANAN	SELESAI	Permohonan maaf atas ketidak nyamannya dan pemberian informasi bahwa SOP pelayanan pengaduan belum mengakomodir melalui via Telepon sehingga tidak dapat direspon, untuk aduan permasalahan pengaduan tidak mau menjelaskan kronologi kejadian sehingga tidak dapat ditindak lanjuti	19 May 2024
11	21 May 2024	BAPER	Arga Pangestika Tri P - 085876108437	PENGADUAN	booking antrian di apilkasi baper - mohon konfirmasi, hari ini ibu saya ada jdwal kontrol ke poli saraf dr Amaludin dn sudah saya bookingkan antrian lewat aplikasi Baper dapat no 2.. tetapi didepan di infokan bahwa pendaftaran ibu saya tidak masuk /tdk terdftar alhasil ibu saya diminta mengantri utk panggilan diloket pendaftaran dengan no antrian yg banyak.. kenapa bisa seperti itu.?	POLIKLINIK	SELESAI	Pemberian informasi bahwa dapat dimungkinkan untuk kasus tersebut rujukan telah habis pada saat hari tersebut sehingga tidak dapat malkukan cetak SEP	21 May 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
12	23 May 2024	WA	Erna Puji Lestari - +62 878-3657-1367	PENGADUAN	Malam kak, mohon ditegur perawat jaga daerah mpu tantular (mbak ² kerudung orange), karena saya tanya soal hasil rontgen jawabnya tidak nyaman sama sekali/judes, saya konfirmasi soal jawaban perawat semalam karena berbeda jawabannya dengan perawat jaga yg sekarang ada, tapi wajahnya tidak ramah sama sekali dan menjawab sambil kerja lihat komputer, seharusnya namanya melayani ya ramah dan face to face kalau tanya jawab - Malam kak, mohon ditegur perawat jaga daerah mpu tantular (mbak ² kerudung orange), karena saya tanya soal hasil rontgen jawabnya tidak nyaman sama sekali/judes, saya konfirmasi soal jawaban perawat semalam karena berbeda jawabannya dengan perawat jaga yg sekarang ada, tapi wajahnya tidak ramah sama sekali dan menjawab sambil kerja lihat komputer, seharusnya namanya melayani ya ramah dan face to face kalau tanya jawab - Padahal perawat shift kemarin malam dan tadi siang	PELAYANAN	SELESAI	Telah ditindak lanjut terkait dengan aduan/keluhan yang disampaikan bpk/ibu, untuk perawat ybs telah dilakukan pembinaan baik pembinaan dr ruangan maupun dr manajemen, dan terlampir bukti pembinaan serta surat pernyataan permohonan maaf atas yg terjadi,	27 May 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut	
					<p>Nama : munadi Kronologi : saya tanya perawat semalam apakah hasil rontgen bisa dibacakan besok pagi nya, jawabnya bisa karena ada dokter radiologi, kemudian ibu saya tanya ke perawat yg menyuntikan obat apakah bisa melihat hasil baca, katanya disuruh ke ruang perawat, lalu saya ke ruang perawat menanyakan soal hasilnya, sama perawat jaga malam ini jam 7 dikasih hasilnya habia itu menjawab sambil melihat komputer, saya tanya kok tidak ada hasilnya di dalam map, dijawab mungkin belum dibaca dokternya karena dokter ada di jam kerja, saya jawab lagi : katanya perawat semalam bisa dibacakan hari ini, berati sehari td belum dibacakan? Perawat malam ini menjawab : "ya mungkin perawat semalam gak tau hari ini tanggal libur" (jawabnya tidak pakai senyum, sambil kerja lihat komputer)</p> <p>Saran : seharusnya tidak menyalahkan sesama perawat, tinggal minta maaf soia munadi ada mis kom tan</p>					
13	24 May 2024	BAPER	ery setyaningsih - 082313322771	PENGADUAN	waktu besuk - harusnya pas waktu besuk, rombongan tamu seyogiyanya waktu masuk kamar pasien (terutama kamar kelas 3) para tamu gantian memasuki kamar pasien.. bukanya bareng masuk semua hingga kamar penuh sesak dan menyulitkan mobilitas pasien lain... ???	PELAYANAN	PROSES TL			

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
14	24 May 2024	WA	Lindah - +62 858-7710-5788	INFORMASI	Selamat siang bapak/ibu... Mohon maaf mengganggu waktunya. Saya Lindah (wonosegoro). Saya mohon izin bertanya untuk pendaftaran pasien baru (rujukan poli kandungan (tumor ovarium)) (BPJS) apakah perlu mendaftar dan mengambil nomor antrian terlebih dahulu hari ini, atau bisa ambil nomor antrian pada hari H (Senin) ya bapak/ibu? Mohon konfirmasinya, Terima kasih	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau petugas pendaftaran	24 May 2024
15	25 May 2024	BAPER	Novita Wulan Hapsari - 085647825167	PENGADUAN	Kritik ketidakprofesionalan pegawai - Jadwal EEG harus mundur karena pegawai cuti. seharusnya jika ada yg cuti, ada pegawai pengganti	POLIKLINIK	PROSES TL		
16	28 May 2024	WA	+62 838-3868-2732	INFORMASI	Pagi, saya Syarif ijin mau tanya apakah di hari Sabtu bisa melakukan Medical chekup untuk keperluan mengurus NIDN Dosen kampus? Terimakasih	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau petugas pendaftaran	28 May 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
17	28 May 2024	WA	+62 857-1213-4914	SARAN	<p>Ass,wr,wb Yg terhormat menejemen RS pandan arang boyolali Tanpa mengurangi rasa hormat. Mohon izin Kami akan menyampaikan saran dan keluh kesah pengalaman sbgi keluarga pasien Rs pandang arang boyolali 1, masalah parkir Shr ny utk keluarga Penunggu pasien ada fasilitaskartu tunggu utk keluar masuk area parkir dgn geratis Kami keluarga penunggu pasien keluar masuk area parkir sehari bisa 4/5 kli.. Hrs bayar parkir terus.parah ny lgi tarip parkir bisa di bilang mahal bisa mencapai 7.000.</p> <p>2 . Utk fasilitas kamar kls 1 atau yg lain yg sdh ber ac,tv,kulkas,mandi air hangat. Kurang satu Belum ada dispenser</p> <p>3, Mohon solusi nya utk tempat ibadah atu moshola terlalu kecil Di waktu2 tertentu tdk bisa menampung sholat berjamaah lebih dri 5 shop baik perempuan maupun laki2 Utk tempat mandi laki dan perempuan masih</p>	PELAYANAN	PROSES TL	Ucapan terima kasih atas saran dan masukan dan telah ditindaklanjuti untuk diteruskan kepada bidang yang membidangi	28 May 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
18	30 May 2024	BAPER	Tri susilowati - 08121526212	PENGADUAN	dokter telat datang - Kamis , 30 Mei 2024 periksa dr. jefi Hamamah . pasien menunggu dari jam 8.00 sampai jam ketika pesan ini di tulis belum juga hadir (pukul 9.00)	POLIKLINIK	SELESAI	Permohonan maaf telah disampaikan dan pemberian informasi bahwa dokter melakukan visite dan operasi terlebih dahulu sebelum pelayanan poliklinik	30 May 2024

LAPORAN DALAM %

No	JENIS	JUMLAH	%	Selesai/ TL	Tingkat Penyelesaian %
1	Pengaduan/ Komplain	13	72,22	11	84,62%
2	Saran/ Informasi/ Apresiasi	5	27,78	4	80,00%
Jumlah		18			

Boyolali, 03 Juni 2024

TTD

Tim Pengaduan

REKAPITULASI PENGADUAN RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI
BULAN : JUNI 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
1	01 Juni 2024	WA	Devis Asri - +62 878-3632-4141	PENGADUAN	Permisi kak, kenapa ya gak bisa booking online lewat apk baper	TPPRJ/IT	SELESAI	Telah ditindak lanjuti untuk menerangkan bahwa saat ini untuk pasien baru dengan pendaftaran melalui NIK tidak dapat dilakukan karena terhambat akses layanan melalui database server Dinas Dukcapil	01 Juni 2024
2	02 Juni 2024	WA	+62 857-2715-3268	PENGADUAN	parkir sehari di rsud pandanarang berpaa??	BAGIAN UMUM	SELESAI	Telah diinformasikan bahwa papan informasi Tarif parkir sudah terpampang dipintu keluar paviliun dengan tarif per jam	02 Juni 2024
3	04 Juni 2024	WA	Anaya E.A - +62 857-0242-3137	INFORMASI	Kak ada layanan pengantar obat ke rumah tidak?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau petugas pendaftaran	04 Juni 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
4	11 Juni 2024	Google Map	Rahasia	PENGADUAN	Pelayanan lama poll....	PELAYANAN	SELESAI	Telah diinformasikan untuk ,meneruskan pengaduan melalui kanal/ no WA pengaduan yang telah disediakan RSUD PANDAN ARANG	11 Juni 2024
5	13 Juni 2024	BAPER	ngabdisarwanto - 08812807661	PENGADUAN	no urut antrian pasien - untuk pelayanan poliklinik dalam 2 (ibu dr Untari) ibu saya pendaftaran online dpt urut 2 dan ibu saya jd pasien fastrek tp kenapa kok d panggil nya malah tdk sesuai no urut itu saja nunggu saya protes lg d panggil	POLIKLINIK	SELESAI	Telah ditindak lanjuti bahwa pada saat pemanggilan antrian keluarga yang mengantar tidak berada ditempat sehingga dilompatisi 3 antrian setelah melakukan konfirmasi kehadiran pasien	13 Juni 2024
6	15 Juni 2024	BAPER	AHMAD SAFII - 085726845539	PENGADUAN	PASIEN UMUM - Kita pasien umum sudah daftar dari awal, tapi sampai 2 jam lebih tidak dipanggil-panggil. besok lagi dipastikan ada nomor urut pasien agar tidak menunggu lama.	POLIKLINIK	SELESAI	Pemberian informasi tidak ada perbedaan antrian antara pasien umum dengan pasien berpenjamin, dan memerlukan informasi pelayanan pasien umum di poliklinik eksekutif dengan antrian yang lebih sedikit	15 Juni 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
7	18 Juni 2024	BAPER	Dinar fitria - 08562991987	INFORMASI	masalah aplikasi baper - daftar lwt aplikasi baper tdk pernah bisa selalu muncul pesan "tidak dapat terkoneksi ke server bpjs",,,mohon bisa dibenahi aplikasinya	TPPRJ/IT	SELESAI	Pemberian informasi permohonan maaf bahwa sedang terjadi pemeliharaan sistem briring antrian online dengan aplikasi BPJS	18 Juni 2024
8	19 Juni 2024	WA	Hilya_Hilma - +62 895-4229-72300	PENGADUAN	Saya mau melakukan registrasi pasien lama lwt aplikasi namu terkendala kode verifikasi tidak kunjung masuk di SMS , sampai batas sudah tidak bisa mengirim kode . - Mohon bantuannya apakah sy bisa periksa langsung ke RS tanpa daftar online ? - Mohon segera dibalas kak .soalnya urgent . Terimakasih - Saya juga sdh wa ke bagian informasi tetapi tidak direspon - Apakah bisa dg nik sj ? nik : 3313120504660001	TPPRJ/IT	SELESAI	Telah ditindak lanjuti untuk menerangkan bahwa saat ini untuk pasien baru dengan pendaftaran melalui NIK tidak dapat dilakukan karena terhambat akses layanan melalui database server Dinas Dukcapil	19 Juni 2024
9	19 Juni 2024	WA	Dho - +62 896-8539-9041	INFORMASI	kak permisi untuk rsud itu bisa untuk suntik varises ga ya?	TPPRJ/INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau petugas pendaftaran	19 Juni 2024
10	21 Juni 2024	WA	Fransisca Nonik - +62 857-4025-2969	PENGADUAN	Hallo kakk. Mau komplain saya tadi di kasir ditagih pembayaran bilangnya 362.392 tp di kuitansi 262.392rb (bukti kwitansi terlampir) Tadi sama ibu" sudah aga berumur - Nagihnya kok kelebihan 100rb. Saya sadarnya dirumah ini tadii. Sehabis bayar juga sebenere saya cek lagi tapi saya masih bingung ini bener apa engga, saya mikirnya mungkin ada biaya obat lainnya pas saya cek dirumah ternyata di kuitansi obat gaada tambahan lagi = sama kaya yang di nota yg saya kirim diatas	Kasir/ BAGIAN KEUANGAN	SELESAI	Telah Ditindak lanjuti oleh bagian Keuangan untuk pengembalian kelebihan pembayaran dengan bukti transfer terlampir	21 Juni 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
11	24 Juni 2024	WA	Herlangga - +62 895-6175-78547	PENGADUAN	Selamat sore , mau bertanya untuk aplikasi booking antrian kog nggak bisa ya dari kemarin ?	TPPRJ/IT	SELESAI	Pemberian informasi permohonan maaf bahwa sedang terjadi pemeliharaan sistem briring antrian online dengan aplikasi BPJS	24 Juni 2021
12	24 Juni 2024	WA	Lhek Nhung - +62 857-4260-8741	PENGADUAN	Mohon konfirmasi, ini di ruangan mpu tantular 16 gorden pintu tidak ada, sudah mencoba lapor sama perwat, jawaban perawat tidak tau, ☺ Mohon konfirmasinya jika pintu ingin fi kasih gorden, Terima kasih	TANTULAR/ BIDANG PENUNJANG	SELESAI	Permohonan maaf dan Telah ditindak lanjuti untuk pemasangan Gorden oleh petugas IPSRS dengan bukti Terlampir	24 Juni 2024
13	29 Juni 2024	Google Map	Arthur Arthery	PENGADUAN	Saya jadi tidak lolos tes kesehatan karena dokter matanya ga ngisi mata saya normal atau engga buta warna atau engga, padahal saya bayar cash tanpa BPJS kenapa cuman ngelingkarin saya buta warna atau engga aja di dokumen susah banget saya jadi ga lolos tes kesehatan buat masuk kuliah	POLIKLINIK	SELESAI	Telah diinformasikan untuk ,meneruskan pengaduan melalui kanal/ no WA pengaduan yang telah disediakan RSUD PANDAN ARANG	29 Juni 2024

LAPORAN DALAM %

No	JENIS	JUMLAH	%	Selesai/ TL	Tingkat Penyelesaian %
1	Pengaduan/ Komplain	10	76,92	10	100,00
2	Saran/ Informasi/ Apresiasi	3	23,08	3	100,00
Jumlah		13			

Boyolali, 2 Juli 2024

TTD

Tim Pengaduan

REKAPITULASI PENGADUAN RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI
BULAN : JULI 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
1	01 Juli 2024	BAPER	prihatin - 083842945516	INFORMASI	informasi jam praktik klinik	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau petugas pendaftaran	01 Juli 2024
2	02 Juli 2024	WA	~Ahong Okky +62 858-5918-0773	PENGADUAN	malam pak - boleh nanya pak....apakah ada petugas yg showing utk cek area pak... - yg gunanya memastikan di kamar itu tidak overload yg nunggu	SATPAM / BAG. UMUM	SELESAI	Pemberian edukasi tentang jadwal kontrol satpam, dan pengadu tidak menjelaskan secara rinci data pasien atau ruang perawatan yang dimaksud.	02 Juli 2024
3	03 Juli 2024	WA	+62 857-8610-4145	INFORMASI	Selamat pagii - Mau tanya untuk hasil lap anak hafidz Imanudin ruang mpu kanwa no 6 hasil terakhir bagaimana ya ?	MPU KANWA	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan ke Ruang Perawat Rawat Inap Mpu Kanwa	03 Juli 2024
4	04 Juli 2024	WA	~faesalhamidi321 - +62 817-2838-231	INFORMASI	Maaf besok dr amal dah paraktek blm nggih	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau petugas pendaftaran	04 Juli 2024
5	05 Juli 2024	WA	~Riski - +62 821-1302-6453	INFORMASI	Selamat sore kak - Untuk bpjs kelas 2 naik ke kelas 1 itu biaya nya selisih berapa perhari kak - Untuk nambah biaya	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau petugas pendaftaran	05 Juli 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
6	06 Juli 2024	BAPER	rasipah - 088216321672	PENGADUAN	kenapa di aplikasi tertulis tutup - maaf kak..kok saya mau boking antrian gak bisa yaa..? apa aplikasi eror kok di layar tertulis pilih tgl Laen dan tulisan tutup masak juli Sampek Agustus September tutup ..? soalnya mau bikin bokingan buat ibu saya kontrol	TPPRJ/ IT	SELESAI	Pemberian informasi bahwa dokter yang dituju tutup dan mengarahkan kepada dokter lain dengan spesialis yang sama	06 Juli 2024
7	08 Juli 2024	BAPER	eka - 082113482037	SARAN	jadwal praktek dokter - jadwal praktek dokter di infokan juga jam praktek nya	INFORMASI	SELESAI	Ucapan terima kasih atas saran dan masukan yang diberikan dan mengarahkan kepada petugas informasi	08 Juli 2024
8	09 Juli 2024	WA	~Yudhie AF - +62 822-3715-9817	PENGADUAN	Selamat siang - Untuk klinik penyakit dalam... Ada jadwal praktek dokter tdk ?? Cuman disuruh nunggu dari jam 7 pagi sampai jam 12 siang.. Dokternya tdk ada.. Petugas juga tdk memberi info apapun	POLIKLINIK	PROSES TL		

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
9	15 Juli 2024	GOGLE MAP	nawang pusrita	PENGADUAN	<p>Anti kritik...mintak penjelasan alur rujukan krn 1 mgg g ada kemajuan..oknum sp dikritik g mau krn beda diagnosa dg dr spesialis lain,yg akirnya pasien dipulangkan paksa krn dr nya kecewa,hasil lab yg lama keluarnya tdk sesuai yg d janjikan...dan klo misal menjelaskan sakitnya seperti apa tlh lihat kondisi pasiennya dl psikisnya kira2 gimana,langkah lebih baik ngomong sama walinya g lgsg ke pasiennya yg bikin nambah panik...mungkin g semua kaya gtu,tp kebetulan menemukan yg pelayananan seperti itu disini ..maaf jika ada salah kata,mohon diperbaiki lagi...</p>	PELAYANAN	SELESAI	<p>Permohonan maaf dan Telah diinformasikan untuk meneruskan pengaduan melalui kanal/ no WA pengaduan yang telah disediakan RSUD PANDAN ARANG</p>	15 Juli 2024
10	19 Juli 2024	WA	~Unggul Cahyono - +62 821-6678-8600	SARAN	<p>Asalamualaikum wr wb Sebelumnya kami memperkenalkan diri kami keluarga pasien dirawat dan tinggal di Jakarta dan semalam saya menunggu ibu saya yang sakit di RSUD Pandanarang Boyolali. Sebelumnya kami senang dan puas dengan pelayanan perawat, OB, staf. Semuanya ramah selaku orang Boyolali saya bangga. Tapi Ada beberapa hal yang kurang nyaman : 1. Ketika ada aturan keluarga pasien ditunggu 2 orang ternyata pasien sebelah ditunggu 6 orang. Tentu saja hal ini membuat ibu saya kurang bisa beristirahat malam. 2. Saya juga menanyakan kok bisa ya kamar rawat perempuan sama laki laki dijadikan satu dengan perempuan apakah itu tidak menganggu privasi pasien.</p>	PELAYANAN	SELESAI	<p>Ucapan terima kasih atas saran dan masukan yang diberikan dan akan menindaklanjuti usul dan saran tersebut agar RSUD PA menjadi lebih baik</p>	19 Juli 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
					<p>3. Karena kultur kami memaklumi besuk diluar jam besuk yang sangat melebihi kapasitas. Tapi hal ini kadang membuat tidak nyaman</p> <p>Hal ini kami sampaikan diruang Panuluh RSUD Pandanarang.</p> <p>Kiranya hal yang saya sampaikan ini bisa menjadi evaluasi dan tindak lanjut untuk perbaikan layanan di RSUD Pandanarang arang.</p> <p>Terima kasih atas perhatian.</p>				
11	22 Juli 2024	BAPER	Arina tri utami - 082136768566	PENGADUAN	ruang laktasi - mohon untuk ruang laktasi di poliklinik lantai 1 di benahi. karena di sini kursinya hampir patah/goyang goyang dan malah di kasih beberapa plastik hitam besar yang sangat menganggu. yang entah apa isinya, di taruh di kursi yang seharusnya untuk duduk saat menyusui. mohon maaf dan terimakasih atas perhatiannya ???	BAG. PENUNJANG / IPSRS	PROSES TL	Telah ditindak lanjuti oleh Petugas IPSRS	25 Juli 2024
12	22 Juli 2024	BAPER	Siti Mufarikah - 085156220122	SARAN	Aplikasi ios - tolong buatkan aplikasi untuk ios, jika tidak mampu, minimal buat browser	BAG. UMUM / IT	PROSES TL	Ucapan Terima Kasih atas masukan dan saran yang diberikan	

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
13	26 Juli 2024	WA	~wawan kardiyanto - +62 857-4371-6155	INFORMASI	Assalamualaikum Maaf bisa minta info pasien masuk UGD di hari Kamis kmarin, akibat lantas an. Widi Andrian, asal Pekalongan. Nuwun	INFORMASI	SELESAI	Ucapan terima kasih atas saran dan masukan yang diberikan dan mengarahkan kepada petugas informasi	26 Juli 2024
14	28 Juli 2024	WA	~Anjar Sulistyorini - +62 813-5712-2714	PENGADUAN	QR ini adalah QR Code Nomor WA Resmi Pengaduan RSUD Pandan Arang Boyolali - Kamar mandi bermasalah, mhn dibantu-Perbaikan sdh selesai. terima kasih fast response nya	BID PENUNJANG/ IPSRS / MPU BHARADA	SELESAI	Telah ditindak lanjuti oleh petugas IPSRS dan telah selesai ,melakukan perbaikan	28 Juli 2024

LAPORAN DALAM %

No	JENIS	JUMLAH	%	Selesai/ TL	Tingkat Penyelesaian %
1	Pengaduan/ Komplain	6	42,86	4	66,67
2	Saran/ Informasi/ Apresiasi	8	57,14	7	87,50
Jumlah		14			

Boyolali, 5 Agustus 2024

TTD

Tim Pengaduan

REKAPITULASI PENGADUAN RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI
BULAN : AGUSTUS 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
1	02 Agustus 2024	WA	+62 856-4101-5916	INFORMASI	elamat siang. Mau tanya, untuk tes narkoba prosedur pendaftaranya bagaimana njeh? - Daftar online dulu tidak ya?	INFORMASI/TPPRJ	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau pendafatran	02 Agustus 2024
2	04 Agustus 2024	WA	~Han - +62 813-9089-4950	INFORMASI	selamat sore pak/buk, mau tanya misal pas daftar masuk itu jalur umum apa bisa ganti ke bpjs ?	INFORMASI/TPPRI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau pendafatran	04 Agustus 2024
3	07 Agustus 2024	WA	~riiskarestiia - +62 831-3135-6678	INFORMASI	Assalamualaikum - maaf bu. mau tanyaa.. untuk biaya lahiran cesar di RSUD Pandan Arang dikisaran harga berapa yaa bu?	INFORMASI/TPPRI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau pendafatran	07 Agustus 2024
4	07 Agustus 2024	WA	~Heriwijaya - +62 882-2009-7147	INFORMASI	selamat siang kak..kak mau tanya untuk berobat di rsud boyolali dengan pengobatan melalui klinik mata apa bisa menggunakan bpjs?	INFORMASI/TPPRI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau pendafatran	07 Agustus 2024
5	09 Agustus 2024	WA	~ina93869 - +62 857-3542-4346	INFORMASI	Saya punya bpjs PBI (Apbd) apa bisa berobat	INFORMASI/TPPRI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau pendafatran	09 Agustus 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
6	09 Agustus 2024	WA	~Lulu' - +62 851-0023-0872	INFORMASI	Slmt siang maaf, td pasien an. Bp. Kristian ruang Panuluh 14 A ada barang yg ketinggalan di ruangan. Bisa minta tolong disimpan dulu nanti sy ambil	INFORMASI/TPPRI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi dan petugas keamanan atas informasi tersebut	09 Agustus 2024
7	12 Agustus 2024	BAPER	budiyono - 081328131347	PENGADUAN	kritik - pantau antrian tidak valid	POLIKLINIK/PELAYANAN	SELESAI	Pemberian informasi apabila pasien dipanggil tidak hadir maka akan dilompotri 3 antrian sesuai kebijakan dari pelayanan	12 Agustus 2024
8	13 Agustus 2024	BAPER	Sumarno Y - 081329101757	PENGADUAN	bisa tanya ya apakah RSU Pandan Arang melayani suntik meningitis - kalau melayani tiap HR apa mohon maaf bila TDK berkenan	INFORMASI/TPPRI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi dan petugas keamanan atas informasi tersebut	13 Agustus 2024
9	14 Agustus 2024	WA	+62 831-1145-5178	INFORMASI	Selamat malam - Untuk hari Jum'at masih buka tidak ya?Untuk dokter gigi spesialis bedah mulut	INFORMASI/TPPRI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi dan petugas keamanan atas informasi tersebut	14 Agustus 2024
10	15 Agustus 2024	BAPER	Joko Pujiyono - 085327583098	PENGADUAN	kamar kecil (toilet) di setiap lantai masih sangat minim. sebaiknya ditambah . - untuk kenyamanan para pasien rawat jalan, sebaiknya untuk kamar kecil (toilet), ditambah, karena setiap lantai hanya ada 1 kamar kecil putera dan hanya 1 kamar kecil puteri. pada hal pasien nya sebanyak itu. (keluhan : ke kamar kecil sudah kebelet, kok masih harus antri).	BIDANG PENUNJANG	PROSES TL	Permohonan maaf saran dan usulan akan ditindak lanjuti dan disampaikan kepada bidang yang menangani	

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
11	18 Agustus 2024	WA	Dwi - +62 857-0122-0879	INFORMASI	Selamat sore, sebelum nya perkenalkan saya Dwi. Mau tanya untuk jam besuk di hari biasa mulai jam berapa sampai jam berapa ya? Terimakasih	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi dan petugas keamanan atas informasi tersebut	18 Agustus 2024
12	20 Agustus 2024	WA	-yusuf Arkam - +62 896-9557-8572	PENGADUAN	Selamat siang, Saya pasien kontrol di RS Pandan Arang. Pengaduan yang ingin saya sampaikan adalah mengenai jadwal pemeriksaan untuk dokter KGEH. diruangan tersebut sudah terpampang jelas bahwa pemeriksaan dimulai pukul 09.00-12.00 (hari senin-kamis) tapi pada kenyataannya dokternya baru datang jam 10 lebih. Mungkin untuk kedepannya perlu memperhatikan kedisiplinan semua pihak. Terimakasih	POLIKLINIK/PELAYANAN	SELESAI	Permohonan maaf dan pemeberian informasi bahwa dokter melakukan tindakan di Kamar Operasi terlebih dulu.	20 Agustus 2024
13	22 Agustus 2024	WA	+62 821-3633-6800	PENGADUAN	Antrian di poli klinik bedah dan mulut kenapa sangat lama sekali dari jam 10-1 belom di panggil2 juga	POLIKLINIK/PELAYANAN	SELESAI	Permohonan maaf dan pemeberian informasi bahwa dokter melakukan tindakan di Kamar Operasi terlebih dulu.	22 Agustus 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
14	23 Agustus 2024	WA	~Noviastutii - +62 823-2258-1871	INFORMASI	Asalamualaikum kak selamat siang - Mau tanya kak ini tadi kan saya ke rsud pandan arang boyolali...rencana mau lepas pen..tapi kok katanya tidak bisa pakai pbjs nggeh apa peraturannya sekarang seperti itu..↓ katanya dlu karena saya bayarnya umum pas oprasi jadi lepas pun harus pake umum katanya...padahal pas saya dlu pasang pen blm ada pbjs jadi pakek nya umum sekarang sudah punya bpjs tapi malah didak bisa di pakaii	INFORMASI/TPPRI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau pendafatran	23 Agustus 2024
15	25 Agustus 2024	WA	~Mutia Larasati - +62 858-7623-7945	PENGADUAN	Selamat malam kak maaf saya mau daftar online tapi aplikasi saya tidak bisa di buka itu gimana ya	TPPRJ/IT	SELESAI	Permohonan maaf dikarenakan ada perbaikan server sehingga mengganggu server BAPER, pasien dimohon untuk melakukan pendafatran secara manual atau onsite	25 Agustus 2024
16	26 Agustus 2024	BAPER	FENI WAHYU WIDYANINGRUM - +6285742082595	INFORMASI	cek antrian - pagi.. mau cek no antrian untuk tgl 27 Agustus 2024 kenapa tidak bisa ya? sudah daftar dan sudak ada kode dan no antrian..bagaimana cara cek kode antriannya	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	26 Agustus 2024
17	26 Agustus 2024	BAPER	satriyanto - 08111011166	PENGADUAN	Kode Booking / History Booking Aktif Tidak Muncul - Halo, biasanya setelah boking berhasil di menu cek kode booking ada nomor booking yg aktif kenapa sekarang tidak ada? jadi ga bisa lihat barcode buat cetak di antrian RS	TPPRJ/IT	SELESAI	Permohonan maaf dikarenakan ada perbaikan server sehingga mengganggu server BAPER, pasien dimohon untuk melakukan pendafatran secara manual atau onsite	26 Agustus 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
18	26 Agustus 2024	WA	~Bu Ari - +62 858-7901-6444	PENGADUAN	bu / pak saya tidak puas dgn pelayanan makan. Suami saya hanya mau jenang sumsum, tp selalu di beri bubur. Posisi suami saya di kamar Panuluh 3	MPU PANULUH/ INST GIZI	SELESAI	Permohonan maaf dan laporan telah dilakukan tindak lanjut serta penyusunan kronologi kejadian	26 Agustus 2024
19	26 Agustus 2024	WA	~Herdi - +62 813-3396-4868	PENGADUAN	selamat siang. mohon untuk pelayanan agar diperbaiki kembali, saya melakukan tes jasmani sampai 3 jam, untuk ke poli sampai ke kasir tanpa arahan yg jelas.	POLIKLINIK/ PELAYANAN	PROSES TL	Permohonan maaf dan akan melakukan evaluasi pelayanan MCU	
20	26 Agustus 2024	WA	~pakdhe_mul@gene ng - +62 857-0231-4997	PENGADUAN	Assalamu'alaikum.. Air di kamar mpu kanwa gak ngalir	MPU KANWA/ IPSRS	SELESAI	Permohonan maaf dan telah ditindak lanjuti petugas IPSRS bahwa ada kabel yang tidak terkoneksi di tempat tampungan air mpu kanwa	26 Agustus 2024
21	27 Agustus 2024	BAPER	Diyah Pujiyatmi - 082237159817	PENGADUAN	ada tanggapan tidak - kemarin daftar online dpt antrian 20.. tadi pas cek in kok jadi antrian 37.. apa iya aplikasi bermasalah lagi..	TPPRJ/IT	SELESAI	Permohonan maaf dikarenakan ada perbaikan server sehingga mengganggu server BAPER, pasien dimohon untuk melakukan pendaftaran secara manual atau onsite	27 Agustus 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
22	28 Agustus 2024	WA	~Faizri - +62 812-1671-1905	INFORMASI	Assalamualaikum - Saya dikasih pil KB ini dari dokter jevi, tapi kok jadi mual & pusing ya...apa harus stop/diterusin minumnya...??? Tapi rasanya sangat mengganggu aktivitas saya..	INFORMASI/TPPRI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	28 Agustus 2024
23	28 Agustus 2024	WA	~WAHIB ASROR - +62 856-4700-4688	PENGADUAN	Mohon informasi kok dari kemarin hingga saat ini aplikasi Baper RSPA kok gx bisa di akses njih .ini mau daftar utk kontrol niku .swn	TPPRJ/IT	SELESAI	Permohonan maaf dikarenakan ada perbaikan server sehingga mengganggu server BAPER, pasien dimohon untuk melakukan pendaftaran secara manual atau onsite	28 Agustus 2024
24	29 Agustus 2024	WA	~hana sandra - +62 812-5558-4871	PENGADUAN	selamat malam - mau info untuk aplikasi BAPER tidak dapat diakses - saya mau daftar utk terapi tumbuh kembang anak saya tapi tidak bisa - apa bisa di cek dari sini ?	TPPRJ/IT	SELESAI	Permohonan maaf dikarenakan ada perbaikan server sehingga mengganggu server BAPER, pasien dimohon untuk melakukan pendaftaran secara manual atau onsite	29 Agustus 2024
25	30 Agustus 2024	WA	anindya putri - +62 857-8673-7452	PENGADUAN	Selamat siang - Apakah aplikasi baper sedang error? - Dari pagi gagal untuk booking	TPPRJ/IT	SELESAI	Permohonan maaf dikarenakan ada perbaikan server sehingga mengganggu server BAPER, pasien dimohon untuk melakukan pendaftaran secara manual atau onsite	30 Agustus 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
26	31 Agustus 2024	BAPER	Lisa Meliana - 085702431079	INFORMASI	nama dokter yang menangani tidak ada - hallo ini saya mau boking ke salah satu dokter tapi kok namanya ngak ada ya, padahal biasanya ada.	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	31 Agustus 2024

LAPORAN DALAM %

No	JENIS	JUMLAH	%	Selesai/ TL	Tingkat Penyelesaian %
1	Pengaduan/ Komplain	14	53,85	12	85,71
2	Saran/ Informasi/ Apresiasi	12	46,15	12	100,00
Jumlah		26			

Boyolali, 3 September 2024

TTD

Tim Pengaduan

REKAPITULASI PENGADUAN RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI

BULAN : SEPTEMBER 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
1	02 September 2024	BAPER	Titik pujiastuti - 085641888468	INFORMASI	gak bisa cek barkot antrian - barkot antrian tidak muncul.. apakah ini sdh bisa di anggap dah daftar online	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi dn petugas TPPRJ	02 September 2024
2	04 September 2024	WA	+62 895-3226-51042	INFORMASI	selamat malam - mau tanya soal biaya rontgen di rs pandan arang?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	04 September 2024
3	04 September 2024	BAPER	Kiana fajar danastri - 085725117457	PENGADUAN	Sistem booking - sering error saat mau booking antrian,, sudah booking jauh2 hari dan tb2 bookingan hilang jdi pasien harus booking ulang.tlg demi kelancaran sistem bisa dievaluasi agar pasien tdk merasa dirugikan	TPPRJ/ IT	SELESAI	Permohonan maaf dikarenakan ada perbaikan server sehingga mengganggu server BAPER, pasien dimohon untuk melakukan pendaftaran secara manual atau onsite	04 September 2024
4	05 September 2024	WA	~Putra Kinashih - +62 812-4707-8338	PENGADUAN	Sistem online RSUD sekarang apakah bermasalah ya....?	TPPRJ/ IT	SELESAI	Permohonan maaf dikarenakan ada perbaikan server sehingga mengganggu server BAPER, pasien dimohon untuk melakukan pendaftaran secara manual atau onsite	05 September 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
5	05 September 2024	WA	~Meylina Dewi - +62 812-5994-2246	PENGADUAN	<p>Yang kami hormati RSPA boyolali Mohon maaf sedikit kami ingin mengadu?</p> <p>Apakah di RSPA boyolali kususnya bagian UGD de jaga harua bentak pasien ya,yang katanya salah mgasi informasi twntang keluhan penyakit,padahal de awal mendaftar ke ugd keluarga sudah menginformasikan kalo keluhan sakit bapak saya seminggu tidak bisa BAB dan kemaein di beri pencahar dan sudah sesikit bisa keluar?</p> <p>Apa kah itu salah informasi? Dan dr jaga bentak dengan nada tinggi yg katane aueuh ngasi informaai yg jelas,kita santun lo kita hormat apa ga bisa yaa di bilangi demgan nada biasa,harus bentak??</p>	IGD	SELESAI	Permohonan maaf Dokter dan Kepala Ruang IGD secara langsung, dan telah dilakukan pembinaan kepada dokter ybs oleh bidang pelayanan, (kronologi terlampir)	05 September 2024
					Tolong yg seperti itu bisa di bwri masukan dokter jaga tgl 5.9.2024 pake baju kemeja atasan bunga bunga warna merah,kami aja punya tata krama kami menghormati beliu kenapa harus demgan bentakan cara ngasi taunya, Semog pengalaman kwluarga saya hari ini tidak twrjas kpd pasien lain Terimakasih				
6	06 September 2024	WA	~Setyo Raharjo Putro - +62 812-8463-0068	INFORMASI	Mohon ijin konsul. Istri saya skrang mau dioperasi di RS klaten. Dulu pernah opname di RS pandanaran dan diketahui ada alergi obat bius. Misal kami menanyakan obat biusnya yg jenis apa gt kami hubungi siapa nggih?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	06 September 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
7	07 September 2024	WA	~Irsyad Suryo - +62 812-1397-4987	PENGADUAN	Dokter terlambat, sudah jam 10 lewat	POLIKLINIK/ PELAYANAN	SELESAI	Pengadu tidak menyebutkan secara spesifik Poli yang dimaksud	07 September 2024
8	08 September 2024	BAPER	Galih Wiranti - 085601884755	PENGADUAN	Mohon maaf nomor tetangga saya dapat notifikasi dari RSPA mengenai jadwal kontrol saya, Apakah bisa di hapus nomor tetangga saya? karena privasi pasien dan saya merasa kurang nyaman. Terimakasih	TPPRJ/ IT	SELESAI	Telah ditindak lanjuti oleh Petugas IT dengan menghapus no rm dari akun baper yang bersangkutan	08 September 2024
9	09 September 2024	WA	~Faizri - +62 812-1671-1905	INFORMASI	Saya dikasih pil KB ini dari dokter jevi, tapi kok jadi mual & pusing ya...apa harus stop/diterusin minumnya...??? Tapi rasanya sangat mengganggu aktivitas saya.	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	09 September 2024
10	12 September 2024	WA	+62 819-0227-8684	PENGADUAN	praktik jam 8 sampe sekrang belum datang ,poli obsgyn dokter jefi 09:03	POLIKLINIK/ PELAYANAN	SELESAI	Pemberian informasi bahwa dokter mulai praktek pukul 8:00 sampai 10:00 sebelumnya dokter melakukan visite dan Tindakan Operasi terlebih dulu	16 September 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
11	11 September 2024	Langsung	Kepala Cabang BPJS - Deddy Febrianto	PENGADUAN	Terdapat keluhan dari peserta JKN yang masuk ke BPJS Kesehatan berkaitan dengan peresepan obat untuk dibeli sendiri pada bulan september 2024 - terlampir	PELAYANAN	SELESAI	Konfirmasi dan tindak lanjut terlampir dan tembusan dikirimkan ke Kepala Dinas Kesehatan Boyolali	13 September 2024
12	13 September 2024	WA	~AkifaezyaZoya - +62 822-1093-9046	PENGADUAN	Assalamu'alaikum pak / mba - Anak sy 10 bln mondok di Mpu kanwa 6 - Ini sy mau mnt tlg pak Mpu kanwa 5 sblh sy baru perbaikan kamar mandi estimasi kata perawat nya 1 mgg - Lha ank sy yg td nya mau tidur istirahat dgr suara ketok palu ndak bs tdr pak/ mbak - Bs D pending dl mboten ya perbaikannya	MPU KANWA	SELESAI	Permohonan Maaf atas ketidaknyamannya dan langsung ditindak lanjuti oleh Mpu Knawa Untuk memindah kan kamar perawatan pasien dan pasien sudah menerima	13 September 2024
13	16 September 2024	WA	~AistsasyaQ - +62 821-2349-8604	PENGADUAN	Selamat sore mohon maaf tolong d1 perhatikan jam jenguk di bangsal anak,trllu ramai mengganggu pasien bayi yg hrs ny istirahat - Bagaimana pasien anak mau istirahat jika kondisi orang jnguk ny ramai sekali seperti ini - Baik terimakasih,sebab kan bangsal anak tdk hnya remaja tp ad bayi hingga balita yang kadang rewel jika ada bnyak suara ramai-ramai - Padahal bayi sudah menancis □□ tani mereka ttn	INSTALASI MATERNAL	PROSES TL	Permohonan maaf telah disampaikan dan telah diteruska n ke petugas keamanan untk melakukan kontrol lapangan dan akan mengevaluasi jam jenguk pada bangsal anak	

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
14	21 September 2024	Google Map	Dwi Setya Rahmawan	PENGADUAN	Kocak, satpamnya aja ngerokok di depan lobby. Padahal depannya satpam ada tulisan besa banget yang berbunyi "kawasan bebas asap rokok" beserta dasar hukumnya	BAG UMUM / PETUGAS KEAMANAN	SELESAI	Telah dilakukan pembinaan secara langsung secara internal dengan melampirkan surat pernyataan oleh Petugas Keamanan yang dimaksud. (dokumen pernyataan terlampir)	24 September 2024
15	22 September 2024	WA	+62 858-7623-7945	INFORMASI	Selamat malam kak , maaf mau tanya kak orang tua saya itu mengeluh sakit pinggang sudah 1 bulan ndak kunjung sembuh , apakah bisa langsung periksa ke RSPA apa harus ke puskesmas dulu ya kak?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	22 September 2024
16	22 September 2024	BAPER	warni - 085727856483	INFORMASI	kenapa data rekam mediknya sudah kadaluarsa - mau tanya agar data rekam mediknya tidak kadaluarsa bagaimana	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	22 September 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
17	26 September 2024	WA	~Elaac - +62 857-4110-2696	PENGADUAN	Selamat pagi.. Izin menyampaikan keluhan terkait pelayanan di poli. Post mondok kontrol di poli dapat antrian 11.. Di monitor saya lihat sudah 11 layanan yg selesai. Setelah saya konfirm ke petugas ada layanan fast track yg harus di	PELAYANAN	PROSES TL	Permohonan telah disampaikan atas ketidaknyamanan yang terjadi dan untuk selanjutnya evaluasi antrian pelayanan Fast Track dari nelavanan	
18	30 September 2024	BAPER	mugiono - 083121134229	INFORMASI	daftar online- no wa customers servis	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	26 September 2024

LAPORAN DALAM %

No	JENIS	JUMLAH	%	Selesai/ TL	Tingkat Penyelesaian %
1	Pengaduan/ Komplain	11	61,11	9	81,82
2	Saran/ Informasi/ Apresiasi	7	38,89	7	100,00
Jumlah		18			

Boyolali, 3 Oktober 2024

TTD

Tim Pengaduan

REKAPITULASI PENGADUAN RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI
BULAN : OKTOBER 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
1	01 Oktober 2024	WA	~Jaya Express - +62 823-4199-7214	INFORMASI	Kak mau nanya - Di RSUD ada pelayanan intuk THT?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian Informasi serta diinformasikan kepada petugas informasi	01 Oktober 2024
2	01 Oktober 2024	WA	~Siti Munawaroh - +62 852-1106-3432	INFORMASI	Assalamualaikum selamat siang bpk/ibu Apakah saya bisa minta tolong kemarin surat" yg untuk priksa ulang kalau masih ada keluhan ketinggalan di kursi depan klinik urologi atas nama ibu Menik ,bisa di simpan kan dulu soalnya rumah Kita jauh terimakasih	INFORMASI	SELESAI	Pemberian Informasi serta diinformasikan kepada petugas informasi serta petugas keamanan poliklinik	01 Oktober 2024
3	08 Oktober 2024	WA	~onok bapok ibuk - +62 831-2848-0977	INFORMASI	Selamat malam kak.. mau tanya - Tadi saya dftr. . dr Rs hidayah sudah d dftrkan. - Apa harus mengulang lagi dengan aplikasi	INFORMASI	SELESAI	Pemberian Informasi serta diinformasikan kepada petugas informasi	08 Oktober 2024
4	10 Oktober 2024	WA	~Faizri - +62 812-1671-1905	INFORMASI	Assalamualaikum...hari sabtu besok dokter adhi orthopedi mulai jm berapa kak...???	INFORMASI	SELESAI	Pemberian Informasi serta diinformasikan untuk menggunakan aplikasi BAPER	10 Oktober 2024
5	12 Oktober 2024	WA	+62 882-2729-8646	PENGADUAN	Permisi pak/bu saya sudah menunggu lama di poliklinik transisi cukup lama,, apakah tidak ada tim yg menggantikan? - Minta tolong di hubungan dengan tim poliklinik transit	POLIKLINIK	SELESAI	Telah ditindak lanjuti kepala Ruang Poliklinik untuk edukasi Pasie/ Keluarga Pasien	12 Oktober 2024
6	15 Oktober 2024	WA	+62 821-3633-6800	PENGADUAN	Selamat pagi sudah 2jam antri di poli syaraf kenpa belom ada tindakan sama sekali ???	POLIKLINIK	SELESAI	Permohonan maaf telah disampaikan serta Pemberian Informasi dan edukasi bahwa dokter melakukan visite terlebih dahulu di ruang rawat inap.	15 Oktober 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
7	16 Oktober 2024	WA	~Tutur Hastuti - +62 813-2933-1857	PENGADUAN	Tadi rabu 16/10/24 sekitar jam 11.30 sy dipanggil dipoli urologi Sy duduk,kemudian dokter menanyakan keluhan Lha disitu smp pemeriksaan slesa, suara dokter bersuara ketus (nada keras galak) trus ke saya - Pasien urutan 18 - Ekspresi suram, blas gak ada senyum /ramah2nya - Apa mmg harus bersikap seperti itu terhadap pasen - Kami jg tdk ingin diperlakukan special kok Cuman kami pasen sakit hanya ingin berobat itu saja	POLIKLINIK	SELESAI	Permohonan maaf telah disampaikan dan dokter telah membuat kronologi pada saat pembinaan dengan bidang pelayanan	18 Oktober 2024
8	17 Oktober 2024	WA	~Naransyah Keenan Darmawan - +62 812-9036-5826	PENGADUAN	Bisa di konfirmasi kan apakah dokter Ahmad Faizal.sp.A datang atau tidak ya - Ini pasien di klinik anak 1 banyak antrian - Tapi blm ada konfirmasi dokter datang jam berapa	POLIKLINIK	SELESAI	Permohonan maaf telah disampaikan serta Pemberian Informasi dan edukasi bahwa dokter melakukan visite terlebih dahulu di ruang rawat inap.	17 Oktober 2024
9	17 Oktober 2024	WA	~Hari - +62 882-1569-6191	INFORMASI	'Assalamualaikum - Kak mau daftar pelayanan hemodialisa	INFORMASI/TPPRI	SELESAI	Pemberian Informasi serta diinformasikan kepada petugas informasi dan TPPRI	17 Oktober 2024
10	18 Oktober 2024	Google Map	Dewi Chan	PENGADUAN	Mau cabut gigi impaksi ditolak pakai bpjs, krn tidak ada indikasi, padahal posisi gigi miring, dan menyebabkan sisa makanan nyelip sehingga susah dibersihkan, kalo dibiarkan jangka panjang bisa menyebabkan gigi berlubang, tp tetap disuruh pakai umum byr 900 per gigi, padahal blm ketemu dokter bedah mulutnya, tp sudah ditolak sama asisten nya, padahal pas dicek di faskes 1 emang dirujuk untuk cabut 4 gigi impaksi, gimana ini orang tiap bulan byr bpjs kok gk bisa dipakai, rugi dong	POLIKLINIK	SELESAI	Pemberian Informasi dan edukasi bahwa memang ada beberapa kriteria tindakan gigi yang bisa memakai BPJS	18 Oktober 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
11	18 Oktober 2024	Google Map	Muhammad Arief	PENGADUAN	Gimana sih pelayanan rumah sakit ini, gampang banget menghilangkan nyawa seorang pasien, itu nyawa pasien sodara sepupu saya. Kemarin malam pukul kurang lebih 22.35 sodara saya meninggal karna pelayanan rmh sakit ini kurang satset. Terus kasih tau ke keluarga pasien hasil laboratoriumnya jangan kelamaan memberikan informasi hasil lab yah, dan dicheck lagi obat antibiotik yg mau di suntikkan ke pasien harus bener steril, kadaluwarsa, ataupun tanya dulu kepasien alergi dengan obat apa? Lain kali diperbaiki pelayanannya dan check again alat/obat kesehatan yah. itu nyawa pasien manusia, bukan nyawa hewan	INSTALASI MATERNAL/ PELAYANAN	SELESAI	Telah ditindak lanjuti secara langsung untuk edukasi dan penjelasan terkait permasalahan itu oleh Bp Wadir Pelayanan Beserta dokter yang menangani pasien secara langsung, berkunjung ke Rumah Keluarga Pasien.	24 Oktober 2024
12	19 Oktober 2024	WA	~Galih Saputro - +62 815-7537-5375	INFORMASI	Selamat Pagi, nama saya Galih Saputro. Hari ini saya ada jadual kontrol di RS Pandan Arang, tapi kebetulan surat kontrol saya hilang. Saya harus bagaimana? Apakah masih tetap bisa kontrol hari ini?	TPPRJ/ IT	SELESAI	Pemberian Informasi serta diinformasikan kepada petugas informasi dan IT	19 Oktober 2024
13	20 Oktober 2024	Google Map	Dabang Daham	PENGADUAN	POLI GIGI DOKTER GIGI DIAN FITRIANA tolong jangan telat teros.. 3 kali loh periksa dia selalu telaaat, Minggu pertama jam telat 40 menit, Minggu kedua telat 1 jam, Minggu ke 3 telat 1,5 JAM, TOLONG KALAU MEMANG TELAT NGASIH INFO JADWAL JAM 10 JAM 11.43 BARU DATANG, HADEEEEH	POLIKLINIK/ PELAYANAN	SELESAI	Permohonan Maaf dan dokter telah menyampaikan kronologi kepada pasien secara langsung saat jadwal kontrol berikutnya	28 Oktober 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
14	22 Oktober 2024	Instagram	@bangidosaja	PENGADUAN	mohon konfirmasinya secara resmi, Kenapa anak saya meninggal setelah diinjeksi langsung kejang dan sampai meninggal, Padahal anak saya sdh sehat dan boleh pulang. Surat pulang n kontrol minggu depannya sdh kita ambil, Pakah ini bukan malpraktek????	INSTALASI MATERNAL/ PELAYANAN	SELESAI	Telah ditindak lanjuti secara langsung untuk edukasi dan penjelasan terkait permasalahan itu oleh Bp Wadir Pelayanan Beserta dokter yang menangani pasien secara langsung, ber kunjung ke Rumah Keluarga Pasien.	24 Oktober 2024
15	24 Oktober 2024	BAPER	Teguhsyariat - 085643732858	INFORMASI	jika mau mendaftar pake BPJS kenapa tidak bisa ya pasti laporannya rujukan kadaluarsa.terus harus bagaimana?	INFORMASI	SELESAI	Pemberian Informasi serta diinformasikan kepada petugas informasi dan pendaftaran	24 Oktober 2024
16	24 Oktober 2024	BAPER	Suisman - 08970471432	SARAN	pelayanan poli RSUD Pandan Arang sudah baik. tapi langkah lebih baik jika ada aqua gelasan kecil2 yang disediakan gratis bagi pasien yg sedang menunggu antrian. sehingga kebutuhan fisiologisnya tidak terganggu, apalagi ada yang Sepuh Sepuh lupa bawa minum. mengingat jika ada kejadian Dr di tengah jam praktik harus ada rapat / kepentingan yg lain.	POLIKLINIK	SELESAI	Ucapan terima kasih atas saran yang diberikan untuk dapat meningkatkan Pelayanan di RSUD Pandan Arang	24 Oktober 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
17	26 Oktober 2024	WA	~ - +62 896-9350-5987 nidya	PENGADUAN	Selamat siang, perkenalkan nama saya Nidya salah satu keluarga pasien rawat jalan di RSUD PA. Izin menyampaikan ketidakpuasan atas pelayanan yang dilakukan di RSUD PA terkhusus di poli rehab medik bagian fisioterapi. Saya benar-benar kecewa dengan pelayanan disana karena antrian ibu saya tidak dipanggil-panggil. Kenapa saya bisa kecewa? karena antrian sesudah ibu saya saja sudah dipanggil sedangkan ibu saya ngantri lebih awal belum juga dipanggil. Dan saya juga bingung sistemnya bagaimana sebenarnya, sudah mendaftar online mendapatkan nomor antrian tapi di fisioterapi yang dipanggil berdasarkan berkas yang dikumpulkan di depan pintu. Lalu gunanya online untuk apa? Kejadian yang ibu saya sampai nangis gara-gara perlakuan salah satu petugasnya di tempat tersebut juga saya kecewa lagi-lagi karena antrian yang tidak jelas Dan hari ini saya lihat ibu-ibu sudah semuah telur lunting dimanggil antreannya	REHAB MEDIK	SELESAI	Telah dilakukan Evaluasi antrian antara bidang pelayanan dan Instalasi Rehab Medik, tindak lanjut untuk menambah banner informasi terkait sistem antrian pasien	28 Oktober 2024
18	29 Oktober 2024	WA	+62 856-4717-1465	INFORMASI	Selamat sore - Mohon informasi cara minta rekam medis dari Pasien Rawat Inap untuk kelengkapan claim asuransi	INFORMASI	SELESAI	Pemberian Informasi serta diinformasikan kepada petugas informasi dan TPPRI	29 Oktober 2024

LAPORAN DALAM %

No	JENIS	JUMLAH	%	Selesai/ TL	Tingkat Penyelesaian %
1	Pengaduan/ Komplain	9	50,00	9	100,00
2	Saran/ Informasi/ Apresiasi	9	50,00	9	100,00
Jumlah		18			

Boyolali, 4 November 2024

TTD

Tim Pengaduan

REKAPITULASI PENGADUAN RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI
BULAN : NOVEMBER 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
1	02 November 2024	WA	+62 815-7580-1880	APRESIASI	Selamat malam RSU boyolali.pelayanan di rsu byli dalam segala hal sudah sangat bagus mohon di pertahankan.	PELAYANAN	SELESAI	Ucapan terima kasih atas apresiasi yang diberikan	02 November 2024
2	06 November 2024	WA	~Karina Octa - +62 895-3792-27544	INFORMASI	Selamat siang bapak/ibu Mohon maaf sebelumnya,izin bertanya terkait layanan pendaftaran HD menggunakan BPJS apakah masih tersedia kuota untuk pasien baru? Terimakasih	INFORMASI / TPPRI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi	06 November 2024
3	08 November 2024	WA	~DJOKO - +62 852-1887-0600	PENGADUAN	Assalamualaikum pagi ..mohon untuk airnya di cek kembali karena sering telat ..mati..dan nyala kecil..untuk ruangan mpu panuluh no 2.....mohon untuk di cek terima kasih	BID PENUNJANG / IPSRS	SELESAI	Pemberian informasi bahwa telah ditindak lanjuti oleh petugas IPSRS	08 November 2024
4	08 November 2024	WA	~Tri setyawan - +62 813-2940-9481	PENGADUAN	Hari Jumat,8 November 2024 jam 11, Perawat jaga Klinik Urologi,pemeriksaan mendahulukan kenalan, bukan sesuai urut ditanya baik-baik jawabannya tidak mengenakan mengenakkkan, memalukan...	POLIKLINIK / PELAYANAN	PROSES TL	Permohonan maaf telah disampaikan dan akan menjadi bahan evaluasi dan pembinaan	08 November 2024
5	09 November 2024	BAPER	ifa khusniyah - 08164237945	PENGADUAN	perbaiki applikasi bapernya, sering error - ketika mau pakai untuk booking antrian sering ga bisa, tadinya mau online diawal waktu biar dapat antrian awal... eeee error ga bisa dibuka app bapernya, contohnya barusan.. di coba sampe siang tetep ga bisa. sore buka bru bisa. buka² booking antrian sdh bnyak .. atau bukan error berhari2...	TPPRJ / IT	SELESAI	Pemberian informasi dan edukasi untuk melakukn updtae aplikasi terlebih dahulu	09 November 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
6	11 November 2024	BAPER	lestari.wilopo@gmail.com - 081225829210	INFORMASI	boking antrian - sangat sering, jika mau daftar antrian selalu data rujukan kadaluwarsa.	TPPRJ/ IT	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas pendaftaran bahwa RM pasien terdapat 2 rujukan dan salah satu sudah kadaluwarsa sehingga dilakukan pendaftaran manual melalui TPPRJ	11 November 2024
7	13 November 2024	WA	~Paulina Nola - +62 812-6067-1161	PENGADUAN	Selamat pagi... Maaf,keran air dikamar mandi mati. - Airnya ga ngalir,mati - Maaf, air sudah ngalir. Terima kasih	BID PENUNJANG / IPSRS	SELESAI	Pemberian informasi bahwa telah ditindak lanjuti oleh petuga IPSRS	13 November 2024
8	13 November 2024	WA	~Yulliant - +62 856-2772-120	PENGADUAN	monon maaf - ini penampoung pengaduan kan... - Begini kak...mohon maaf sblmnya - Sy hanya ingin menyampaikan keluhan sy - Sy di icu,dpt ruang tgg no x Kmdian pasien digeser ke sebelah.lalu ditempati pasien br - Lalu kami scr TDK lgsg diusir dr tempat tunggu itu kak - Jjr sy skt hati - Alangkah baiknya jika ad kejadian sprt ini lgsg ditindak lanjuti kak - Dlm hati sy nangis.sm2 nunggu org skt kok tega bgt..g ad hati astaghfirullah.. - Ini sy diluar kak - Tlg jgn sampe ad kejadian sprt sy.kl ad pasien jauh kiasian kl ad org yg TDK mau berbagi - Pasien ditempatkan di icu no 4 - Kemudian kita diberi arahan mnunggu di no4 Lalu br SJ BPK digeser bednya Lalu no 4 ditempati org Nah keluarga pasien no 4 itu intinya mengusir kami scr halus Intinya beliau disuruh perawat nunggu di ruang 5 dan disuruh membawa kuncinya Lalu kami pun hrs pindah utk menghindari ribut Sy mohon jk mmg kami hrs pindah	ICU	SELESAI	Telah ditindak lanjuti oleh Karu dan CM ICU dan penyampaian permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi dan pasien sudah pindah kamar rawat inap di ruang Binahong, dan keluarga mengucapkan terima kasih atas tindak lanjut komplainnya	13 November 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
9	16 November 2024	google map	SRI WARDANI	PENGADUAN	<p>rengan mlatam datang ke IGD gendong anak saya umur 8bulan karna anak saya muntah gak berhenti Sampai lemes di IGD gak ada satpam saya langsung masuk menemui petugas yg semua duduk didepan sambil MAIN HP. Saya bilang mau priksa tp mereka hanya diam saat itu saya langsung di samperin satpam di arahkan ke bed. Saya nunggu sambil berdiri gendong anak saya dan disitu Mereka tidak juga menghampiri saya. Saya memutuskan untuk keluar baru mereka berdiri APAKAH SPT ITU PELAYANAN NYA KETIKA KITA MASUK IGD?? MINIMAL DITANYA KENAPA ADA APA? Saya memaklumi klo keadaan rame atau kredit tp ini bener2 sepi gak ada pasien mereka semua duduk sambil main hp. Saya langsung keluar lari ke RS INDRIATI dan benar saja ANAK SAYA DEHIDRASI langsung di Pasang infus dan ketika saya keluar dari mobil pun petugas sudah pada Keluar dan anamnesa awal. Memang paling bener</p> <p>to DC SWASTA selama ini. Tapi</p>	IGD	SELESAI	Telah ditindak lanjuti olrh bidang pelayanan untyjk melakukan evaluasi coas, inship di nurse station dan telah ditelusur melalui rekaman CCTV pasien kurang dari 3 menit berada di IGD	16 November 2024
10	16 November 2024	google map	Avian Andrianto	PENGADUAN	<p>Pelayanan di Ruang isolasi, sangat memprihatinkan ada perawat yang sangat sadis dan judes serta tidak sopan, sampai ada perawat yang bilang nanti jangan kaget ada perawat yang gaenak, kalau ga bisa melayani dengan etika tidak usah kerja jadi pelayanan jadi ibu rumah tangga aja, tolong di tindaklanjuti pihak rumah sakit, kasian keluarga yang menunggu jadi tidak nyaman hanya karena perawat yang merasa paling oke!!!</p>	PELAYANAN	SELESAI	Pengadu tidak menjelaskan secara rinci kronologi dan tempat kejadian, karena disetiap ruangan terdapat ruang isolasi sehingga aduan tidak dapat ditindak lanjuti	16 November 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
11	16 November 2024	WA	~Winda - +62 852-9174-6777	PENGADUAN	<p>Halo selamat pagi saya winda wali dari pasien anak ivanoel andareen xavier Kemarin BLpL dr dokter faisal tgl 15 nov dari bangsal vvip kanwa no 16 dengan biaya umum..</p> <p>Mohon maaf bapak/ibu.. saya hanya ingin memberikan masukan saja kepada salah satu perawat bangsal tersebut Sblmnyaa saya ucapan terimakasih atas pelayanan yg diberikan dengan baik..</p> <p>Saya jd senang dengan nakes yg friendly di bangsal trsb apalagi dengan bu jay.. dengan anak beliaunya sangat sabar dengan prwat2 lain pun begitu, misal injeksi begitu mereka ajak sambil ngobrol jd anaknya nyaman dan ngerasa gak takut dengan prwat disana apalagi yg namanya mas diki dan mbak siapa saya lupa orangnya tinggi agak kurus..</p>	MPU KANWA / PELAYANAN	SELESAI	Tindak lanjut pengaduan ruang Mpu Kanwa dg pembinaan ke perawat ybs utk meningkatkan komunikasi yg lebih baik, terutama utk pasien anak (Dokumentasi dan kronologi terlampir)	18 November 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut	
					<p>Tp malah waktu tgl 14 di shift jaga malam ada prwat jaga malam yg mnrt saya disayangkan sekali kenapa mbak erna beliau ini tidak menerapkan komunikasi efektif maupun terapiutiknya yaa pak/bu, Saya mmg renc ingin lapor dengan bu jay.. namun wktu operan jaga saya pas mandi.. dan wktu siang pulang itu wktu bu jay sedang diruangan pasien sepertinya.. Saya gak enak mau lapor d ruang prwat krna tkt membuat tidak nyaman.. krna perawat lain disana dikanwa orangnya hangat2 dan pelayanan udah bagus.. diajak keluh kesah ngibrol enak.. anak saya jd gak tkt..</p> <p>Tp kesan2 baik saya terhadap kanwa disayangkan sekali dengan 1 orang tersebut..</p>					
12	18 November 2024	WA	~Siti Fadilah - +62 852-2962-1741	SARAN	<p>Maaf masukan untuk RSPA mohon pintu toilet pasien di poly HD sebaiknya kursi roda bisa masuk , sehingga untuk pasien berkursi roda tidak kesulitan</p> <p>Terima kasih</p>	BID PENUNJANG / IPSRS	PROSES TL	<p>Ucapan Terima kasih atas saran dan masukan yang diberikan dan akan dilakukan evaluasi dan tindak lanjut</p>		
13	20 November 2024	WA	~Siti Fadilah - +62 852-2962-1741	PENGADUAN	<p>Mohon Maaf masukan hari ini suami opname di kanwa 8 air kran ngalirnya sangat kecil dan setelan air panas tidak berfungsi</p> <p>Mohon ada tanggapan - Terimakasih langsung direspon dan ada petugas yg Dateng</p> <p>Maaf maaf nggih</p>	BID PENUNJANG / IPSRS	SELESAI	<p>Telah ditindak lanjuti Petugas IPSRS melakukan perbaikan dan sudah dapat berfungsi dengan normal</p>	20 November 2024	

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
14	22 November 2024	BAPER	ery setyaningsih - 082313322771	PENGADUAN	sering diperdengarkan, penunggu maksimal 2 org. realitanya banyak penunggu di ruang pasien lebih dari 2 org hingga mengganggu akses pasien	BID PELAYANAN/BAG UMUM	SELESAI	Pengadu tidak menjelaskan secara rinci kronologi dan tempat kejadian, akan tetapi menjadikan evaluasi untuk kontrol petugas keuangan disetiap ruangan sesuai dengan SOP	22 November 2024
15	23 November 2024	WA	~Novita - +62 838-7947-2648	PENGADUAN	mohon untuk di tingkatkan lagi pelayanannya - pelayanan antrean sangat buruk sekali	POLIKLINIK	SELESAI	Telah kami konfirmasi pada saat pemanggilan antrian pasien tidak berada di tempat, dan sesuai dengan SOP dilewati 5 antrian	23 November 2024
16	23 November 2024	BAPER	ery setyaningsih - 082313322771	SARAN	saya selain pengobatan di RSPA, juga pengobatan radioterapi di muwardi solo buat istri... klw bisa ada fasilitas tv di ruang2 tunggu dan spot2 free wifi seperti di RS muwardi solo... lumayan sebagai obat jemu penunggu pasien...	IT	SELESAI	Ucapan terima kasih atas saran yang diberikan. Dan menginformasikan memang sudah terdapat spot untuk free wifi akan tetapi belum dapat mengcover seluruh area	23 November 2024
17	23 November 2024	BAPER	Novita Sari Dewi - 088227789177	PENGADUAN	pelayanan antrean yg kurang baik - saya daftar lewat baper dapat no 006. tp penanganan hampir terakhir. sedang saya datang juga pagi. kata pihak klinik polinya menurut antrean dan kehadiran. sedang yg datang terakhir saja di tangani duluan. sangat mengecewakan.. teruntuk mbak mus yg di poli bedah mulut. pelayanan sangat mengecewakan	POLIKLINIK	SELESAI	Telah kami konfirmasi pada saat pemanggilan antrian pasien tidak berada di tempat, dan sesuai dengan SOP dilewati 5 antrian	23 November 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
18	25 November 2024	BAPER	hendry - 082322890198	PENGADUAN	merasa d bohongi - HR ini sy jadwal kontrol dokter syaraf dr Irfan, pas tiba drmh sakit d bagian pendaftaran d suruh balik lagi bsk karena dr Irfan ga praktek karena sakit, ada saksi jd petugas ambulans yg mengantarkan sya, dan ternyata dr Irfan HR ini praktek dan sy d kirimin fotony oleh temen sy 1 kamar yg kebetulan kontrol jd, mohon penjelasan ny	POLIKLINIK	SELESAI	Permohonan maaf telah disampaikan dan menginformasikan untuk pelayanan dr Irfan pendaftaran tutup lebih awal bukan tidak praktek dan ada keluhan kesehatan yg disampaikan oleh dr irfan	25 November 2024
19	25 November 2024	WA	~Pendek - +62 815-4273-4302	PENGADUAN	Untuk pelayanan adminitrasi kepuungan kalau bisa dipercepat ya - Untuk admistrasi kepuungan kurang cepat padahal obat dari farmasi sudah diberikan ke pasien - Kamar mpu panuluhan 07 - Atas nama puji rahayu Saya tanya soal admistrasi dari jam 3 sampai sekarang kok belum jadi ngeh padahal obat dari farmasi sudah datang - Nomer rekam medisnya =11388900 - Terimakasih atas kerjasamanya ☺	PELAYANAN	SELESAI	Pemberian informasi dan edukasi bahwa pasien ditangani raber 2 Dokter Sub spesialis dan masih harus menunggu dokter melakukan visite semua, pasien dan keluarga sudah menerima	25 November 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
20	25 November 2024	google map	Ria Ichtiar Sari	PENGADUAN	sudah 2x datang ke igd anteri saudra dulu dari habis magrib sampai subub baru pindah kamar, sekarang ke ulang lagi dari jam stgh 1 datang ke igd sampai sekarang belum dapat keputusan karena nunggu jawaban dari dokter spesialisnya... ternyata tidak mengutamakan kenyamanan pasien, setidaknya pasien dipindahkn ke kamar terlebih dahulu agar lebih nyaman. semoga Bisa menjadi masukan untuk perbaikan pelayanan	IGD	SELESAI	Permohonan maaf telah disampaikan dan bahwa sesuai dengan SOP pelayanan pasien untuk masuk ke rawat inap harus atau sudah mendapatkan persetujuan dari dokter spesialis maupun sub spesialis yang menangani pasien tersebut dan pasien sudah masuk ke ruang rawat inap mpu tantular	28 November 2024

LAPORAN DALAM %

No	JENIS	JUMLAH	%	Selesai/ TL	Tingkat Penyelesaian %
1	Pengaduan/ Komplain	15	75,00	14	93,33
2	Saran/ Informasi/ Apresiasi	5	25,00	4	80,00
Jumlah		20			

Boyolali, 3 Desember 2024

TTD

Tim Pengaduan

REKAPITULASI PENGADUAN RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI

BULAN : DESEMBER 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
1	02 Desember 2024	WA	~zuzuzu - +62 858-6627-6096	INFORMASI	Selamat sore.. Maaf mau bertanya apakah hari ini ada jadwal dokter THT? Terimakasih	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi/ Pendaftaran	02 Desember 2024
2	02 Desember 2024	BAPER	guntoro aji - 088225054232	PENGADUAN	nomor antrian 45 sudah nomor 50an antrian belum dipanggil	POLIKLINIK	SELESAI	Pemberian informasi bahwa sesuai SOP apabila saat pemanggilan pasien tidak ada maka antrian akan dilewati 3 antrian atau lebih	02 Desember 2024
3	05 Desember 2024	WA	~samkinjeng877 - +62 857-4035-3965	INFORMASI	Selamat malam min Mau bertanya untuk pelayanan medical chek up di Rspa besok buka jam berapa ya ? Terimakasih sebelumnya	TPPRJ / IT	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi/ Pendaftaran	05 Desember 2024
4	06 Desember 2024	WA	+62 857-2684-2547	PENGADUAN	Assalamualaikum doks.... Menyampaikan informasi doks. Pasien sudah ada yg menunggu lebih 2 jam doks. Dokternya blm hadir doks, Dokternya berhalangan hadir atau apa ni doks keterangannya Terimakasih banyak doks Perhatian Terimakasih Selamat pagi doks' Semangat nagi	POLIKLINIK	SELESAI	Telah ditindak lanjuti dan menginformasikan bahwa dokter mulai praktek dari jam 08:00 wib untuk melakukan visite dan operasi terlebih dahulu	06 Desember 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
5	07 Desember 2024	WA	~Ferr - +62 813-2120-1186	PENGADUAN	Mohon maaf p pasien akar wangi no 7b, mau pulang kok lama bgt suruh nunggu dokter Utari pdhl di jadwalnya Sabtu ga hadir biliau? kan klo tinggal nunggu obat bisa lewat wa atau tlpon - soalnya udh bagus kondisinya katanya tinggal nunggu obat tpi kok lama, pdhal rumah pasien jauh di Juwangi pak atau buk? takut kemalaman musim hujan jd ini - Ini Menunggu sampe mlm yg bulan kmrin jd nunggu sampe mlm baru pulang dari pagi - Dokternya gimana kok lama pdhal dri tdi pagi dihubungi	RUANG AKAR WANGI/ PELAYANAN	SELESAI	Telah ditindak lanjuti dan menginformasikan bahwa pelayanan dengan Raber antar dokter harus mendapatkan persetujuan pulang dr semua dokter dan terlebih dahulu menunggu untuk dokter melakukan visite pasien ybs	07 Desember 2024
6	13 Desember 2024	WA	+62 856-0268-8945	INFORMASI	Selamat pagi. Kak mau tanya untuk poli dr.barata sp.jp mulai jam berapa njih	POLIKLINIK	SELESAI	Pemberian informasi bahwa dokter mulai praktek jam 08:00 - selesai akan tetapi dokter melakukan visite ranap atau operasi terlebih dahulu.	13 Desember 2024
7	14 Desember 2024	WA	~Intanyunda - +62 857-4318-4824	PENGADUAN	allo kak, di igd kenapa kursi buat penunggu pasien ga rata ya? Di bilik saya gada kursi buat peenunggu, tapi disebelah bilik ada 2 kursi bahkan 3 kursi. Saya gamasalah misal suami saya langsung dapet kamar di bangsal. Tapi ini belum tau sampai kapan, apa saya harus berdiri sampai nanti malam atau gimana ya solusinya - Saya tidak bilang atau bertanya ke perawat karena bukan kerjaannya juga. Jadi ga salah kan saya mengadukan di laayanan pengaduan ini?	IGD	SELESAI	Permohonan maaf dan langsung ditindak lanjuti oleh petugas IGD untuk edukasi jumlah penunggu dan sarana penunjang yang dipakai.	14 Desember 2024
8	16 Desember 2024	WA	+62 821-3633-6800	PENGADUAN	agi kak mohon poli syaraf segera di info periksa sudah 2jam tunggu dokter belom sampai? - Pasien sudah menumpuk banyak mohon segera di info ke dokter	POLIKLINIK	SELESAI	Telah ditindak lanjuti dan menginformasikan bahwa dokter mulai praktek dari jam 08:00 wib untuk melakukan visite dan operasi terlebih dahulu	16 Desember 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
9	16 Desember 2024	WA	+62 878-6403-1145	PENGADUAN	tolong lebih diperhatikan lagi dalam hal menanggapi pasien - untuk kedepannya saya berharap rumah sakit inj bisa lebih baik dalam menanggapi pasien terutama di dalam pemeriksaan kontrol dan pemanggilan nama - kasian juga untuk pasien yang sudah tua dan sedang parah, harus mondar mandir karena pelayanan yang kurang mengenakkan-terima kasih	POLIKLINIK	SELESAI	Permohonan maaf telah disampaikan, dan aduan tidak menyebutkan secara detail kronologi dan data pasien sehingga aduan tidak dapat ditindak lanjuti lebih lanjut	16 Desember 2024
10	18 Desember 2024	WA	~Antox - +62 856-0271-2821	PENGADUAN	Assalamualaikum Bu....ini RUANG KONSULTASI GIZI Belun datang ya....	POLIKLINIK	SELESAI	Permohonan maaf dan aduan telah diteruskan kepada kepala ruang poli untuk segera ditindak lanjuti	18 Desember 2024
11	19 Desember 2024	WA	+62 857-2759-4308	INFORMASI	halo- mohon bantuan nomor telpon poli dialisis atau ektesion nomornya	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi/ Pendaftaran	19 Desember 2024
12	20 Desember 2024	WA	+62 882-2172-2573	PENGADUAN	Assalamualaikum - Kak mohon maaf mau tanya ini perawatnya kalau jam 1-3 pagi pada kemana ya ? Di IGD mau minta tolong benerin infus pada ngga ada	IGD	SELESAI	Permohonan maaf dan telah ditindak lanjuti, setelah dilakukan klarifikasi ternyata perawat jaga sedang melakukan tindakan emergency diruangan vang lain di IGD	20 Desember 2024
13	23 Desember 2024	BAPER	Muhammad khodin - 085647374631	PENGADUAN	layanan obat tolong di tambahi petugas - Senin 22 Desember 2024 pelayan pengambilan obat bpjs ,sangat lambat,di karenakan hanya ada satu petugas penyerahan obat,biasanya ada dua petugas saran: tolong kedepannya menjadikan periksa terima kasih	FARMASI	SELESAI	Permohonan maaf telah disampaikan dan Pemberian informasi bahwa pada waktu tersebut ada 2 petugas penyerahan akan tetapi untuk percepatan pelayanan 1 petugas sedang membantu pelayanan penyediaan obat di ruangan dalam.	24 Desember 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
14	24 Desember 2024	PPID BPJS/ Dinkes	Keluarga Pasien atas nama Alfiah	PENGADUAN	Selamat siang mbak. mohon bantuannya meniko ada aduan dari masyarakat lewat ppid "ibu saya rawat jalan sudah sejak tahun 2020 di RSU.PKU Muhammadiyah di solo tapi mulai romadhon kemaren pindah ke RSUD Boyolali ibuk kami bernama ibu Alfiah sakit kanker .kelebihan trombosit obatnya hidrocy urea tapi sejak di RSUD Boyolali belum pernah mendapatkan obatnya sedangkan ibukku sangat butuh itu saya beli dengan harga mahal tapi hari ini 23 Desember 2024 kami belum dapat obatnya ibukku sangat tergantung dengan obat itu.	PELAYANAN	SELESAI	Tindak lanjut balasan telah disampaikan dan dikirim Ke Dinas Kesehatan Boyolali	24 Desember 2024
15	25 Desember 2024	WA	~Moms - +62 821- 2345-4464	INFORMASI	selamat sore maaf mau tnya prosedur hd	INFORMASI	SELESAI	Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi/ Pendaftaran	25 Desember 2024
16	27 Desember 2024	BAPER	intannngotokwae@gm ail.com. - 085600016435	PENGADUAN	pelayanan yg tidak komunikatif - ibu saya pasien rawat inap yg ditangani oleh 2 dokter spesialis, dari pukul 17.30 infus sdh dilepas dan diizinkan pulang, menunggu obat hingga -/+ jam 8 malam baru dapat obat dari salah satu dokter, lalu kita disuruh menunggu lagi untuk mendapat obat dari dokter yg ke 2, hingga tengah malam obat tdk dtg dan tidak ada konfirmasi APAPUN dri pihak rs	PELAYANAN	SELESAI	Permohonan maaf telah disampaikan dan Telah ditindak lanjuti dan menginformasikan bahwa pelayanan dengan Raber antar dokter harus mendapatkan persetujuan pulang dr semua dokter dan terlebih dahulu menunggu untuk dokter melakukan visite pasien ybs	27 Desember 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
17	28 Desember 2024	BAPER	dwi martyastuti - 085803209118	PENGADUAN	daftar online - kenapa kalo mau dafr online blsan nya rujukan kadaluarsa	IT	SELESAI	Permohonan maaf dan Pemberian informasi bahwa pasien mempunyai 2 rujukan dan untuk rujukan utama sudah kadaluarsa dan pasien mendaftar dengan rujukan konsul, dimohon untuk melakukan pendaftaran secara langsung melalui CS TPPRJ	28 Desember 2024
18	30 Desember 2024	Google map	Lia Fitriana	PENGADUAN	mau beri penilaian kepada anak magang perkuliahan, tidak tahu itu dari univ mana, pas kakak saya sudah waktunya ganti infus diganti oleh mbk ² magang kuliah itu, pas posisi diganti saya cuma tanya "mbk itu infusnya di ganti yang lain ya? tak kirain infus RL lagi", trus respon mbk nya gini " iya emang kenapa to? " dengan raut wajah yang kurang mengenakan, saya cuma nanya baik ² , tapi respon anak magang itu sangat tidak sopan, posisi dilantai 2 ☺, sudah cukup itu saja, semoga lain kali kalau ada anak magang baru dikasih tahu adab sopan santun	Bag SDM DIKLAT	PROSES TL	Pemberian informasi kepada penanggung jawab mahasiswa atau CI masing-masing ruangan untuk lebih mngrawasi mahasiswa/ magang	02 Januari 2025
19	30 Desember 2024	WA	~Didik - +62 815-4262-7116	PENGADUAN	Selamat siang Saya baru pertama kali mendampingi orang tua saya kontrol rutin di poli jantung dengan registrasi online sebelumnya. Are you kidding me ? You need more than 3 hours for queuee 9 and less than 10 minute for met the doctor, What kind of service is it?	POLIKLINIK	SELESAI	Pemberian informasi bahwa sesuai SOP apabila saat pemanggilan pasien tidak ada maka antrian akan dilewati 3 antrian atau lebih	30 Desember 2024

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
20	31 Desember 2024	WA	~Faizri - +62 812-1671-1905	INFORMASI	Assalamualaikum kak...ini knp saya gak bisa booking ya....????	IT	SELESAI	Permohonan maaf dan Pemberian informasi bahwa sistem pendaftaran sedang mengalami gangguan atau error, dimohon untuk melakukan pendaftaran langsung melalui CS atau TPPJ	31 Desember 2024

LAPORAN DALAM %

No	JENIS	JUMLAH	%	Selesai/ TL	Tingkat Penyelesaian %
1	Pengaduan/ Komplain	14	70,00	13	92,86
2	Saran/ Informasi/ Apresiasi	6	30,00	6	100,00
Jumlah		20			

Boyolali, 2 Januari 2025

TTD

Tim Pengaduan