

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 pelayananya. | 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 Zainuddiin - +62 895-2031-0219 | INFORMASI | Bismillah - Bisa lihat jadwal praktek 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 tidk 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 terkahir 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 pemberitahuan 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 | 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. 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 menemuman hal yg sama. 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 | 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 | Hallo selamat sore, ini saya mau mengajuka 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. | 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 | Selamat siang.. Dengan Rsud pandanarang? - Saya ingin bertanya.. Kalau pemeriksaan omd bisa dilayani hari apa? | 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 biar agak cpt pelayanannya. terima ksh | 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,, padahal 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 uodate paling baru karena ada penyesuaian sistem login ynag hanya dapat menggunakan NO RM Pasien | 09 February 2024 |
| 4 | 09 February 2024 | WA | ~suyatno - Berapa biaya ctcan mandiri? | INFORMASI | Berapa biaya ctcan 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 keluhan 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 manusiawi , 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 permohonan 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 di buat daftar online tidak bisa riplay slalu begitu data rujukan sudah kadaluawarsa 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 pasiennya 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 belum 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 besok 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 ucapkan 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 | <p>Mohon utk polidalam dokter Lis utk kembali ke bawah saja terlalu ribet karena harus bolak-balik ke laborat</p> | 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 disiniiii 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 sakitt | 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 antrianya | 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 kepada 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 | Assalamu'alaikum wr wb Kami keluarga Bpk H Mustafir (mnpu Tantular 15,) Mengucapkan banyak terima kasih kepada Yth. Dr Nicolas (urulogi) Dr bedah Dr anestasi Perawat mputantular dan ICU Dan semua yg merawat,yg membersihkan ruangan, Kepada orag tua kami dengan tulus dan super Hanya doa d harapan kami semoga RSUD Boyolali Pandan arang semakin baik ,berkah dan berprestasi. Semua insan pengandi diberikan sehat walafiat.Aamin.. Wassalamu'alikum wr wb Achmat Mudasir. | 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 | 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?? | 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,</p> <p>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.</p> <p>Beberapa kali saya hampir terpeleset. Sebaiknya ubin dipilih yg tidak licin & drainase diperhatikan.</p> <p>Mohon menjadi pertimbangan karena menyangkut keselamatan pasien & penunggu.</p> <p>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 | <p>Pelayanan - Namanya aja klinik eksklusif tp pelayanannya lama, jgn diberi nama eksklusif kl pelayanannya masih lama. yg namanya eksklusif itu pelayanannya cepat. lha ini tetep sama aja</p> | 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 | <p>nggk bs booking antrian - maaf utk RM 15494069..kok nggk bisa bhuat kode antrian y....pdhal rujukkan tgl 26 maret.solusi gimana y.suwunl</p> | 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 aman,² saja klo daftar H-3, tp akhr,² ini banyak Bug, yg biasanya daftar H-3 tepat pukul 00.00 lancar tp akhr,² 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 akhr,² ini ada BUG waktu daftar di H-3 jam 00.00, yg biasanya lancar tp akhr,² 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 pemeriksaan - mohon maaf sebelumny mau tanya sebenarny 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 dipanggl 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 keluhan 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 maaf 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 sistrute 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 pengerjaan 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 pendafataran | 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 pendafataran | 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 lainnya 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 pendafataran | 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 | kritik - 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 - Tindakanya 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 jg sudahh sangat banyakk 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 | Permohoanan maaf atas ketidaknyamann 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 | Permohoanan maaf atas ketidaknyamann 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 | Permohoanan maaf atas ketidaknyamann 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 | | | |

Boyolali, 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 beberpa 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 | EllyOnly - +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 jg 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 tahukan 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 meninggalkan balita di rumah berumur satu tahun.yg karenanya kami melewatkan 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 RSUD 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 guyonan, 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, masi 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 pengadu tidak mau menjelaskan kronolgi 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 terdfar 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</p> <p>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, berarti 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 saja mungkin ada miskom tapi</p> | | | | |
| 13 | 24 May 2024 | BAPER | ery setyaningsih - 082313322771 | PENGADUAN | <p>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... ???</p> | 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 pendafataran | 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 pendafataran | 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 | 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 gratis 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. 2 . Utk fasilitas kamar kls 1 atu yg lain yg sdh ber ac,tv,kulkas,mandi air hangat. Kurang satu Belum ada dispenser 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 wudhu laki dan perempuan masih | 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 pelayananan 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 iam | 02 Juni 2024 |
| 3 | 04 Juni 2024 | WA | Anaya E.A - +62 857-0242-3137 | INFORMASI | Kak ada layanan pengataran obat ke rumah tidak? | INFORMASI | SELESAI | Pemberian informasi dan mengarahkan kepada petugas informasi atau petugas pendafataran | 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 | nourut antrian pasien - untuk pelayanan poliklinik dalam 2 (ibu dr Untari) ibu saya pendaftaran online dpt urut 2 dan ibu saya jg 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 dilompati 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 memeberikan 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 briging 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 pendafataran | 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 briging 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 | Googgle 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/ Apresisasi | 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 | GOGGLE MAP | nawang puspita | PENGADUAN | 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 akhirnya pasien dipulangkan paksa krn dr nya kecewa,hasil lab yg lama keluarnya tdk sesuai yg d janjikan...dan klo misal menjelaskan sakitnya seperti apa tlg lihat kondisi pasiennya dl psikisnya kira2 gimana,alangkah lebih baik ngomong sama walinya g lgsg ke pasiennya yg bikin nambah panik...mungkin g semua kaya gitu,tp kebetulan menemukan yg pelayananan seperti itu disini ..maaf jika ada salah kata,mohon diprbaiki lagi... | PELAYANAN | SELESAI | Permohonan maaf dan Telah diinformasikan untuk meneruskan pengaduan melalui kanal/ no WA pengaduan yang telah disediakan RSUD PANDAN ARANG | 15 Juli 2024 |
| 10 | 19 Juli 2024 | WA | ~Unggul Cahyono - +62 821-6678-8600 | SARAN | 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 mengganggu privasi pasien. | PELAYANAN | SELESAI | Ucapan terima kasih atas saran dan masukan yang diberikan dan akan menindaklanjuti usul dan saran tersebut agar RSUD PA menjadi lebih baik | 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 mengganggu. 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 lantass 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/ Apresisasi | 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 | alamat 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 tanya.. 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 dilompati 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 besok 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 - halo 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 TPRJ | 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 | TPRJ/ 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 Kinasih - +62 812-4707-8338 | PENGADUAN | Sistem online RSUD sekarang apakah bermasalah ya....? | TPRJ/ 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 | Yang kami hormati RSPA boyolali Mohon maaf sedikit kami ingin mengadu? 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 kemaecin di beri pencahar dan sudah sesikit bisa keluar? 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?? | 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 twrjasi 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 lanjuuti 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 prakter 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 persepan 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 | ~AkifaeyzaZoya - +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 sbhl 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 di perhatikan jam jenguk di bangsal anak,trlu 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 menangis □□ tapi mereka ttp | 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 disampikan atas ketidaknyamanan yang terjadi dan untuk selanjutnya evaluasi antrian pelayanan Fast Track dari pelayanan | |
| 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/ Apresisasi | 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 bopok 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 slese, 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 pasien - Kami jg tdk ingin diperlakukan special kok Cuman kami pasien 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 pergigi, 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 dicek lagi obat antibiotik yg mau di suntikkan ke pasien harus bener steril, kadaluwarsa, ataupun tanya dulu ke pasien 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 jadwal kontrol di RS Pandan Arang, tapi kebetulan surat kontrol saya hilang. Saya harus bagaimana? Apakh masih tetap bisa kontrol hari in? | 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, HADEEEEEH | 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 mallpraktek???? | 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 |
| 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 alangkah lebih baik jika ada aqua gelasn 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 praktek 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 <i>nidya</i> | PENGADUAN | Selamat siang, berkenaan 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 sudah tak lagi dipanggil antriannya | 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 petuga 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,pemeriksaanmendahulukan kenalan, bukan sesuai urut ditanya baik-baik jawabannya tidak mengenakan mengenakan, 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 khususniyah - 08164237945 | PENGADUAN | perbaiki aplikasi 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 untukmelakukan updtæ 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 kadaluarsa sehingga dilakukan pendafatran 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 maar - in penamoung pengaduan kan... - Begini kak...mohon maaf sblmnya - Sy hanya ingin menyampaikan keluhan sy - Sy di ICU,dpt ruang tunggu 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 astagfirullah.. - Ini sy diluar kak - Tlg jgn sampe ad kejadian sprt sy.kl ad pasien jauh kasian 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 ruang tunggu atau kamar petuga | 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>terangannya 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 menghapiri saya. Saya memutuskan untuk keluar baru mereka berdiri APAKAH SPT ITU PELAYANAN NYA KETIKA KITA MASUK IGD?? MINIMAL DITANYA KENAPA ADA APA?</p> <p>Saya memaklumi klo keadaan rame atau krodit 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 itu RS SWASTA selanjutnya Disilip</p> | IGD | SELESAI | <p>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</p> | 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 | <p>Pengadu tidak menjelaskan secara rinci kronologi dan tempat kejadian, karena disetiap ruangan terdapat ruang isolasi sehingga aduan tidak dapat ditindak lanjuti</p> | 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</p> <p>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</p> <p>Sblmnyaa saya ucapkan terimakasih atas pelayanan yg diberikan dengan baik..</p> <p>Saya jg 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 jg 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 pelayananannya - pelayanan antrean sangat buruk sekali | POLIKLINIK | SELESAI | Telah kami konfirmasi pada saat pemanggilan antrian pasien tidak berada ditempat, 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 jenuh 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 ditempat, 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 jg 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 jg, mohonn 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 kepulauan kalau bisa dipercepat ya - Untuk admitrasi kepulauan kurang cepat padahal obat dari farmasi sudah diberikan ke pasien - Kamar mpu panuluh 07 - Atas nama puji rahayu Saya tanya soal admitrasi 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 pagi | 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 tlpn - soalnya udh bagus kondisinya katanya tinggal nunggu obat tpi kok lama, pdhal rumah pasien jauh di Juwangi pak atau buk?takut kemalaman musim hujan jg ini - Ini Menunggu sampe mlm yg bulan kmrin jg 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 pekerjaannya 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 belum 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 mengenakan-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 ektension 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 yang 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 penyerahaan 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 RSUD.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 | intanngotokwae@gmail.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 dafttr 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 mngawasi 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 pendafatran langsung melalu 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/ Apresisasi | 6 | 30,00 | 6 | 100,00 |
| Jumlah | | 20 | | | |

Boyolali, 2 Januari 2025

TTD

Tim Pengaduan