

PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN

Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119

Website : <http://www.rsud.pekalongankota.go.id>

Email : rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN KOMPLAIN BULAN JANUARI 2023

N o	Tanggal	Nama pasien	Jenis Komplain	Penerima keluhan	Unit yang dikeluhkan	Saran keluhan	Pembahasan dg Tim Penanganan Komplain	Pembahas an dg Eksternal RS	Penyelesaian	Katagori Komplain	Status
1.	Selasa, 03 jan 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Poli Rawat Jalan (poli penyakit dalam)	Pasien agak kecewa dengan pelayanan di RSUD Bendan dikarenakan ketika diruang periksa pasien hanya ditanya tanya saja			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Mengucapkan terimakasih kepada pasien atas masukannya agar RSUD Bendan dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi - Berkoordinasi dengan perawat poli dalam - Mengedukasi pasien bahwa untuk pemeriksaan pada masa pandemi memang mengurangi untuk melakukan kontak langsung kepada pasien - Pasien dapat menerima	Hijau	Selesai
2.	Senin, 09 Januari 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Pelayanan Rawat Jalan	Banyak pasien mengeluh dikarenakan terjadi trouble pada server			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti	Hijau	Selesai

						sehingga menyebabkan penumpukan antrian di poli maupun pendaftaran rawat jalan			komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang terdapat kendala pada server di kominfonya – Berkoordinasi dengan ruangan poli – Setelah dikoordinasikan pasien dapat melakukan pelayanan akan tetapi SEP menyusul. – Komplain selesai – Pasien dapat menerima		
3.	Senin, 09 Januari 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Poli Rawat Jalan (penyakit dalam)	Pada puku 09.43 sebanyak 4 pasien kecewa dengan pelayanan poli dalam dikarenakan pasien tidak dapat melakukan pemeriksaan dengan dokter yang bersangkutan padahal pasien sudah mendaftar online			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan poli rawat jalan penyakit dalam – Setelah dikoordinasikan memang dokter yang bersangkutan sudah selesai melakukan pemeriksaan di poli – Sehingga 4 pasien tersebut harus digantikan ke dokter pengganti yang selanjutnya – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	Hijau	Selesai

4.	Senin, 09 Januari 2023	Tn Y.E	Komplain Langsung	Customer Service	Pendaftaran Online	Pasien sudah mendaftar melalui aplikasi bendan mobile akan tetapi billing pendaftarannya tidak terbaca melalui sistem			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian It - Setelah dikoordinasikan pasien memang sudah mendaftar melalui aplikasi dan mendapat nomor antrian R07 - Petugas customer service menginputkan kembali pendaftaran pasien tersebut - Pasien dapat melakukan pemeriksaan di RSUD Bendan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
5.	Senin, 16 Januari 2023	Aduan melalui kanal SP4N Lapor	Melalui Media Sosial	Customer Service	Lain Lain	Pengunjung RSUD Bendan merasa parkiranelektronik yang diterapkan di RSUD Bendan kurang kondusif dari sebelumnya			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian Humas - Mengedukasi bahwa parkiranelektronik ini masi dalam penyesuaian - Mengucapkan terimakasih atas masukannya agar RSUD bendan dapat meningkatkan pelayanan lebih baik	Hijau	Selesai

									lagi. – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
6.	Kamis, 19 Januari 2023	Ny M	Komplain Langsung	Customer Service	Pendaftaran	Pasien kecewa tidak dapat melakukan pemeriksaan di poli kandungan			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran – Setelah dikoordinasikan ternyata pasien mendaftar melalui mesin APM pada pukul 10.16 dengan dokter Agung SPOg – Mengedukasi pasien bahwa pendaftaran poli pagi buka pada 07.00-10.00 WIB – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	Hijau	Selesai

7.	Kamis, 26 Januari 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Lain Lain	Pasien kecewa dikarenakan sudah mendaftar mlalui aplikasi JKN no 34 tetapi ketika pencetakan berkas tertera no 47			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian Humas - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan pasien memang terdaftar pada nomor antrian 34 - Pasien dapat melakukan pemeriksaan di RSUD Bendan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
----	------------------------	--------------------	-------------------	------------------	-----------	---	--	--	---	-------	---------



LAMPIRAN SCREENSHOOT ADUAN MELALUI MEDIA SOSIAL WHATSAPP

7



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN

Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119

Website : <http://www.rsud.pekalongankota.go.id>

Email : rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN KOMPLAIN BULAN FEBRUARI 2023

No	Tanggal	Nama pasien	Jenis Komplain	Penerima keluhan	Unit yang dikeluhkan	Saran keluhan	Pembahasan dg Tim Penanganan Komplain	Pembahasan dg Eksternal RS	Penyelesaian	Kategori Komplain	Status
1.	Selasa, 07 Feb 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Pendaftaran	Pasien kecewa dikarenakan nomor antrian yang sudah diakses melalui pendaftaran online JKN mobile tidak sesuai dengan cetak SEP di loket pendaftaran			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikonfirmasi untuk pendaftaran melalui aplikasi JKN mobile memang belum muncul melalui billing sistem pendaftaran sehingga harus mengubah secara manual dahulu melalui sistem - Pasien tetap mendapatkan nomor antrian yang ada pada aplikasi JKN Mobile - Pasien dapat menerima	Hijau	Selesai
2.	Selasa, 07 Feb 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Pelayanan Rawat Jalan (poli bedah mulut)	Pasien kecewa dengan pelayanan poli rawat jalan bedah mulut			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti	Hijau	Selesai

						dikarenakan tidak ada satupun perawat yang berjaga di poli tersebut.			- komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian poli gigi – Setelah dikoordinasikan, terdapat dua perawat yang sedang cuti sehingga perawat yang ada dipoli gigi bedah mulut sementara menggantikan perawat gigi yang sedang cuti tersebut. – Pelayanan poli bedah mulut dimula pada pukul 11.00-selesai – Komplain selesai – Pasien dapat menerima		
3.	Selasa, 07 Feb 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Melalui WA	Customer Service	Farmasi Rawat Jalan	“Assalamualaikum pak tolong untuk unit farmasi pelayanannya ditingkatkan lagi tidak peduli dia pasien umum BPJS atau SKTM tolong jangan dibeda2kan harapan kami pelayannya yg sat set gak nunggu lama sekali lebih dari 60 menit”			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Mengedukasi pasien bahwa beberapa poli praktek secara bersamaan dan bermuara di farmasi, sehingga farmasi melayani semua poli klinik hingga akhirnya terjadi penumpukan antrian difarmasi – Untuk pengambilan obat, farmasi buka dari	Hijau	Selesai

									jam 07.00-16.00. sehingga pasien dapat mengambil obat paling lambat pada pukul 16.00 – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
4.	Rabu, 08 Feb 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Pelayanan Poli Rawat Jalan (bedah digestive)	Pasien kecewa dikarenakan ruangan poli bedah digestive kosong dari pagi, sehingga pasien bingung hendak konfirmasi pendaftaran			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian poli bedah digestive – Setelah dikoordinasikan untuk poli bedah digestive adalah poli pelayanan siang. – Sehingga pelayanan dimulai pada pukul 13.00-selesai – Untuk melakukan konfirmasi pendaftaran pasien dapat membawa berkas pendaftaran pada saat pelayanan dimulai – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	Hijau	Selesai
5.	Jumat, 10 Feb 2023	Tn Mukarom	Komplain Langsung	Customer Service	Pelayanan Rawat Inap Ruang Jlamprang	Pasien kecewa dengan pelayanan ruang rawat inap jlamprang dikarenakan salah dalam penginputan surat kontrol ulang			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang rawat inap		

									jlamprang – Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan dokter DPJP dan poli yang dituju – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Mengedukasi pasien bahwa untuk jadwal poli yang dituju (vedah mulut) hanya ada dihari selasa dan rabu – Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
6.	Selasa, 14 Feb 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Farmasi Rawat Jalan	Pasien geriatri kecewa, pasien merasa identitas geriatri tidak berlaku di farmasi rawat jalan			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas – Mengedukasi pasien bahwa untuk pasien geriatri memang harus mengantri sesuai nomor urutannya akan tetapi nomor antrian	Hijau	Selesai

									tsb hanya khusus pasien geriatri saja sehingga tidak tercampur dg pasien yang lain - Mengedukasi pasien bahwa beberapa poli praktek secara bersamaan dan bermuara di farmasi, sehingga farmasi melayani semua poli klinik hingga akhirnya terjadi penumpukkan antrian di farmasi Untuk pengambilan obat, farmasi buka dari jam 07.00-16.00. sehingga pasien dapat mengambil obat paling lambat pada pukul 16.00 - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

7.	Rabu, 22 Feb 2023	Tn Purwo Sudiro	Komplain Langsung	Customer Service	IGD	Pasien kecewa dikareakan pasien merasa terlalu lama berada di IGD dan tak kunjung mendapatkan ruang pelayanan rawat inap.			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit bagian IGD dan bidang keperawatan - Setelah dikoordinasikan memang untuk saat ini ruang perawatan rawat inap di RSUD Bendan sedang penuh - Akan tetapi RSUD Bendan akan mengusahakan agar pasien mendapatkan ruang rawat inap yang sesuai sehingga pasien dapat merasa nyaman dengan pelayanan yang ada di RSUD Bendan - Pasien mendapatkan pelayanan ruang rawat inap di VIP dikarenakan untuk ruangan kelas 1 sudah terisi oleh pasien yg lain. - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
----	----------------------	--------------------	----------------------	---------------------	-----	--	--	--	--	-------	---------

8.	Rabu, 22 Feb 2023	Tn Muflikhin	Komplain Langsung	Customer Service	IGD	Pasien kecewa dikareakan pasien merasa terlalu lama berada di IGD dan tak kunjung mendapatkan ruang pelayanan rawat inap.			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit bagian IGD dan bidang keperawatan - Setelah dikoordinasikan memang untuk saat ini ruang perawatan rawat inap di RSUD Bendan sedang penuh - Akan tetapi RSUD Bendan akan mengusahakan agar pasien mendapatkan ruang rawat inap yang sesuai sehingga pasien dapat merasa nyaman dengan pelayanan yang ada di RSUD Bendan - Pasien mendapatkan pelayanan ruang rawat inap di VIP dikarenakan untuk ruangan kelas 1 sudah terisi oleh pasien yg lain. - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
----	----------------------	-----------------	----------------------	---------------------	-----	--	--	--	--	-------	---------

9.	Rabu, 22 Feb 2023	Tn Abdul Ghofur	Komplain Langsung	Customer Service	IGD	Pasien kecewa dikareakan pasien merasa terlalu lama berada di IGD dan tak kunjung mendapatkan ruang pelayanan rawat inap.			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit bagian IGD dan bidang keperawatan - Setelah dikoordinasikan memang untuk saat ini ruang perawatan rawat inap di RSUD Bendan sedang penuh - Akan tetapi RSUD Bendan akan mengusahakan agar pasien mendapatkan ruang rawat inap yang sesuai sehingga pasien dapat merasa nyaman dengan pelayanan yang ada di RSUD Bendan - Pasien mendapatkan pelayanan ruang rawat inap di VIP dikarenakan untuk ruangan kelas 1 sudah terisi oleh pasien yg lain. - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
----	----------------------	--------------------	----------------------	---------------------	-----	--	--	--	--	-------	---------

10.	Kamis, 23 Feb 2023	Tn Dwi Riswanto	Komplain Langsung	Customer Service	IGD	Pasien kecewa dikareakan pasien merasa terlalu lama berada di IGD dan tak kunjung mendapatkan ruang pelayanan rawat inap.			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit bagian IGD dan bidang keperawatan - Setelah dikoordinasikan memang untuk saat ini ruang perawatan rawat inap di RSUD Bendan sedang penuh - Akan tetapi RSUD Bendan akan mengusahakan agar pasien mendapatkan ruang rawat inap yang sesuai sehingga pasien dapat merasa nyaman dengan pelayanan yang ada di RSUD Bendan - Pasien mendapatkan pelayanan ruang rawat inap di ruang truntum - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
-----	-----------------------	--------------------	----------------------	---------------------	-----	--	--	--	--	-------	---------

11.	Kamis, 23 Feb 2023	Ny Ari Kusrini	Komplain Langsung	Customer Service	Lain Lain	Pasien tidak terima dikarenakan tidak bisa melakukan pelayanan rawat inap di RSUD Bendan			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit Kasir dan administrasi rawat inap - Berkoordinasi dengan unit VK/Ponek - Setelah dikoordinasikan ternyata pasien tidak memiliki asuransi BPJS - Mengedukasi pasien untuk segera mengurus administrasi SKTM dikarenakan untuk aturan terbaru tahun 2023 jampersal sudah tidak berlaku lagi. Sehingga alternatif lain adalah pasien harus mengurus SKTM dari dinsos - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
12.	Kamis, 23 Feb 2023	Khusnul Khotimah	Komplain Langsung	Customer Service	Lain Lain	Pasien tidak terima dikarenakan pasien harus membayar biaya administrasi dari ruang pelayanan rawat inap			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit bagian VK dan	Hijau	Selesai

									kasir administrasi rawat inap – Setelah dikoordinasikan ternyata pasien pada awal melakukan pendaftaran rawat inap, pasien menyetujui bahwa pelayanan ditanggung dengan biaya sendiri untuk sementara waktu. – Setelah dikonfirmasi pada bagian kasir dan administrasi ternyata pasien tidak memiliki asuransi BPJS – Mengedukasi pasien untuk segera mengurus administrasi SKTM dikarenakan untuk aturan terbaru tahun 2023 jampersal sudah tidak berlaku lagi. Sehingga alternatif lain adalah pasien harus mengurus SKTM dari dinsos – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
13.	Senin, 27 Feb 2023	Ny Siti Sapariyah	Komplain Langsung	Customer Service	Pelayanan Rawat Jalan	Pasien tidak terima dikarenakan tidak bisa melakukan pelayanan poli rawat jalan di RSUD Benda padahal pasien sudah melakukan pendaftaran melalui aplikasi			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Unit bagian humas berkoordinasi dengan		

									unit rawatinap ruang truntum – Berkoordinasi dengan unit bagian yanmed – Setelah dikoordinasikan pasien adalah pasien rawat inap yang ditangan dengan DPJP poli syaraf sehingga pasien harus kontrol ke poli syaraf terlebih dahulu – Mengedukasi perawat poli syaraf untuk senantiasa memberikan pelyanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain pasien. – pasien dapat menerima – komplain selesai		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--





PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website : <http://www.rsud.pekalongankota.go.id>
Email : rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN KOMPLAIN BULAN MARET 2023

N o	Tanggal	Nama pasien	Jenis Komplain	Penerima keluhan	Unit yang dikeluhkan	Saran keluhan	Pembahasan dg Tim Penanganan Komplain	Pembahas an dg Eksternal RS	Penyelesaian	Katagori Komplain	Status
1.	Kamis, 02 Maret 2023	Tn S	Komplain Langsung	Customer Service	Lain lain	Pasien kecewa dikarenakan tidak dapat melakukan pendaftaran melalui BPJS dengan keterangan "keluar kemauan sendiri"			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengecek data identitas pasien melalui aplikasi SIPP BPJS Kesehatan - Setelah dikonfirmasi pasien adalah penanggung BPJS Non PBI. - Pasien merupakan iur bayar perbulan melalui potong gaji, dikarenakan pasien sudah tidak bekerja di tempat tersebut maka pembayaransetoran tidak bisa dilakukan. Sehingga pasien harus membayar secara mandiri tau alih bayar menjadi peserta PBI - Pasien dapat menerima	Hijau	Selesai

2.	Kamis, 02 Maret 2023	Ny A	Komplain Langsung	Customer Service	Lain lain	Pasien kecewa dikarenakan tidak dapat melakukan pendaftaran melalui BPJS dengan keterangan "non aktif akhir bulan"			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengecek data identitas pasien melalui aplikasi SIPP BPJS Kesehatan - Setelah dikonfirmasi pasien adalah penanggung BPJS Non PBI. - Pasien merupakan iur bayar perbulan melalui potong gaji, dikarenakan pasien sudah tidak bekerja di tempat tersebut maka pembayaransetoran tidak bisa dilakukan. Sehingga pasien harus membayar secara mandiri tau alih bayar menjadi peserta PBI - Komplain selesai - Pasien dapat menerima	Hijau	Selesai
3.	Kamis, 02 maret 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Farmasi Rawat Jalan	Pasien tidak terima dengan pelayanan farmasi yang ada di RSUD Bendan dikarenakan menunggu terlalu lama sedangkan pasien adalah pasien dg kategori geriatri			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Mengedukasi pasien bahwa untuk pasien geriatri memang harus	Hijau	Selesai

									mengantri sesuai nomor urutannya akan tetapi nomor antrian tsb hanya khusus pasien geriatri saja sehingga tidak tercampur dg pasien yang lain - Mengedukasi pasien bahwa beberapa poli praktek secara bersamaan dan bermuara di farmasi, sehingga farmasi melayani semua poli klinik hingga akhirnya terjadi penumpukkan antrian di farmasi - Untuk pengambilan obat, farmasi buka dari jam 07.00-16.00. sehingga pasien dapat mengambil obat paling lambat pada pukul 16.00 - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
4.	Jumat, 10 Maret 2023	Tn A	Komplain Langsung	Customer Service	Pelayanan Rawat Inap (R jamprang)	Pasien kecewa dikarenakan terdapat kesalahan dalam menentukan jadwal kontrol ulang ke poli bedah mulut			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap jamprang - Dikarenakan poli bedah mulut hanya praktik di hari selasa dan rabu saja pasien diedukasi untuk	Hijau	Selesai

									mendaftar melalui aplikasi bendan mobile atau JKN mobile. – Sehingga pasien dapat mengetahui poli yang dituju buka atau tutupnya – Mengedukasi pasien agar lebih teliti lagi dalam memberikan jadwal kontrol ulang pasien rawat jalan – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
5.	Selasa, 14 Maret 2023	Tn M. H. F	Komplain Langsung	Customer Service	Pelayanan Rawat Inap (R Sekar Jagad)	Pasien kecewa dengan pelayanan ruang rawat inap sekar jagad dikarenakan salah dalam penginputan surat kontrol ulang poli bedah syaraf			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang rawat inap sekar jagad – Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan jadwal kontrol ulang – Dikarenakan poli bedah syaraf hanya praktik di hari senin rabu dan sabtu saja pasien diedukasi untuk mendaftar melalui aplikasi bendan mobile atau JKN mobile. – Sehingga pasien dapat mengetahui poli yang dituju buka atau tutupnya		

									– Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
6.	Selasa, 14 Maret 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Pelayanan Rawat Jalan	Beberapa pasien tidak dapat melakukan pemeriksaan dikarenakan dokter yang bersangkutan tidak hadir			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang mengikuti UKOM di luar kota sehingga poli tutup – Pasien dapat melakukan pemeriksaan di hari berikutnya – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
7.	Sabtu, 18 Maret 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Pendaftaran	Pasien tidak dapat melakukan pemeriksaan di poli jiwa dikarenakan pasien tidak datang ke poli yang bersangkutan hanya diwakilkan saja			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi kepada pasien bahwa ada aturan terbaru mewajibkan pasien untuk finger print atau sidik jari sehingga pasien harus datang	Hijau	Selesai

									langsung - Berkoordinasi dengan unit bagian Humas - Bagian humas berkoordinasi dengan pihak manajemen - Dikarenakan pasien memiliki riwayat penyakit jiwa dan pasien sering memberontak sehingga pasien tidak dapat hadir untuk melakukan pemeriksaan langsung - Pasien dapat melakukan pemeriksaan dengan cara petugas pendaftaran meng approve untuk satu kali pemeriksaan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

8.	Senin, 20 Maret 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Lain lain	Pasien merasa alur pendaftaran terlalu rumit			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi pasien bahwa untuk pasien baru memang harus mengisi formulir terlebih dahulu, setelah diisi pasien harus menyerahkan formulir pendaftaran ke loket 1, lalu pasien melakukan sidik jari atau finger print dan melakukan pencetakan SEP, setelah dicetak pasien menuju ke poli yang dituju - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
9.	Jumat, 24 maret 2023	NyD.W	Komplain Langsung	Customer Service	IGD	Pasien kecewa dikareakan pasien merasa teralu lama berada di IGD dan tak kunjung mendapatkan ruang pelayanan rawat inap.			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit bagian IGD dan bidang keperawatan - Setelah dikoordinasikan memang untuk saat ini ruang perawatan rawat inap di RSUD Benda sedang penuh - Akan tetapi RSUD	Hijau	Selesai

									Bendan akan mengusahakan agar pasien mendapatkan ruang rawat inap yang sesuai sehingga pasien dapat merasa nyaman dengan pelayanan yang ada di RSUD Bendan - Pasien mendapatkan pelayanan ruang rawat inap di VIP dikarenakan untuk ruangan kelas 1 sudah terisi oleh pasien yg lain. - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
10.	Rabu, 22 Feb 2023	Tn A.G	Komplain Langsung	Customer Service	IGD	Pasien kecewa dikareakan pasien merasa terlalu lama berada di IGD dan tak kunjung mendapatkan ruang pelayanan rawat inap.			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit bagian IGD dan bidang keperawatan - Setelah dikoordinasikan memang untuk saat ini ruang perawatan rawat inap di RSUD Bendan sedang penuh - Akan tetapi RSUD Bendan akan mengusahakan agar pasien mendapatkan ruang rawat inap yang sesuai sehingga	Hijau	Selesai

									pasien dapat merasa nyaman dengan pelayanan yang ada di RSUD Bendan - Pasien mendapatkan pelayanan ruang rawat inap di VIP dikarenakan untuk ruangan kelas 1 sudah terisi oleh pasien yg lain. - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
11.	Kamis, 23 Feb 2023	Tn D.R	Komplain Langsung	Customer Service	IGD	Pasien kecewa dikareakan pasien merasa terlalu lama berada di IGD dan tak kunjung mendapatkan ruang pelayanan rawat inap.			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit bagian IGD dan bidang keperawatan - Setelah dikoordinasikan memang untuk saat ini ruang perawatan rawat inap di RSUD Bendan sedang penuh - Akan tetapi RSUD Bendan akan mengusahakan agar pasien mendapatkan ruang rawat inap yang sesuai sehingga pasien dapat merasa nyaman dengan	Hijau	Selesai

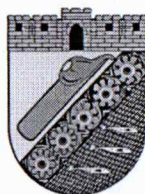
									pelayanan yang ada di RSUD Bendan - Pasien mendapatkan pelayanan ruang rawat inap di ruang truntum - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
12.	Kamis, 23 Feb 2023	Ny A.K	Komplain Langsung	Customer Service	Lain Lain	Pasien tidak terima dikarenakan tidak bisa melakukan pelayanan rawat inap di RSUD Bendan			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit Kasir dan administrasi rawat inap - Berkoordinasi dengan unit VK/Ponek - Setelah dikoordinasikan ternyata pasien tidak memiliki asuransi BPJS - Mengedukasi pasien untuk segera mengurus administrasi SKTM dikarenakan untuk aturan terbaru tahun 2023 jampersal sudah tidak berlaku	Hijau	Selesai

									lagi. Sehingga alternatif lain adalah pasien harus mengurus SKTM dari dinsos – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
13.	Kamis, 23 Feb 2023	K.K	Komplain Langsung	Customer Service	Lain Lain	Pasien tidak terima dikareakan pasien harus membayar biaya administarasi dari ruang pelaynan rawat inap			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Berkoordinasi dengan unit bagian VK dan kasir administrasi rawat inap – Setelah dikoordinasikan ternyata pasien pada awal melakukan pendaftaran rawat inap, pasien menyetujui bahwa pelayanan ditanggung dengan biaya sendiri untuk sementara waktu. – Setelah dikonfirmasi pada bagian kasir dan	Hijau	Selesai

									administrasi ternyata pasien tidak memiliki asuransi BPJS – Mengedukasi pasien untuk segera mengurus administrasi SKTM dikarenakan untuk aturan terbaru tahun 2023 jampersal sudah tidak berlaku lagi. Sehingga alternatif lain adalah pasien harus mengurus SKTM dari dinsos – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
14.	Senin, 27 Feb 2023	Ny Siti Sapariyah	Komplain Langsung	Customer Service	Pelayanan Rawat Jalan	Pasien tidak terima dikarenakan tidak bisa melakukan pelayanan poli rawat jalan di RSUD Benda padahal pasien sudah melakukan pendaftaran melalui aplikasi			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Unit bagian humas berkoordinasi dengan unit rawat inap ruang truntum – Berkoordinasi dengan unit bagian yanmed – Setelah dikoordinasikan pasien adalah pasien rawat inap yang ditangan dengan DPJP poli syaraf sehingga pasien harus kontrol ke poli syaraf terlebih dahulu – Mengedukasi perawat poli syaraf untuk		

									senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain pasien. - pasien dapat menerima - komplain selesai		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--





PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN

Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119

Website : <http://www.rsud.pekalongankota.go.id>

Email : rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN KOMPLAIN BULAN APRIL 2023

N o	Tanggal	Nama pasien	Jenis Komplain	Penerima keluhan	Unit yang dikeluhkan	Saran keluhan	Pembahasan dg Tim Penanganan Komplain	Pembahas an dg Ekternal RS	Penyelesaian	Katagori Komplain	Status
1.	Senin, 03 April 2023	Tn S	Komplain Langsung	Customer Service	Farmasi	Mau oprasi katarak, resep obat ginjal dikasih cuma untuk 1 minggu, sedangkan ada obat kronis juga. Dikarenakan belum ada 1 bulan pasien tidak bisa priksa disaat obat ginjalnya habis			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Mengucapkan terimakasih kepada pasien atas masukannya agar RSUD Bendan dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi - Berkoordinasi dengan bagian klaim bpjs(bu ela) - Setelah dikoordinasikan pasien dapat melakukan pelayanan karna ada diagnosa CKD. - Komplain selesai - Pasien dapat menerima	Hijau	Selesai
2.	Rabu, 05 April 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Pelayanan Rawat inap	Banyak pasien mengeluh dikarenakan pasien habis rawat inap saat mau kontrol			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut	Hijau	Selesai

						tidak dikasih tau untuk jadwal pendaftaran kontrol sehingga menyebabkan kekecewaan pasien karna waktu pendaftaran sudah selesai.			- Berkoordinasi dengan ruang rawat inap - Setelah dikoordinasikan memang perawat tidak memberi info jadwal pendaftaran - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien bahwa untuk pendaftaran ke poli dimulai pukul 07.00-10.00 - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima Komplain selesai		
3.	Kamis, 06 April 2023	Tn A.A	Komplain Langsung	Customer Service	Poli Rawat Jalan (penyakit paru)	Jadwal kontrol ulang pasien tanggal 07/04/2023 bertepatan tanggal merah, obat pasien sudah habis sedangkan poli paru buka hari senin-jumat.			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli rawat jalan penyakit paru - Setelah dikoordinasikan pasien kontrol hari senin menyesuaikan jadwal poli paru - Pasien dapat	Hijau	Selesai

									menerima – Komplain selesai		
4.	kamis,06 april 2023	S.M	Komplain Langsung	Customer Service	Pendaftaran Online	Mau kontrol habis rawat inap tapi tidak dikasih tau jadwal pendaftaran, pasien baru datang jam 11.00 disaat pendafataran sudah selesai			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang rawat inap – Setelah dikoordinasikan memang perawat tidak memberi info jadwal pendaftaran – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Mengedukasi pasien bahwa untuk pendaftaran ke poli dimulai pukul 07.00-10.00 – Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi benden mobile / JKN mobile – Pasien dapat menerima Komplain selesai	Hijau	Selesai
5.	sabtu, 08 april 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	perinatologi	SKO salah, dirujuknya ke perinatologi bukan ke poli anak			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan	Hijau	Selesai

									ruang rawat inap perinatologi – Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan dokter DPJP dan poli yang dituju – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi benden mobile / JKN mobile – Pasien dapat menerima Komplain selesai		
6.	sabtu, 08 april 2023	Tn K	Komplain Langsung	Customer Service	Poli Rawat Jalan	Pasien hari kamis datang terlambat pendaftaran ditolak, hari jumat datang lagi waktu poli tutup karna tanggal merah, hari sabtu pasien datang 09.35 dan kuota sudah habis dari jam 07.20 karna dibatasi 50 pasien. Pasien komplain karna tidak bisa daftar.			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Petugas customer service membantu pasien dalam pembuatan nomor rekam medis sehingga pasien dapat mendaftar melalui aplikasi online – Berkoordinasi dengan petugas poli mata – Pasien dapat melakukan	Hijau	Selesai

									pendaftaran dan pemeriksaan - Mengedukasi pasien tata cara mendaftar melalui aplikasi online - Pendaftaran dimulai pada jam 13.00-20.00 sehari sebelum pemeriksaan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

7.	Senin, 10 april 2023	Ny N.H	Komplain Langsung	Customer Service	Lain lain	Pasien mau minta kartu pasien sedangkan kartu pasien habis			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Bagian humas berkoordinasi dengan unit bagian manajemen - Untuk memperbaiki kartu pasien rawat jalan sedang dalam proses pembuatan kartu seperti kartu ID Card - Sehingga membutuhkan waktu sedikit lebih lama dalam prosesnya - Untuk sementara ini RSUD Benda memberikan stiker identitas kepada pasien dan ditempelkan pada kartu BPJS atau KTP pasien - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
----	----------------------	--------	-------------------	------------------	-----------	--	--	--	--	-------	---------

8.	Selasa, 11 april 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Poli Rawat Jalan (Poli jiwa)	Pasien komplain karena dokternya tidak kunjung datang sudah menunggu dari jam 9 sampai siang tapi tidak ada kejelasan.			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang poli jiwa - Setelah dikoordinasikan memang dokternya ada keperluan mendadak sehingga tidak bisa melakukan pemeriksaan - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
----	-----------------------	--------------------	-------------------	------------------	------------------------------	--	--	--	---	-------	---------

9.	Rabu, 12 april 2023	Tn A	Komplain Langsung	Customer Service	Poli Rawat Jalan	Tidak bisa priksa karna ada riwayat kronis, belum ada 1 bulan belum bisa priksa			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian rekam medis - Berkoordinasi dengan perawat poli yang bersangkutan - Setelah dikoordinasikan pasien memang tidak dapat melakukan pemeriksaan di RSUD Bendan - Mengedukasi pasien bahwa aturan terbaru dari BPJS apabila terdapat pemnyakit kronis obat pasien hanya dapat melakukan pemeriksaan 30 hari sekali - Apabila obat yang diberikan habis, pasien dapat melakukan pemeriksaan di faskes pertamanya - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
10.	Rabu, 12 april 2023	Ny LS	Komplain Langsung	Customer Service	Poli Rawat Jalan	Mau minta kartu pasien karena hilang			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan	Hijau	Selesai

									unit bagian humas – Bagian humas berkoordinasi dengan unit bagian manajemen – Untuk memperbaiki kartu pasien rawat jalan sedang dalam proses pembuatan kartu seperti kartu ID Card – Sehingga membutuhkan waktu sedikit lebih lama dalam prosesnya – Untuk sementara ini RSUD Benda memberikan stiker identitas kepada pasien dan ditempelkan pada kartu BPJS atau KTP pasien – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

11.	Rabu, 12 april 2023	Ny M	Komplain Langsung	Customer Service	Pendaftaran online	Nomor antrian tidak muncul di billing pendaftaran			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan pasien memang benar sudah mendaftar melalui aplikasi karena terdapat kesalahan sistem sehingga billing pendaftaran hilang - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pemeriksaan sesuai dengan nomor urut yang sudah tertera di pendaftaran online - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
12.	Rabu, 12 april 2023	Ny R	Komplain Langsung	Customer Service	Pendaftaran	Pasien kontrol tanggal 5/4/2023 tapi yang muncul billing tanggal 06/4/2023 jadi pasien tidak bisa kontrol tanggal 12/4/2023 karena belum ada 7 hari			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT dan perawat poli yang bersangkutan	Hijau	Selesai

									- Menghapus billing pendaftaran pada tanggal 05 April 2023 - Mengedukasi pasien bahwa apabila pasien tidak bisa atau berhalangan untuk datang harus segera melakukan konfirmasi ke petugas RSUD Benda agar billing tidak terkunci melalui sistemnya - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
13.	Rabu, 12 april 2023	Tn A.G	Komplain Langsung	Customer Service	buketan	Pasien kecewa dikarenakan kurangnya komunikasi dr petugas rawat inap yang harus memiliki surat pengantar terlebih dahulu dikarenakan pasien penanggung kemenkes			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi ruang rawat inap buketan untuk meningkatkan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya miss komunikasi antar pasien dan petugas - Mengedukasi pasien untuk penanggung kemenkes memang hanya dilakukan pada pelayanan rawat inap, untuk periksa rawat jalannya harus mempunyai surat pengantar ke faskes pertama - Pasien dapat	Hijau	Selesai

									menerima – Komplain selesai		
14.	Rabu, 12 april 2023	Tn C	Komplain Langsung	Customer Service	Poli rawat jalan (penyakit dalam)	Dokter sudah selesai sebelum jam 10.00			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan terdapat keperluan mendadak sehingga dokter harus meninggalkan poli lebih awal – Mengedukasi pasien untuk tidak datang terlalu siang dan diusahakan datang tepat waktu sesuai nomor urut yang diterima – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	Hijau	Selesai

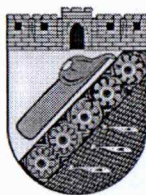
15.	Kamis. 13 april 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Poli Rawat Jalan	Saat antri di farmasi tidak ada stempel geriatri jadi dianggap pasien biasa			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Memperbarui data pasien yang bersangkutan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
16.	Jumat, 14 april 2023	Tn A	Komplain Langsung	Customer Service	Lain-lain	Rujukan dari faskes 1 salah, harusnya ke poli mata dirujuknya ke poli jiwa			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi pasien bahwa sesungguhnya untuk surat pengantar itu memang wewenang dari faskes yang bersangkutan - Petugas RSUD Benda hanya membantu menelponkan pada faskes pertamanya saja - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai

17.	Rabu, 19 april 2023	Tn A.I	Komplain Langsung	Customer Service	Lain-lain	Belum ada 1 minggu pasien mau kontrol, pasien merasa keberatan karena adanya sidik jari karena pasien pusing ada riwayat oprasi otak			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Unit bagian humas berkoordinasi dengan unit bagian rekam medis dan petugas BPJS - Pasien dapat melakukan pemeriksaan di RSUD Bendan dengan menunjukan surat pengantar tidak dapat finger print - Mengedukasi pasien bahwa untuk aturan BPJS terbaru semua pasien rawat jalan harus melakukan finger print sehingga pasien diharuskan datang ke RSUD Bendan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
-----	------------------------	--------	----------------------	---------------------	-----------	---	--	--	--	-------	---------

18.	Kamis, 20 april 2023	Ny S.H	Komplain Langsung	Customer Service	Poli Rawat Jalan	Pasien tidak cocok dengan obat baru yg dikasih poli jantung karena setelah minum obat malah sesak nafas. Pasien belum ada 1 bulan mau konsultasi lagi karena tidak cocok			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Unit bagian humas berkoordinasi dengan unit bagian rekam medis dan petugas BPJS - Mengedukasi pasien bahwa aturan terbaru dari BPJS apabila terdapat pemnyakit kronis obat pasien hanya dapat melakukan pemeriksaan 30 hari sekali - Apabila obat yang diberikan habis atau terdapat keluhan, pasien dapat melakukan pemeriksaan di faskes pertamanya - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
-----	-------------------------	--------	----------------------	---------------------	---------------------	---	--	--	---	-------	---------



LAMPIRAN SCREENSHOOT ADUAN MELALUI MEDIA SOSIAL WHATSAPP



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN

Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119

Website : <http://www.rsud.pekalongankota.go.id>

Email : rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN KOMPLAIN BULAN MEI 2023

N o	Tanggal	Nama pasien	Jenis Komplain	Penerima keluhan	Unit yang dikeluhkan	Saran keluhan	Pembahasan dg Tim Penanganan Komplain	Pembahas an dg Eksternal RS	Penyelesaian	Katagori Komplain	Status
1.	Jumat, 05 Mei 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Kasir	Pasien kecewa dengan pelayanan administrasi di RSUD Bendan, dikarenakan pembayaran tidak bisa melalui non tunai.			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Mengucapkan terimakasih kepada pasien atas masukannya agar RSUD Bendan dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi - Berkoordinasi dengan unit bagian kasir - Unit bagian kasir berkoordinasi dengan unit keuangan - Komplain selesai - Pasien dapat menerima	Hijau	Selesai
2.	Jumat, 05 Mei 2023	Tn S	Komplain Langsung	Customer Service	Lain lain	Pasien hendak pergi haji pada tanggal 03 Juni 2023. Sedangkan obat yang harus dibawa itu adalah obat poli dalam. Pasien harus			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Mengucapkan terimakasih kepada pasien atas masukannya agar RSUD Bendan dapat	Hijau	Selesai

						periksa selama 30 hari sekali, jatuh ditanggal 01 Juni 2023 sedangkan ditanggal tersebut adalah tanggal merah dan tanggal 02 Juni 2023 juga tanggal merah. Karena saya penanggung BPJS jika belum ada 30 hari atau tidak sesuai tanggal, obat tidak dapat diambil.			meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoordinasi dengan unit bagian pelayanan – Setelah dikoordinasikan pasien dapat mengambil obat H-7 sebelum pemberangkatan haji dengan mendaftar secara manual melalui bagian resepsionis sesuai hari, jam dan tanggal jadwal praktik dokter yang bersangkutan. – Komplain selesai – Pasien dapat menerima		
3.	Selasa, 09 Mei 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Pendaftaran	Pasien poli syaraf kecewa dengan pelayanan di RSUD Benda dikarenakan pasien diwajibkan datang untuk melakukan pemeriksaan pasien tidak dapat menghadiri pemeriksaan dikarenakan kondisi yang tidak memungkinkan			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan pendaftaran rawat jalan – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Mengedukasi pasien bahwa untuk pemeriksaan dengan penanggung BPJS memang diwajibkan datang dikarenakan pasien harus	Hijau	Selesai

									melakukan finger print atau cap jempol sebagai bukti telah melakukan pendaftaran - Pasien dapat menerima Komplain selesai		
4.	Selasa, 09 Mei 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Pendaftaran Rawat Jalan	Pasien poli syaraf tidak terima dengan pelayanan di RSUD Bendan dikarenakan pasien diharuskan periksa seminggu sekali sedangkan kondisi pasien tidak memungkinkan apabila harus datang seminggu sekali			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan unit bagian pelayanan - Setelah dikoordinasikan pasien dapat melakukan pemeriksaan di RSUD Bendan tanpa menghadiri pemeriksaan di RSUD Bendan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
5.	Selasa, 09 Mei 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Poli Rawat Jalan Poli Jiwa	Pasien tidak terima dikarenakan dokter datang tidak sesuai jam praktiknya padahal pasien sudah menunggu dari pagi jam 08.00 ternyata dokter datang jam 11.00. ketika saya datang			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service	Hijau	Selesai

						ke poli jam 11.30 dokter sudah pulang.			- Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan memang praktik pada jam 11.00 - Membantu pasien untuk mendaftar melalui aplikasi Bendan Mobile H-1 jam 13.00-20.00 - Komplain selesai		
6.	Sabtu, 10 Mei 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Kasir	Pasien kecewa dengan pelayanan kasir karena ketika hendak membayar tagihan BPJS tidak bisa menggunakan non tunai			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian kasir - Unit bagian kasir berkoordinasi dengan unit keuangan - Pasien dapat menerima Komplain selesai	Hijau	Selesai
7.	Kamis, 11 Mei 2023	Tn Z	Komplain Langsung	Customer Service	Pelayanan Rawat Inap Truntum	Pasien kecewa dikarenakan perawat ruang rawat inap truntum salah dalam memberikan jadwal kontrol ulang rawat jalan			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap truntum - Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam	Hijau	Selesai

									– penginputan dokter DPJP dan poli yang dituju – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
8.	Senin, 15 Mei 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Lain lain	Banyak pasien kecewa dengan pendaftaran aplikasi online dikarenakan pendaftaran melalui aplikasi bendan mobile ditolak dan harus melakukan melalui JKN Mobile.			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa sekarang penanggung BPJS dialihkan semua ke aplikasi JKN Mobile – Untuk aplikasi Bendan Mobile sekarang hanya bisa diakses oleh penanggung Umum saja. – Petugas customer service dengan sabar dan telaten membantu pasien dalam pembuatan aktivasi JKN Mobile – Pasien dapat menerima	Hijau	Selesai

9.	Selasa, 16 Mei 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Lain lain	Pasien kecewa dengan aplikasi JKN Mobile karena terlalu ribet tidak bisa mendaftar poli rehab medik			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Berkoordinasi dengan unit poli rehab medik dan pendaftaran - Mengedukasi pasien bahwa poli rehab medik adalah poli rawat jalan penunjang sehingga secara rujukan itu terbaca nya poli inti nya - Untuk sementara pasien poli rehab medik di daftarkan secara manual - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
----	---------------------	--------------------	-------------------	------------------	-----------	---	--	--	--	-------	---------

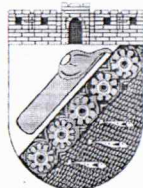
10.	Selasa, 16 Mei 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Kasir	Keluarga pasien kesulitan dikarenakan tidak memiliki uang cash sehingga harus melakukan pembayaran secara non tunai			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Mengucapkan terimakasih kepada pasien atas masukannya agar RSUD Benda dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi - Berkoordinasi dengan unit bagian kasir - Unit bagian kasir berkoordinasi dengan unit keuangan - Komplain selesai - Pasien dapat menerima	Hijau	Selesai
11.	Selasa, 16 Mei 2023	Tn S	Komplain Langsung	Customer Service	Poli Rawat Jalan	Tidak bisa priksa karna ada riwayat kronis, belum ada 1 bulan belum bisa priksa			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian rekam medis - Berkoordinasi dengan perawat poli yang bersangkutan - Setelah dikoordinasikan pasien memang tidak dapat melakukan pemeriksaan di RSUD Benda - Mengedukasi pasien bahwa aturan terbaru dari BPJS apabila terdapat penyakit kronis obat pasien	Hijau	Selesai

									hanya dapat melakukan pemeriksaan 30 hari sekali - Apabila obat yang diberikan habis, pasien dapat melakukan pemeriksaan di faskes pertamanya - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
12.	Rabu, 17 Mei 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Pendaftaran online	Nomor antrian tidak muncul di billing pendaftaran			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan pasien memang benar sudah mendaftar melalui aplikasi karena terdapat kesalahan sistem sehingga billing pendaftaran hilang - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pemeriksaan sesuai dengan nomor urut yang sudah tertera di	Hijau	Selesai

									- pendaftaran online - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
13.	Rabu, 17 Mei 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Lain lain	Banyak pasien mengeluh dikarenakan pelayanan pendaftaran online melalui JKN semakin ribet mengharuskan menggunakan nomor telepon yang ada pulsanya pasien merasa dipersulit dibandingkan M Bendan			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi pasien bahwa sekarang penanggung BPJS dialihkan semua ke aplikasi JKN Mobile - Untuk aplikasi Bendan Mobile sekarang hanya bisa diakses oleh penanggung Umum saja. - Petugas customer service dengan sabar dan telaten membantu pasien dalam pembuatan aktivasi JKN Mobile - Pasien dapat menerima	Hijau	Selesai
14.	Rabu, 17 Mei 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Lain lain	Pasien kecewa dikarenakan surat kontrol ulang yang ada di JKN tidak tertera sehingga pasien harus tetap daftar secara manual			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan data diinput oleh petugas IT secara manual - Mengedukasi pasien bahwa aplikasi JKN ini memang aplikasi baru	Hijau	Selesai

									sehingga butuh penyesuaian – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
15.	Rabu, 17 Mei 2023	Pasien Rawat Jalan	Komplain Langsung	Customer Service	Lain lain	Pasien tidak dapat mendaftar melalui aplikasi JKN Mobile dikarenakan dokter tidak muncul di menu pilihan dokter sehingga pasien harus daftar secara manual			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikooridnasikan data diinput oleh petugas IT secara manual – Mengedukasi pasien bahwa aplikasi JKN ini memang aplikasi baru sehingga butuh penyesuaian – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	Hijau	Selesai


 DIREKTUR RSUD BENDAN
 KOTA PEKALONGAN
 dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website : <http://www.rsud.pekalongankota.go.id>
Email : rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN KOMPLAIN BULAN JUNI 2023

N o	Tanggal	Nama pasien	Jenis Komplain	Penerima keluhan	Unit yang dikeluhkan	Saran keluhan	Pembahasan dg Tim Penanganan Komplain	Pembahas an dg Eksternal RS	Penyelesaian	Kategori Komplain	Status
1.	Sabtu, 03 Juni 2023	R	Komplain Langsung	Customer Service	Ruang jamprang	Pasien mau kontrol habis rawat inap, saat mau kontrol sko dirujuk ke poli bedah digestif tetapi dokter penanggung jawabnya dr rizal.			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap jamprang - Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan dokter DPJP dan poli yang dituju - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile	Hijau	Selesai

									- Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
2.	Sabtu, 03 Juni 2023	Ny SS	Komplain Langsung	Customer Service	Ruang perinatologi	Pasien merasa kecewa dg pelayanan poli di RSUD Benda pasien mau kontrol setelah lahir, tertera untuk kontrol ulang tanggal 03/06/2023 dokter penanggung jawabnya dr dicky, padahal jadwal poli anak hari sabtu itu dr bintang.			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap perinatologi - Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan dokter DPJP dan poli yang dituju - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi benda mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
3.	Rabu, 07 Juni 2023	s	Komplain Langsung	Customer Service	pendaftaran	Pasien baru poli bedah digestif didaftarkan umum padahal sudah ada rujukannya dr rsud limbung			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran rawat	Hijau	Selesai

									– jalan – Setelah dikoordinasikan pasien sudah didaftarkan ulang memakai bpjs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
4.	Kamis, 08 Juni 2023	IAA	Komplain Langsung	Customer Service	Ruang truntum	Pasien merasa tidak nyaman dikarenakan fasilitas ac ruang truntum kamar no 9 mati dari hari sabtu			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian ipsrs – Setelah dikoordinasikan memang ac ruang truntum no 9 mati, petugas segera memperbaiki. – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	Hijau	Selesai
5.	Jumat, 09 Juni 2023	AH	Komplain Langsung	Customer Service	Lain-lain	Pasien mengeluh karena susu yang diberikan oleh dokter itu tidak cocok dg pasien, pasien malah bab terus & makin hari makin kurus, pasien prolanis belum ada 1 bulan, baru 11 hari mau kontrol lagi ke poli anak			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Unit bagian humas berkoordinasi dengan unit bagian rekam medis dan petugas BPJS – Mengedukasi pasien bahwa aturan terbaru dari BPJS apabila terdapat pemnyakit kronis obat pasien	Hijau	Selesai

									- hanya dapat melakukan pemeriksaan 30 hari sekali - Apabila obat yang diberikan habis atau terdapat keluhan, pasien dapat melakukan pemeriksaan di faskes pertamanya - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
6.	Jumat, 09 Juni 2023	Enkripsi	Komplain Langsung	Customer Service	Lain-lain	Pasien merasa kecewa dikarenakan mau daftar tidak bisa karena mesin apmnya rusak, harus daftar lewat petugas resepsionis tapi pasiennya banyak petugasnya cuma 2 jadi menunggu lama.		- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dg unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang sedang terjadi trouble dari mesinnya - Pasien diedukasi untuk mendaftar melalui petugas customer service di depan - Dikarenakan antrian menumpuk dan pendaftaran membutuhkan waktu cukup lama pasien diharapkan untuk menunggu sedikit lebih lama - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai	

7.	Jumat, 09 Juni 2023	S	Komplain Langsung	Customer Service	pendafatara n	Pendaftaran terlalu lama sudah antri dari subuh, mesinnya rusak			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dg unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang sedang terjadi trouble dari mesinnya - Pasien diedukasi untuk mendaftar melalui petugas customer service di depan - Dikarenakan antrian menumpuk dan pendaftaran membutuhkan waktu cukup lama pasien diharapkan untuk menunggu sedikit lebih lama - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Suroto	Suroto
8.	Sabtu, 10 Juni 2023	PP	Komplain Langsung	Customer Service	Poli Rawat Jalan	Pasien sangat kecewa mau kontrol ke poli kandungan tidak ada pemberitahuan kalau tutup, padahal sudah daftar			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli rawat jalan kandungan - Mengedukasi pasien dikarenakan dokter sedang ada keperluan mendadak sehingga	Hijau	Selesai

									- dokter yg bersangkutan tidak dapat hadir melakukan pemeriksaan di poli – pasien di edukasi untuk mendaftar secara online melalui aplikasi JKN Mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
9.	Sabtu, 10 Juni 2023	M	Komplain Langsung	Customer Service	Poli tht	Mau daftar poli tht sudah tutup padahal belum jam 09.30, sebelumnya petugas bilang pendaftaran sampai jam 09.30.			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan poli rawat jalan THT – Mengedukasi pasien dikarenakan dokter sedang ada keperluan mendadak sehingga dokter yg bersangkutan tidak dapat hadir melakukan pemeriksaan di poli – pasien di edukasi untuk mendaftar secara online melalui aplikasi JKN Mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	Hijau	Selesai
10.	Kamis, 15 Juni 2023	d	Komplain Langsung	Customer Service	Lain-lain	Pasien merasa tidak nyaman menunggu terlalu lama dikarenakan petugas Bpjs slowrespon no tip			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi untuk	Hijau	Selesai

						sudah pernah digunakan saat mau daftar			langsung segera menuju kantor BPJS Kesehatan agar mendapatkan pelayanan secara langsung - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

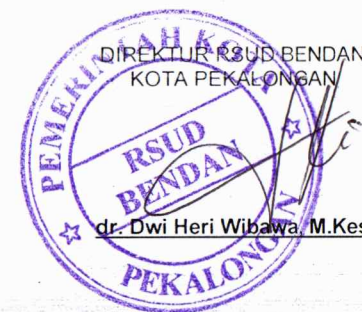
11.	19 Juni 2023	j	Komplain Langsung	Customer Service	pendaftaran	Sudah daftar di poli orthopedi di resepsionis, saat ke tpprj belum terdaftar di simrs			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dg unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan ternyata pasien memiliki dua nomor rekam medis - Nomor rekam medis yang terbaca diaplikasi JKN adalah nomor rekam medis yang lama - Pasien diedukasi untuk melakukan pendaftaran ulang menggunakan nomor rekam medis yang biasanya - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
-----	--------------	---	-------------------	------------------	-------------	---	--	--	---	-------	---------

12.	20 Juni 2023	STM	Komplain Langsung	Customer Service	pendaftaran	Sudah daftar lewat jkn no antrian 4 tapi saat pendaftaran belum terdaftar. (ada 2 no rm)			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dg unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan ternyata pasien memiliki dua nomor rekam medis - Nomor rekam medis yang terbaca diaplikasi JKN adalah nomor rekam medis yang lama - Pasien diedukasi untuk melakukan pendaftaran ulang menggunakan nomor rekam medis yang biasanya - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
-----	--------------	-----	-------------------	------------------	-------------	--	--	--	---	-------	---------

13.	22 juni 2023	SN	Komplain Langsung	Customer Service	Ruang rawat inap jlamprang	Pasien habis rawat inap saat mau kontrol tidak dikasih sko dari ruangan jlamprang			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dg unit bagian ranap jlamprang - Setelah dikoordinasikan ruangan memang belum mengeprintkan surat SKO tsb - Pasien diminta perawat r jlamprang untuk menuju ruang jlamprang dan menemui perawat yang bersangkutan - Pasien dapat melakukan pelayanan di RSUD Bendan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
-----	--------------	----	-------------------	------------------	----------------------------	---	--	--	--	--	--

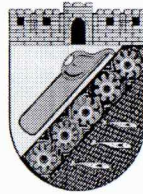
14.	24 Juni 2023	TO	Komplain Langsung	Customer Service	Rawat Inap Nifas	Pasien habis rawat inap, sko ke poli kandungan dr wedo tanggal 24 juni 2023 padahal tanggal 24 juni jadwalnya dr agung.			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap nifas - Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan dokter DPJP dan poli yang dituju - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi benden mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
15.	24 juni 2023	ZI	Komplain Langsung	Customer Service	Rawat Inap Jlamprang	Pasien habis rawat inap mau daftar ke poli bedah umum, pasien baru datang jam 11.30. sko penanggung pasien umum, padahal pasien uhc tapi belum diganti penanggungnya			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian admin rawat inap - Setelah dikoordinasikan untuk peralihan pasien	Hijau	Selesai

									umum ke penanggung uhc diwajibkan tertera tanda tangan pejabat yang bersangkutan yaitu Pak Widodo - Pasien diedukasi untuk datang lebih awal sebelum jam 11.00 WIB - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
16.	26 Juni 2023	SW	Komplain Langsung	Customer Service		Pasien sudah daftar lewat jkn mobile no antrian 10 tetapi saat di pendaftaran belum terdaftar			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dg unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan ternyata pasien memiliki dua nomor rekam medis - Nomor rekam medis yang terbaca diaplikasi JKN adalah nomor rekam medis yang lama - Pasien diedukasi untuk melakukan pendaftaran ulang menggunakan nomor rekam medis yang biasanya - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai



DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN

dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website :<http://www.rsud.pekalongankota.go.id>
Email :rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN KOMPLAIN BULAN JULI 2023

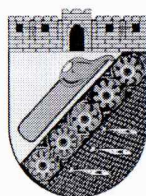
No	Tanggal	Nama pasien	Jenis Komplain	Penerima keluhan	Unit yang dikeluhkan	Saran keluhan	Pembahasan dg Tim Penanganan Komplain	Pembahasan dg Eksternal RS	Penyelesaian	Kategori Komplain	Status
1.	10 Juli 2023	ES			Farmasi	Pasien mengeluh karena bulan kemarin mendapatkan obat tidur (alfazolan 0,5ml) sekarang saat pengambilan obat tidak mendapatkan obat tersebut.			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Unit bagian humas berkoordinasi dengan unit bagian rekam medis dan petugas BPJS - Karena aturan baru bpjs obat tidur hanya diperuntukan untuk pasien poli jiwa. - Apabila obat yang diberikan terdapat keluhan atau habis pasien dapat melakukan pemeriksaan di faskes pertamanya - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
2.	10 juli 2023	D			Poli rawat jalan (Poli	Pasien kecewa karena setiap mau			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya	Hijau	Selesai

					saraf)	daftar melalui aplikasi jkn mobile selalu kehabisan kuota poli saraf padahal daftar jam 13.00 tepat			– dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan poli rawat jalan saraf – Mengedukasi pasien dikarenakan poli saraf hanya ada 40 kuota – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
3.	12 juli 2023	IK			Pendaftaran	Pasien kecewa karena saat mau daftar ke bedah mulut melalui aplikasi kuota habis padahal masih jam 13.00			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan poli rawat jalan bedah mulut, it dan pendaftaran – Mengedukasi pasien dikarenakan ada kesalahan saat penginputan jumlah kuota – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	Hijau	Selesai
4.	18 Juli 2023	MS			Kasir	Pasien kecewa karena untuk pembayaran pendaftaran tidak bisa debit			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan bagian kasir – Mengedukasi pasien dikarenakan untuk pembayaran non tunai masih error jadi belum bisa memakai debit/qris – Pasien dapat		

									- menerima - Komplain selesai		
5.	25 Juli 2023	A			Pendaftaran	Pasien mengeluh karena saat mau daftar lewat aplikasi jkn dokter tidak tersedia akhirnya daftar langsung karena kuota habis penambahan pasien sedikit padahal pasiennya banyak			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli rawat jalan saraf - Mengedukasi pasien dikarenakan dokter saat kontrol sebelumnya tidak praktek - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
6.	25 juli 2023	T			Poli rawat jalan (penyakit dalam)	Pasien kecewa karena pelayanan buruk, perawat perempuan yang di poli dalam agak cetus tidak ramah dan dalam pemberian resep apotik lama menunggu pasien selesai semua.			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli rawat jalan penyakit dalam - Mengedukasi perawat untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,sala m,sopan dan santun). - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
7.	29 Juli 2023	EF			Pendaftaran	Pasien kecewa karena sudah daftar online, pasien datang jam 08.00 tapi belum dicetakkan sep sampai jam 10.00			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan pendaftaran rawat jalan - Mengedukasi pasien	Hijau	Selesai

									dikarenakan SEP yg sebelumnya perlu dihapus terlebih dahulu - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
8.	29 Juli 2023	N			Pendaftaran	Pasien kecewa karena sudah daftar online no antrian 1 melalui jkn tetapi saat pendaftaran belum terdaftar			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan pendaftaran rawat jalan dan it. - Mengedukasi pasien dikarenakan no rekam medis pasien ada dua jadi perlu dirubah terlebih dahulu. - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		





PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website : <http://www.rsud.pekalongankota.go.id>
Email : rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN KOMPLAIN BULAN AGUSTUS 2023

N o	Tangga l	Nama pasien	Jenis Komplain	Penerima keluhan	Unit yang dikeluhkan	Saran keluhan	Pembahasan dg Tim Penanganan Komplain	Pembahasan dg Eksternal RS	Penyelesaian	Katagori Komplain	Status
1.	9 Agustus 2023	C			Lain-lain	Pasien kecewa karena mau daftar aplikasi jkn tidak bisa karena no telepon sudah digunakan oleh pasien lain padahal pasien belum pernah melakukan registrasi melalui aplikasi jkn			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Berkoordinasi dengan petugas bpjs - Setelah dikoordinasikan no tlf pasien memang sudah pernah digunakan oleh peserta lain - Petugas customer service konfirmasi ke petugas bpjs supaya pasien bisa melakukan pendaftaran online - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
2.	14 Agustus 2023	AB			pendaftaran	Pasien kecewa sudah daftar melalui aplikasi jkn terdaftar no 6 tetapi saat di pendaftaran ternyata belum			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan	Hijau	Selesai

					terdaftar, dan disuruh ke depan lagi untuk daftar dapat no 102,			unit bagian pendaftaran rawat jalan – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan pasien memang benar sudah mendaftar melalui aplikasi karena terdapat kesalahan sistem sehingga ada 2 rm yang memakai no bpjs sama – Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pemeriksaan sesuai dengan nomor urut yang sudah tertera di pendaftaran online – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
3.	14 August 2023	Pasien rawat jalan (poli anak)			Poli rawat jalan (poli anak) Pasien kurang puas dikarenakan jam pelayanan yang ada di jkn tidak sesuai dengan jam pelayanan di rumah sakit,			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian Rekam Medis – Setelah dikoordinasikan pasien memang benar ada kesalahan	Hijau	Selesai

									penginputan jam praktik dokter – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
4.	15 Agustus 2023	S			farmasi	Pasien merasa kecewa karena untuk mendapatkan no antrian obat itu antri cukup lama			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Farmasi – Setelah dikoordinasikan memang kondisi antrian sedang ramai dan mesin cuma ada 1 – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	Hijau	Selesai
5.	16 August 2023	S			Pendaftaran	Pasien kecewa sudah daftar melalui jkn dapat no 1 tetapi di pendaftaran belum terdaftar			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran rawat jalan – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan pasien memang benar sudah mendaftar melalui aplikasi karena terdapat kesalahan sistem sehingga ada 2 rm yang memakai no bpjs tersebut – Pasien dapat menerima	Hijau	Selesai

6.	16 August 2023	M			Lain-lain	Pasien kecewa saat mau daftar melalui jkn buat kontrol besok gagal			- Komplain selesai - Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan karena tanggal 17 agustus poli tutup jadi pasien tidak dapat mendaftar - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
7.	16 August 2023	Pasien rawat jalan (poli bedah digestif)			Poli rawat jalan (bedah digestif)	Pasien kecewa karena tidak ada kepastian kedatangan dokter, sudah berkali2 tlf menanyakan dokternya datang atau tidak tapi tidak ada kepastian.			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli bedah digestif - Setelah dikoordinasikan ternyata perawat belum mendapat konfirmasi dari dokter, sehingga pihak customer servise menyarankan pasien untuk mendaftar di hari sabtu - Mengedukasi kepada perawat agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat	Hijau	Selesai

									- menerima - Komplain selesai		
8.	16 August 2023	U			Poli rawat jalan (poli anak)	Pasien kecewa karena merasa sulit untuk mendaftar ke fisioterapi			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian poli anak - Setelah dikoordinasikan ternyata ada missskomunikasi antara perawat dan pasien - Mengedukasi kepada perawat agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
9.	18 August 2023	H			Poli rawat jalan (poli penyakit dalam)	Pasien kecewa karena tidak ada edukasi dari perawat jika setelah kontrol habis rawat inap itu jika mau kontrol lagi harus ada rujukan dari faskes pertama, ketika pasien mau kontrol kedua kalinya gagal karena belum ada rujukan			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian poli penyakit dalam - Setelah dikoordinasikan pasien memang belum diedukasi dan belum mempunyai rujukan - Mengedukasi kepada perawat agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna	Hijau	Selesai

									meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
10.	19 August 2023	RR			Poli rawat jalan (mata)	Pasien kecewa karena waktu kontrol dokter menyarankan jika ada keluhan langsung kontrol ulang, dalam waktu 3 hari pasien ada keluhan tetapi tidak bisa terdaftar karena keterangannya belum ada 7 hari jadi belum bisa kontrol			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Unit bagian humas berkoordinasi dengan unit bagian rekam medis dan petugas BPJS – Mengedukasi pasien bahwa aturan terbaru dari BPJS apabila pasien mau kontrol di poli yang sama itu 1 kali kontrol dalam 7 hari – Apabila terdapat keluhan, pasien dapat melakukan pemeriksaan di faskes pertamanya – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	Hijau	Selesai
11.	31 August 2023	T			Pelayanan lain	Pasien kecewa karena tidak tersedianya kartu parkir untuk keluarga rawat inap, sehingga keluarga pasien harus membayar ketika menunggu pasien			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Penunjang – Setelah dikoordinasikan memang belum ada	Hijau	Selesai

									- Petugas customer service mendaftarkan manual pasien sehingga pasien bisa kontrol, selanjutnya mengedukasi pasien untuk mendaftar melalui mbendan sudah bisa kembali. - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
12.	19 August 2023	MAM			Ruang terang bulan	Pasien kecewa karena keterangan sko dari ruang terangbulan itu kontrol ulang tanggal 19 Agustus 2023 dengan dr dicky, sedangkan dicek tgl 19 itu jadwalnya dr bintang bukan dr dicky			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap terang bulan - Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan dokter DPJP - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai

13.	19 August 2023	SK			pendaftaran	Pasien kecewa sudah daftar melalui aplikasi jkn terdaftar no 10 tetapi saat di pendaftaran ternyata belum terdaftar			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan pasien memang benar sudah mendaftar melalui aplikasi karena terdapat kesalahan sistem sehingga ada 2 rm yang memakai no bpjs sama - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pemeriksaan sesuai dengan nomor urut yang sudah tertera di pendaftaran online - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
14.	19 August 2023	U			farmasi	Pasien mengeluh karena biasanya kontrol 1 minggu sekali tetapi setiap mau daftar itu dsuruh nunggu 1 bulan, padahal obatnya habis			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan	Hijau	Selesai

									memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
15.	19 Agustus 2023	AA			farmasi	Pasien mengeluh karena obat yg diberikan hanya untuk 1 minggu, pasien merasa kelelahan untuk kontrol seminggu sekali, pasien meminta keringanan untuk obat 1 bulan			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Berkoordinasi dengan unit bagian pelayanan medis – Berkoordinasi dengan unit bagian kabag tu – Setelah dikoordinasikan sesuai kebijakan yg berlaku di rumah sakit, pasien tidak termasuk dalam kriteria obat pornas, sehingga obat yang diberikan 1 minggu – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	Hijau	Selesai
16.	23 August 2023	NI			Lain-lain	Pasien mengeluh karena saat mau daftar melalui jkn			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	Hijau	Selesai

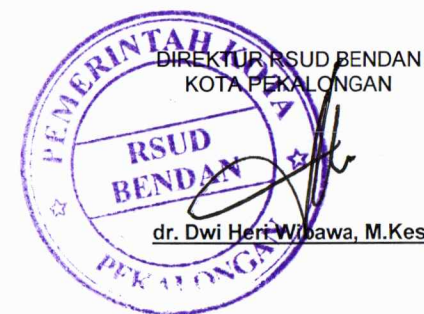
						rujukannya tidak muncul			- Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang benar rujukan tidak muncul di aplikasi jkn pasien - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
17.	25 August 2023	D			farmasi	Pasien kecewa karena tidak bisa mendaftar keterangannya masih 10 hari, padahal obat sudah habis			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Petugas customer service mendaftarkan	Hijau	Selesai

									- kembali pasien - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
18.	25 August 2023	S			Lain-lain	Pasien kecewa karena rujukan di jkn tidak muncul jadi tidak bisa daftar online poli jiwa, pasien sudah ke puskesmas kata petugasnya dokter di rs belum entri sku di sistemnya jadi rujukan tidak muncul di aplikasi			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang benar rujukan tidak muncul di aplikasi jkn pasien - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
19.	25 August 2023	T			Lain-lain	Pasien mengeluh karena setiap daftar melalui aplikasi jkn selalu gagal, keterangannya pendaftaran ditolak pendaftaran melalui jkn hari h / h-1. padahal sudah sesuai untuk pendaftarannya tapi beberapa kali mencoba gagal			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang benar c Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat	Hijau	Selesai

									melakukan pendaftaran melalui aplikasi jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
20.	25 Agustus 2023	FM			Ruang rawat inap (ruang JImprang)	Pasien kecewa karena setelah oprasi tidak dimandikan oleh perawat			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit bagian kasi asuhan pelayanan keperawatan - Setelah dikoordinasikan langsung mendapatkan pelayan mandi pasca oprasi - Mengedukasi kepada petugas perawat agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
21.	28 Agustus 2023	T			Poli rawat jalan (poli penyakit dalam)	Pasien kecewa karena saat kontrol hanya ada 1 perawat yang melayani padahal saat itu dua dokter mulai pelayanan disaat jam yg sama, sehingga pasien menunggu agak			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit bagian kasi asuhan pelayanan	Hijau	Selesai

						lama			- keperawatan – Setelah dikoordinasikan ada perawat tambahan untuk membantu pelayanan di poli penyakit dalam – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
22.	30 August 2023	MYI			pendaftaran	Pasien kecewa jika dirujuk ke rehab medik mau mendaftar melalui aplikasi mbendan tidak bisa selalu dialihkan melalui aplikasi jkn			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan pasien belum terdaftar – Petugas customer service mendaftarkan manual pasien sehingga pasien bisa kontrol, selanjutnya mengedukasi pasien untuk mendaftar melalui mbendan sudah bisa kembali. – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	Hijau	Selesai
23.	31 August 2023	R			Ruang rawat inap (ruang sekarjagad)	Pasien kecewa karena sko dari ruang sekarjagad itu kontrol ulangnya tgl 01 september tetapi pada tanggal tersebut tidak ada jadwalnya dr bintang, padahal saat rawat inap itu			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang rawat inap sekarjagad – Setelah dikoordinasikan	Hijau	Selesai

						yg menangani dr bintang			memang terjadi kesalahan dalam penginputan dokter DPJP - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
--	--	--	--	--	--	----------------------------	--	--	---	--	--





PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website : <http://www.rsud.pekalongankota.go.id>
Email : rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN KOMPLAIN BULAN SEPTEMBER 2023

N o	Tanggal	Nama pasien	Jenis Komplain	Penerima keluhan	Unit yang dikeluhkan	Saran keluhan	Pembahasan dg Tim Penanganan Komplain	Pembahas an dg Eksternal RS	Penyelesaian	Katagori Komplain	Status
1.	02 Septem ber 2023	Elis paramita			Poli rawat jalan (penyakit dalam)	Pasien kecewa karena sudah daftar melalui jkn mobile poli p.dalam dr rizal no antrian 8 tetapi ketika jam 09.45 sampai di rumah sakit dipendaftaran katanya belum terdaftar sehingga pasien pulang karena dokternya sudah selesai padahal belum jam 11.00			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan memang sudah selesai praktik jam 10.30 dan datang lebih pagi lagi untuk kontrol berikutnya - Pasien menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
2.	02 Septem ber 2023	Fuad aidrus al			Lain-lain	Pasien kecewa karena status pasien bpjsnya non aktif karena premi, psien sudah bayar bpjs tetapi tidak bisa langsung aktif			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service	Hijau	Selesai

								- Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Mengedukasi pasien bahwa pelayanan bpjs sedang libur dan bisa aktif kembali hari senin - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
3.	02 Septem ber 2023	Laela mimi saeta			Ruang rawat inap (buketan)	Pasien kecewa karena sko tertulisnya kontrol tanggal 2 september tetapi ketika sampai di rs tidak ada dokter kukuh sehingga pasien kontrol dengan dr lain		- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap buketan - Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan dokter DPJP - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi benden mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai

4.	02 Septem ber 2023	Muhammad fathikul ulum			Lain-lain	Pasien kecewa tidak bisa kontrol karena status bpjsnya tidak aktif karena data ganda, sehingga pasien harus mengurus ke bpjs terlebih dahulu			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Mengedukasi pasien bahwa pelayanan bpjs sedang libur dan bisa aktif kembali hari senin - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
5.	04 Septem ber 2023	Warniti			Lain-lain	Pasien kecewa karena tanggal lahir yang disistem bpjs tidak sesuai ktp sehingga pasien tidak bisa cetak sep			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Sudah dikoordinasikan dengan petugas bpjs, kartu dapat digunakan kembali - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai

6.	04 Septem ber 2023	Catri			Lain-lain	Pasien kecewa karena saat mau finger selalu gagal sehingga pasien menunggu lama			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Sudah dikoordinasikan dengan petugas bpjs, pasien dapat kembali melakukan finger ulang - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
7.	05 Septem ber 2023	anna			Lain-lain	Pasien kecewa karena status bpjs pbi non aktif karena akhir bulan, sehingga pasien tidak bisa kontrol			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Mengedukasi pasien untuk segera mengurus data di dinas sosial dan dinas kesehatan agar kartu bpjs bisa digunakan kembali untuk kontrol - Pasien dapat menerima	Hijau	Selesai

8.	06 Septem ber 2023	Herdata aruf			Poli rawat jalan (bedah digestif)	Pasien kecewa karena setiap kontrol tidak pernah ketemu dengan dokternya			- Komplain selesai - Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli bedah digestif - Setelah dikoordinasikan ternyata perawat belum mendapat konfirmasi dari dokter, sehingga pihak customer service menyarankan pasien untuk mendaftar di hari sabtu dan menghubungi rsud bendan untuk memastikan pada hari tersebut dokternya datang atau tidaknya dokter - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
9.	14 septemb er 2023	harkinto			Lain-lain	Pasien kecewa karena mau daftar aplikasi jkn tidak bisa dikarenakan lupa pasword dan nomor telepon yang digunakan dulu sudah tidak aktif			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Sudah dikoordinasikan dengan petugas bpjs,	Hijau	Selesai

									pasien dapat kembali melakukan finger ulang - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
10.	15 september 2023	katiyah			pendaftaran	Pasien kecewa karena tidak bisa mendaftar melalui online, muncul notifikasi gagal tersambung dengan server rs			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian it - Sudah dikoordinasikan dengan petugas it, pasien dapat kembali melakukan pendaftaran melalui jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
11.	19 september 2023	Nuh hadi			farmasi	Pasien kecewa karena tidak bisa mendaftar ke poli, padahal obat yang dikasih untuk 1 minggu tapi katanya untuk 1 bulan			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada	Hijau	Selesai

									petugas farmasi agar senantiasanya menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain		
									- Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
12.	19 september 2023	umaeroh			pendaftaran	Pasien kecewa karena tidak ada penjelasan, pasien baru karena ada fraktur awalnya disuruh mengisi kronologi, sudah menulis kronologi ternyata karena jatuh dr sepeda motor tidak bisa memakai surat kronologi, tetapi tidak dijelaskan			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran - Setelah dikoordinasikan, karena jatuh dari kendaraan pasien harus melampirkan surat kepolisian - Mengedukasi kepada petugas pendaftaran agar senantiasanya menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
13.	20 september 2023	riswarini			Lain-lain	Pasien kecewa karena saat mau konfirmasi ruangan rawat inap saat menghubungi rs tidak bisa			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian ipsrs - Setelah dikoordinasikan	Hijau	Selesai

									memang sedang ada perbaikan sehingga line 1 rumah sakit tidak bisa digunakan dan dialihkan ke line 2 (437 155) - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
14.	25 september 2023	Riski hidayah			farmasi	Pasien kecewa karena kontrol hari sabtu obat minta diantar tetapi ditunggu sampai hari senin tidak datang-datang, padahal informasinya obat diantar h+1 jika diluar kota pekalongan			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang pada hari minggu tidak ada pelayanan antar obat, obat diantar pada hari seninnya - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
15.	25 september 2023	Tri wahyuningsih			pendaftaran	Pasien kurang puas karena petugas pendaftaran salah menginputkan rujukan dan malah mengobrol, harusnya dirujuk ke kariadi malah dibuatkan rujukan			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran - Setelah	Hijau	Selesai

						ke faskes 1.			dikoordinasikan, memang ada kesalahan penginputan rujukan - Mengedukasi kepada petugas pendaftaran agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
16.	25 september 2023	Pasien rawat jalan			Lain-lain	Pasien kecewa karena saat mau daftar tidak bisa mendaftar karena sistemnya trouble dari jam 1 siang			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian it - Sudah dikoordinasikan dengan petugas it, memang ada gangguan jaringan sehingga pasien belum bisa mendaftar - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
17.	25 september 2023	Pasien rawat jalan			Lain-lain	Banyak telepon masuk karena tidak bisa melakukan pendaftaran melalui aplikasi jkn / bendan mobile			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan	Hijau	Selesai

						untuk kontrol besok hari			unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian it - Sudah dikoordinasikan dengan petugas it, memang ada gangguan jaringan sehingga pasien belum bisa mendaftar melalui online - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
18.	25 september 2023	kurni			Lain-lain	Pasien kurang puas karena susah finger jadi menunggu agak lama supaya bisa finger dan cetak sep			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Sudah dikoordinasikan dengan petugas bpjs, pasien dapat kembali melakukan finger ulang - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai

19.	26 septemb er 2023	matori			Ruang rawat inap (r. truntum)	Pasien kecewa karena pasien di rawat belum ada perubahan setelah dirawat selama 3 hari, jam 10.00 sudah diperbolehkan pulang belum diberi obat sampai jam 14.15, dicabut infus jam 12.00			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi bagian ruang rawat inap (truntum) - Berkoordinasi dengan unit bagian kasi asuhan pelayanan keperawatan - Berkoordinasi dengan unit bagian manajemen - Mengedukasi kepada petugas perawat agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
20.	26 septemb er 2023	Deva prasetyo			farmasi	Pasien kurang puas karena saat pengambilan obat di apotik belakang tidak dipanggil-panggil			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan dengan bagian farmasi, pasien dapat melakukan pelayanan - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa	Hijau	Selesai

									menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
21.	26 september 2023	Queen shop			Ruang rawat inap (ruang truntum)	pasien sangat kecewa dengan pelayanan di rsud bendan,perawat kurang gercep dan lelet nanti nanti terus Tolong pengurus rumah sakit tindak tegas dikit untuk perawat dan lain-lain biar cepat tanggap, nunggu 4 jam an baru dapat ruangan giliran mau pulang susah minta ampun suruh kebawah ke atas ke bawah lagi ke atas lagi dari lantai 1 sampai lantai 3 dan nunggu 4 jam			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi bagian ruang rawat inap (truntum) - Berkoordinasi dengan unit bagian kasi asuhan pelayanan keperawatan - Berkoordinasi dengan unit bagian manajemen - Mengedukasi kepada petugas perawat agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
22.	26 september 2023	Wulan indahsari			farmasi	Pasien kecewa karena lama menunggu obat, staffnya tidak ramah			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan bagian farmasi	Hijau	Selesai

									- Mengedukasi petugas farmasi untuk senantiasa menerapkan budaya 5s(senyum,sapa,salam,sopan dan santun). - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
23.	26 september 2023	Ryan ahmad			Lain-lain	Pasien kecewa karena perawatnya belagu dan tidak ramah			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan perawat - Mengedukasi perawat untuk senantiasa menerapkan budaya 5s(senyum,sapa,salam,sopan dan santun) dan menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain. - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
24.	27 september 2023	Nur hayati			Lain-lain	Pasien kurang puas karena tidak bisa finger saat mau kontrol, sudah konfirmasi petugas bpjs			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Sudah dikoordinasikan	Hijau	Selesai

									dengan petugas bpjs, pasien dapat kembali melakukan finger ulang - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
25.	30 september 2023	ardi			Lain-lain	Pasien kecewa karena setiap mau daftar melalui aplikasi jkn mobile sku tidak muncul di jkn, sehingga tidak bisa mendaftar			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan pasien sudah bisa mendaftar kembali melalui aplikasi jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
26.	30 september 2023	selamet			Poli rawat jalan (poli saraf)	Pasien kecewa karena mau kontrol poli saraf gagal terus, hari kamis tanggal merah tutup, ke rsud hari jumat pasien dibatasi cuma 40 pasien gagal daftar karena kuota habis, kembali lagi hari sabtu dr nya malah cuti mendadak, sehingga pasien tidak minum obat selama 4 hari			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli rawat jalan saraf, memang pada hari sabtu poli saraf tutup - Mengedukasi pasien supaya mendaftar hari senin melalui aplikasi jkn mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
27.	30 september 2023	Rebeca tuty			Poli rawat jalan (poli p.dalam)	Pasien kurang puas karena mau kontrol tidak bisa karena			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	Hijau	Selesai

						rujukan habis, dari polinya juga tidak mengingatkan jika rujukannya habis			- Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian poli penyakit dalam - Setelah dikoordinasikan pasien memang belum diedukasi - Mengedukasi kepada perawat agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
28.	30 september 2023	Stanislaus joseph harianto			Lain-lain	Pasien kecewa karena pasien mau kontrol lagi tidak bisa karena belum ada 7 hari di poli yang sama padahal selangnya lepas mau kontrol lagi			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Unit bagian humas berkoordinasi dengan unit bagian rekam medis dan petugas BPJS - Mengedukasi pasien bahwa aturan terbaru dari BPJS apabila pasien mau kontrol di poli yang sama itu 1 kali kontrol dalam 7 hari - Apabila terdapat keluhan, pasien dapat melakukan pemeriksaan di faskes	Hijau	Selesai

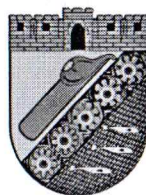
									- pertamanya - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
29.	30 september 2023	saefodin			Lain-lain	Pasien tidak puas dengan pelayanan bpjs karena mau kontrol tidak bisa terkendala status kepesertannya tidak aktif karena tidak ditanggung padahal setiap bulan dipotong gaji sehingga pasien kontrolnya mundur			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Mengedukasi pasien untuk ke kantor bpjs membawa persayratan seperti kk, slip gaji, sk pns agar bpjs bisa digunakan kembali - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
30.	30 september 2023	Nur cahyo			Lain-lain	Pasien kecewa karena mau kontrol gagal karena status bpjsnya tidak aktif padahal non pbi setiap bulannya dipotong gaji			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Mengedukasi pasien untuk ke kantor bpjs membawa persayratan seperti kk, slip gaji, sk pns agar bpjs bisa	Hijau	Selesai

									digunakan kembali – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--



DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN

dr. Dwi Harti Wibawa, M.Kes



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website : <http://www.rsud.pekalongankota.go.id>
Email : rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN KOMPLAIN BULAN OKTOBER 2023

N o	Tanggal	Nama pasien	Jenis Komplain	Penerima keluhan	Unit yang dikeluhkan	Saran keluhan	Pembahasan dg Tim Penanganan Komplain	Pembahasan dg Eksternal RS	Penyelesaian	Katagori Komplain	Status
1.	02 oktober 2023	Fajar anggita			Rawat jalan (poli bedah mulut)	Pasien kecewa karena sudah menunggu 3 bulan tidak ada informasi lanjutan untuk jadwal operasi			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Berkoordinasi dengan unit rawat jalan (bedah mulut) - Berkoordinasi dengan unit tppri untuk menentukan tanggal untuk tindakan - Mengedukasi pasien karena selama ini ruangan penuh sehingga lama memberikan kabar operasi - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai

2.	10 oktober 2023	Juwaeriyah			Lain-lain	Pasien sudah daftar melalui aplikasi jkn mobile sudah dapat no antrian no 1 tetapi saat dipendaftaran pasien belum terdaftar di no rm (208687)			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan pasien memang benar sudah mendaftar melalui aplikasi karena terdapat kesalahan sistem sehingga ada 2 rm yang memakai no bpjs sama - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pemeriksaan sesuai dengan nomor urut yang sudah tertera di pendaftaran online - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
3.	10 oktober 2023	Haniyah			Pendaftaran	Pasien kecewa karena pasien sudah daftar ke poli penyakit dalam, pasien menunggu di tpprj untuk cetak sep, ketika sudah cetak sep pasien ke poli penyakit dalam			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan	Hijau	Selesai

					tetapi dokternya sudah tidak ada, sehingga pasien batal kontrol ke poli			customer service - Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan memang sudah selesai praktik jam 10.30 dan datang lebih pagi lagi untuk kontrol berikutnya - Pasien menerima - Komplain selesai		
4.	10 oktober 2023	M. Ridho arwina putra			Lain-lain Pasien kecewa karena sudah ada jadwal kontrol poli bedah mulut hari ini tetapi tidak bisa mendaftar karena status bpjsnya non aktif diakhir bulan sehingga pasien tidak bisa mendaftar ke poli			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Mengedukasi pasien untuk memperbaharui data di dinsos - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
5.	10 oktober 2023	Gantin cherawati			Lain-lain Pasien kecewa karena tidak bisa mendaftar melalui aplikasi jkn mobile sudah ada rujukan dari faskes 1 tetapi status kepesertaannya di jkn tidak aktif karena data ganda			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Status kepesertaan	Hijau	Selesai

								sudah diperbarui petugas bpjs - mengedukasi pasien untuk kembali ke pendaftaran mencetak sep kembali - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
6.	13 oktober 2023	Dwi rohana			Lain-lain	Pasien kurang puas karena saat mau daftar online susah sehingga pasien tidak bisa mendaftar online		- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian it - Sudah dikoordinasikan dengan petugas it, pasien dapat kembali melakukan pendaftaran melalui jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
7.	20 oktober 2023	sarmui			Poli rawat jalan (poli saraf)	Pasien kecewa karena setiap mau daftar online melalui aplikasi jkn mobile rujukannya tidak muncul		- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan	Hijau	Selesai

									bagian it – Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian poli saraf – Sudah dikoordinasikan dengan petugas it & poli saraf – Petugas Customer service menginput sku, pasien dapat kembali melakukan pendaftaran melalui jkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai		
8.	20 oktober 2023	sriyati			Lain-lain	Pasien kecewa karena pasien sudah di 'PRB'kan tetapi di puskesmas tidak ada obatnya, dari puskesmas dirh ambil obat di kimia farma tetapi dari kimia farma meminta rujukan balik			– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang pasien sudah di prbkan sehingga pasien cukup kontrol di puskesmas – Mengedukasi kepada pasien jika sudah di prb kan ke faskes 1 pihak rs tidak bisa membuat surat rujukan balik karna sudah dibuatkan ke faskes 1. – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	Hijau	Selesai

9.	24 oktober 2023	affan			Poli rawat jalan (poli ortopedi)	Pasien kecewa karena pasien mau kontrol tetapi dokter sudah tidak ada padahal masih jam 10.30, sehingga pasien batal kontrol			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan memang sudah selesai praktik sebelum jam 10.30 dan datang lebih pagi lagi untuk kontrol berikutnya - Pasien menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
10.	25 oktober 2023	chumajatun			pendaftaran	Pasien kecewa karena sudah daftar melalui aplikasi jkn mobile ketika cetak sep no rm pasien beda			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan pasien memang benar sudah mendaftar melalui aplikasi karena terdapat kesalahan sistem sehingga ada 2 rm yang memakai no bpjs sama - Petugas customer	Hijau	Selesai

									service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pemeriksaan sesuai dengan nomor urut yang sudah tertera di pendaftaran online - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
11.	25 oktober 2023	chelsea			pendaftaran	Pasien baru kecewa karena saat daftar ke poli tht malah didaftarkannya tanggal 26 dan ada kesalahan input nama dokter sehingga pasien bolak balik			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan pasien memang benar didaftarkan tanggal 26 oleh mahasiswa magang - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pemeriksaan sesuai tanggal pendaftaran dan dokternya - Mengedukasi kepada petugas pendaftaran agar senantiasa menerapkan	Hijau	Selesai

									pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai		
12.	27 oktober 2023	hani			Poli rawat jalan (poli ortopedi)	Pasien kecewa karena disuruh kontrol lagi ke ortopedi tanggal 27 oktober tetapi ternyata tgl 27 oktober tidak ada jadwal poli ortopedi			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan poli ortopedi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan informasi dari perawat poli ortopedi - Mengedukasi kepada perawat poli ortopedi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Petugas customer service mengedukasi pasien untuk mendaftar kembali hari senin karena poli ortopedi setiap hari senin-kamis - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	Hijau	Selesai
13.	27 oktober 2023	octa			Lain-lain	Pasien kecewa karena sudah daftar online melalui jkn mobile di aplikasi estimasi dilayani			- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut	Hijau	Selesai

						jam 12.00 tetapi pasien datang jam 11.00 sudah selesai polinya. Sehingga pasien batal kontrol			- Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Mengedukasi pasien bahwa poli tersebut memang sudah selesai praktik sebelum jam 10.30 dan datang lebih pagi lagi untuk kontrol berikutnya - Pasien menerima - Komplain selesai		
--	--	--	--	--	--	---	--	--	---	--	--



dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website : <http://www.rsud.pekalongankota.go.id>
Email : rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN 2023/2024

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	STATUS	KET.
1.	1 november 2023	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	ACHA	Lain-lain	Pasien kecewa karena saat pasien datang kursi roda tidak ada padahal pasien sudah dipanggil di polinya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas pos - Setelah dikoordinasikan memang kondisi pasien sedang ramai dan kursi roda sudah dipakai semua - Petugas pos membantu mencari kursi roda di ruangan rawat inap - Pasien mendapatkan kursi roda dan bisa kembali periksa ke poli yang dituju - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	01 November 20223	Selesai	-
2.	06 November 20223	Benowati	Pekalongan	Customer Service	HUZY	pendaftaran	Pasien kecewa karena sudah daftar online tetapi tidak terdaftar	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut	06 November 20223	Selesai	-

								- Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan pasien memang benar sudah mendaftar melalui aplikasi karena terdapat kesalahan sistem sehingga ada 2 rm yang memakai no bpjs sama - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pemeriksaan sesuai dengan nomor urut yang sudah tertera di pendaftaran online - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
3.	9 november 2023	Sakdiyah	Pekalongan	Customer Service	ACHA	Lain-lain	Pasien mengeluh karena kesusahan mendaftar melalui aplikasi jkn, sudah registrasi tetapi no tlp sudah ganti sehingga tidak bisa daftar melalui aplikasi jkn mobile	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi untuk langsung segera menuju kantor BPJS Kesehatan agar mendapatkan pelayanan secara langsung - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	9 november 2023	Selesai	-
4.	9 november 2023	Riskawati	Pekalongan	Customer Service	HUZY	Lain-lain	Pasien kecewa karena saat mau daftar ke poli rehab	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	9 november 2023	Selesai	-

							medik melalui aplikasi jkn tidak muncul rujukannya sehingga pasien tidak bisa mendaftar	- Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Berkoordinasi dengan unit poli rehab medik dan pendaftaran - Mengedukasi pasien bahwa poli rehab medik adalah poli rawat jalan penunjang sehingga secara rujukan itu terbaca nya poli inti nya - Untuk sementara pasien poli rehab medik di daftarkan secara manual - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
5.	9 november 2023	Suci ningsih	Pekalongan	Customer Service	ACHA	Lain-lain	Pasien kecewa karena setiap mau daftar online melalui aplikasi jkn rujukan poli saraf tidak muncul di jkn, sehingga pasien tidak mendaftar online	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang benar rujukan tidak muncul di aplikasi jkn pasien - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	9 november 2023	Selesai	-

6.	9 november 2023	Afif afandi hasanudin	Pekalongan	Customer Service	ACHA	Lain-lain	Pasien kecewa karena status bpjs pasien statusnya masih non aktif padahal pasien sudah mengurus di kantor bpjs	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Mengedukasi pasien untuk menunggu 10 menit karena masih diperbaiki oleh petugas bpjs - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	9 november 2023	Selesai	-
7.	9 november 2023	Romzanah	Pekalongan	Customer Service	HUZY	Lain-lain	Pasien kecewa karena tanggal lahir yang ada di ktp dan vklaime bpjs itu berbeda sehingga pasien terhambat saat cetak sep	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Sudah dikoordinasikan dengan petugas bpjs, kartu dapat digunakan kembali - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	9 november 2023	Selesai	-
8.	9 november 2023	Achmad rozi	Pekalongan	Customer Service	HUZY	Lain-lain	Pasien sering mengeluh karena rujukan yang ada di jkn mobile tidak muncul padahal	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut	9 november 2023	Selesai	-

							rujukan masih ada, sehingga pasien sering kesusahan untuk daftar online	- Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang benar rujukan tidak muncul di aplikasi jkn pasien - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
9.	10 november 2023	Kusnadi	Pekalongan	Customer Service	ACHA	Poli rawat jalan (saraf)	Pasien kecewa karena ada jadwal kontrol habis rawat inap tanggal 10 november tetapi saat ke rsud bendan ternyata polinya tutup sehingga pasien tidak bisa kontrol padahal obatnya sudah habis	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli rawat jalan saraf, memang pada hari jumat poli saraf tutup - Mengedukasi pasien supaya mendaftar hari senin melalui aplikasi jkn mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	10 november 2023	Selesai	-
10.	10 november 2023	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	HUZY	Lain-lain	Pasien kecewa karena saat mau daftar poli saraf ternyata tutup tetapi di aplikasi tidak ada notif jika hari itu tutup	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi pasien bahwa dokter sedang cuti sehingga poli tutup - Pasien dapat melakukan	10 november 2023	Selesai	-

								pemeriksaan di hari berikutnya - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
11.	10 november 2023	Siti suharyah	Pekalongan	Customer Service	ACHA	Ruang rawat inap (truntum)	Pasien kecewa karena sko yang diberikan ruang truntum tertulis kontrol tanggal 4 november jam 13.30 padahal hari sabtu dr ricky mulainya pagi	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap truntum - Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan jam dokter DPJP - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	10 november 2023	Selesai	-
12.	10 November 2023	Hanifah nandika wati	Pekalongan	Customer Service	HUZY	Ruang rawat inap (nifas)	Pasien agak kecewa dikarenakan sko yang diberikan dari ruang nifas tertulis kontrol tanggal 10 november 2023 dengan dr agung nugroho padahal jadwal pada tanggal tersebut itu dr wedo,	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap truntum - Setelah dikoordinasikan	10 November 2023	Selesai	-

							sehingga pasien batal kontrol karena dokternya tidak sesuai	memang terjadi kesalahan dalam penginputan dokter DPJP – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
13.	14 november 2023	Nayla milkhatun nisa	Pekalongan	Customer Service	ACHA	Lain-lain	Pasien kecewa karena rujukan yang diberikan oleh fktip1 tidak kecewa dengan poli yang mau dituju	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer servis – Setelah dikoordinasikan memang rujukan yang diberikan oleh fktip 1 tidak sesuai dengan poli yang dituju – Petugas customer service membantu untuk menghubungi fktip 1 pasien – Mengedukasi kepada pasien untuk lebih teliti apabila mendapatkan rujukan dari fktip 1 – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	14 november 2023	Selesai	-

14.	14 november 2023	Mujahidin	pekalongan	Customer Service	HUZY	Lain-lain	Pasien meminta tlg petugas untuk merubah nama di bpjsnya dari (BY NY FAUZIYAH) mau dirubah SHANUM SALWA SALSABILA	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Mengedukasi pasien untuk merubah nama melalui aplikasi jkn mobile atau langsung datang ke kantor bpjs agar segera diubah namanya - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	14 november 2023	Selesai	-
15.	15 november 2023	Umriyah fatimatuzza hro	pekalongan	Customer Service	ACHA	Rehab medis	Pasien kecewa karena saat berada diruang tumbuh kembang anak jam 11.30 ruang akupasi. Saat itu ada pasien yang didampingi terapisnya tetapi terapisnya malah bermain hp dan tidak fokus dengan anak yang diterapi bermain balok, sehingga anak tersebut tidak mendapatkan layanan terapis secara maksimal.	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan kepala instalasi rehab medik - Berkoordinasi dengan kbid pelayanan penunjang - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	15 november 2023	Selesai	-

16.	16 november 2023	Anis rahmawati	pekalongan	Customer Service	ACHA	Lain-lain	Pasien kecewa karena susah sidik jari sehingga ada kendala saat cetak sep	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Petugas customer service mendaftarkan ulang sidik jari pasien sehingga pasien sudah bisa cetak sep kembali - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	16 november 2023	Selesai	-
17.	28 november 2023	Mujiyo	Pekalongan	Customer Service	HUZY	Lain-lain	Pasien agak kecewa karena mau daftar online untuk kontrol kedua setelah rawat inap tidak bisa karena rujukan tidak muncul	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang benar rujukan tidak muncul di aplikasi jkn pasien - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	28 november 2023	Selesai	-

18.	28 november 2023	Nadliroh	pekalongan	Customer Service	HUZY	Lain-lain	Pasien agak kecewa karena mau daftar online untuk kontrol kedua setelah rawat inap tidak bisa karena rujukan tidak muncul sehingga pasien tidak bisa mendaftar	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang benar rujukan tidak muncul di aplikasi jkn pasien - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	28 november 2023	Selesai	-
19.	28 november 2023	mahsunah	pekalongan	Customer service	ACHA	pendaftaran	Pasien kecewa karena pendaftaran tidak bisa karena jaringannya error, menunggu agak lama 30 menit baru bisa	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian it - Sudah dikoordinasikan dengan petugas it, memang ada gangguan jaringan sehingga pasien belum bisa mendaftar - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	28 november 2023	Selesai	-

20.	28 november 2023	lianawati	pekalongan	Customer service	HUZY	pendaftaran	Pasien agak kecewa karena jaringannya eror buat daftar online tidak bisa, saat datang ke rsud bendan juga tidak bisa daftar langsung karena lemot jaringannya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian it - Sudah dikoordinasikan dengan petugas it, memang ada gangguan jaringan sehingga pasien belum bisa mendaftar - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	28 november 2023	Selesai	-
21.	29 november 2023	thohari	pekalongan	Customer Service	ACHA	Lain-lain	Pasien kecewa karena mau kontrol ke poli tetapi tidak ada kursi roda sehingga menunggu kursi roda agak cukup lama karena menunggu pasien yang lain selesai memakai kursi roda	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas pos - Setelah dikoordinasikan memang kondisi pasien sedang ramai dan kursi roda sudah dipakai semua - Petugas pos membantu mencari kursi roda di ruangan rawat inap - Pasien mendapatkan kursi roda dan bisa kembali periksa ke poli yang dituju - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	29 november 2023	Selesai	-

22.	30 november 2023	Sugeng sutono	pekalongan	Customer Service	ACHA	Lain-lain	Pasien hendak melakukan tindakan ODC (one day care) di poli mata tetapi pasien ingin menggunakan BPJS sedangkan dari awal keluarga pasien sudah diedukasi bahwa pasien yang tidak memiliki bpjs harus mengurus ke dinkes terlebih dahulu atau jika tidak ingin mengurus berarti pasien pakai umum dan keluarga pasien setuju jika tindakannya umum, tetapi saat hari h wali pasien(gumilar) memberontak habis2an tidak terima jika pasien tersebut menggunakan penanggung umum.	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan direktur rsud bendan kota pekalongan - Setelah dikoordinasikan pasien bisa operasi katarak - Pasien diedukasi untuk ke faskes 1 dan bisa mendaftar melalui aplikasi jkn mobile jika mau kontrol ke poli mata - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	30 november 2023	Selesai	-
-----	------------------	---------------	------------	------------------	------	-----------	--	---	------------------	---------	---





PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN

Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119

Website : <http://www.rsud.pekalongankota.go.id>

Email :rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN 2023/2024

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	STATUS	KET.
1.	01 Desember 2023	Sriati	Pekalongan	Customer Service	ACHA	Lain-lain	Pasien kecewa karena saat mau kontrol tidak dapat kursi roda	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas pos - Setelah dikoordinasikan memang kondisi pasien sedang ramai dan kursi roda sudah dipakai semua - Petugas pos membantu mencari kursi roda di ruangan rawat inap - Pasien mendapatkan kursi roda dan bisa kembali periksa ke poli yang dituju - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	01 desember 2023	Selesai	-
2.	04 Desember 2023	Kusnan	Pekalongan	Customer Service	ACHA	Lain-lain	Saat kontrol minggu kemarin pak kusnan lupa finger, pasien langsung ke poli saraf tetapi sudah dapat obat	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas tpprj	04 desember 2023	Selesai	-

								- Setelah dikoordinasikan memang pasien belum finger - Petugas menginput sep ulang - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
3.	05 Desember 2023	Soleh alat	pekalongan	Customer Service	ACHA	ICU	Pasien tidak terima karena perawat tidak memberi tahu diagnosa yang diderita pasien	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap icu - Setelah dikoordinasikan memang hanya keluarga yang menandatangani perjanjian rawat inap saja yang bisa mengetahui diagnosa pasien - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	05 Desember 2023	Selesai	-
4.	06 Desember 2023	Siti komariyah	Pekalongan	Customer Service	HUZY	Lain-lain	Pasien bingung tatacara pendaftaran jkn mobile karena saat mau daftar ternyata no tlf sudah pernah dipakai padahal pasien belum pernah mendaftarkan no tersebut	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi untuk langsung segera menuju kantor BPJS Kesehatan agar mendapatkan	06 desember 2023	Selesai	-

								pelayanan secara langsung – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
5.	06 Desember 2023	Mustajab	Pekalongan	Customer Service	HUZY	Lain-lain	Pasien kecewa karena saat mau daftar online tanggal yang muncul di jkn itu tanggal 7 padahal pasien mau kontrol tanggal 6 desember	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Petugas resepsionis mendaftarkan secara langsung dikarenakan jkn masih maintenance – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	06 desember 2023	Selesai	-
6.	07 Desember 2023	Turipah	Pekalongan	Customer Service	ACHA	farmasi	Pasien agak kecewa karena pasien kontrol tgl 6 tetapi obat belum diantar sampai tgl 7 jam 12.00, padahal pasien harus minum obat tersebut	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang obat diantar pada hari kamisnya atau keesokan harinya – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	07 desember 2023	Selesai	-
7.	07 Desember 2023	Elisa Ayu Anindia	Pekalongan	Customer Service	ACHA	Lain-lain	Pasien kecewa karena seharusnya ada tindakan gigi tetapi RS belum bisa operasi dengan alasan usianya masih 20 tahun	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service	07 Desember 2023	Selesai	-

								- Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Sudah dikoordinasikan dengan petugas bpjs, karena tidak ada diagnosa riwayat sakit dan pasien oprasi gigi untuk kepentingan pribadi (mendaftar tni) maka tidak bisa dicover bpjs - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
8.	11 Desember 2023	Hasanudin	Pekalongan	Customer Service	HUZY	pendaftaran	Pasien kurang puas karena pasien sudah daftar online melalui aplikasi jkn mobile tetapi saat dipendaftaran belum daftar	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan pasien memang benar sudah mendaftar melalui aplikasi karena terdapat kesalahan sistem sehingga ada 2 rm yang memakai no bpjs sama - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pemeriksaan sesuai dengan nomor urut	11 Desember 2023	Selesai	-

								yang sudah terdaftar di pendaftaran online – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
9.	11 Desember 2023	Rifaan	Pekalongan	Customer Service	HUZY	farmasi	Pasien kecewa karena mau daftar ke poli bedah saraf tidak bisa ada keterangannya masih 9 hari padahal obat yang diberikan sudah habis pasien tidak bisa kontrol ke poli bedah saraf	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	11 Desember 2023	Selesai	-
10.	11 Desember 2023	Jaemah	Pekalongan	Customer Service	ACHA	Lain-lain	Pasien tidak bisa daftar karena no bpjs yang terdaftar di rujukan faskes1 tidak sesuai dengan no bpjs pasien sehingga pasien tidak bisa kontrol ke poli	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs – Sudah dikoordinasikan dengan petugas bpjs, kartu dapat digunakan kembali – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	11 Desember 2023	Selesai	-

11.	11 Desember 2023	Fabian Maulana Sakhi	Pekalongan	Customer Service	HUZY	Lain-lain	Pasien gagal kontrol ke poli anak dikarenakan rujukan yang dibuatkan dari faskes1 bukan ke poli anak	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian faskes 1 - Sudah dikoordinasikan dengan petugas faskes1, kartu dapat digunakan kembali - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	11 Desember 2023	Selesai	-
12.	11 Desember 2023	Ayu Setyaningsih	Pekalongan	Customer Service	ACHA	Lain-lain	Pasien kecewa karena saat mau daftar online rujukan di jkn mobile tidak muncul, sehingga pasien tidak bisa daftar melalui aplikasi jkn mobile	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang benar rujukan tidak muncul di aplikasi jkn pasien - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	11 Desember 2023	Selesai	-
13.	11 Desember 2023	Dady Suherman	Pekalongan	Customer Service	ACHA	Terang bulan	Pasien tidak terima karena kurang penjelasan dari	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	11 Desember 2023	Selesai	-

							ruang terangbulan, saat pasien sudah kontrol ke kraton ternyata belum ada rujukannya pasien kembali lg ke rsud benden agar dibuatkan rujukan	- Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap terang bulan - Setelah dikoordinasikan memang sudah ada rujukan ke rs kraton - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi benden mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
14.	12 December 2023	Okta dwi kesaputeri	Pekalongan	Customer Service	HUZY	Lain-lain	Pasien kecewa karena saat mau daftar ke poli bedah mulut rujukannya tidak muncul di jkn mobile	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang benar rujukan tidak muncul di aplikasi jkn pasien - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi jkn	12 December 2023	Selesai	-

								- Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
15.	12 December 2023	Hanifah	Pekalongan	Customer Service	ACHA	Lain-lain	Pasien kesulitan untuk mendaftar online karena rujukannya tidak muncul di jkn mobile sehingga pasien tidak bisa daftar online ke poli saraf	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang benar rujukan tidak muncul di aplikasi jkn pasien - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	12 December 2023	Selesai	-
16.	12 December 2023	Wijah	Pekalongan	Customer Service	HUZY	Lain-lain	Pasien tidak bisa daftar online ke poli mata karena rujukan di jkn mobile tidak muncul sehingga pasien daftar langsung dan dapat no antrian akhir	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang benar rujukan tidak muncul di aplikasi jkn pasien - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi jkn	12 December 2023	Selesai	-

								- Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
17.	12 December 2023	Siti rokhanah	Pekalongan	Customer Service	ACHA	Pendaftaran	pasien kecewa karena saat mau daftar kontrol habisrawat inap gagal mendaftar karena ada informasi pasien masih 19 hari belum bisa kontrol	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	12 December 2023	Selesai	-
18.	13 December 2023	Sidqi abdulkarim	pekalongan	Customer Service	HUZY	Rawat jalan poli jiwa	Pasien kecewa karena sudah kontrol ke poli penyakit jiwa tetapi tidak dikasih obat	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Berkoordinasi dengan unit perawat poli penyakit jiwa - Setelah dikoordinasikan memang belum ribuatkan resep dan akan dihubungi oleh perawat poli jiwa - Mengedukasi kepada petugas agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain	13 December 2023	Selesai	-

								- Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
19.	13 December 2023	Saddam rizal	pekalongan	Customer Service	ACHA	Rawat jalan poli ortopedi	Pasien kecewa karena setiap mau kontrol ke poli ortopedi sudah kehabisan kuota sehingga pasien tidak bisa kontrol ke poli ortopedi	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli rawat jalan ortopedi, memang kuota dibatasi 30 pasien - Mengedukasi pasien supaya mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	13 December 2023	Selesai	-
20.	13 December 2023	anisah	pekalongan	Customer Service	ACHA	Poli kandungan pagi	Pasien kecewa karena sudah daftar online dengan dokter agung tetapi saat sampai di rs jam 10.20 saat cetak sep dokternya berubah jadi dokter adib tanpa adanya konfirmasi terlebih dahulu sehingga pasien pulang	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan poli kandungan - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan memang sudah selesai praktik jam 10.00 dan datang lebih pagi lagi untuk kontrol berikutnya - Pasien menerima - Komplain selesai	13 December 2023	Selesai	-
21.	13 December 2023	Agustinus haryono	Pekalongan	Customer Service	HUZY	Poli ortopedi	Pasien kecewa karena saat mau daftar online melalui aplikasi jkn mobile rujukan tidak tertera	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut	13 December 2023	Selesai	-

							di aplikasi jkn sehingga pasien tidak bisa daftar online	- Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang benar rujukan tidak muncul di aplikasi jkn pasien - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
22.	14 December 2023	supeni	pekalongan	Customer Service	HUZY	Lain-lain	Pasien kecewa karena tidak bisa mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile saat mau kontrol poli rehab medik	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Berkoordinasi dengan unit poli rehab medik dan pendaftaran - Mengedukasi pasien bahwa poli rehab medik adalah poli rawat jalan penunjang sehingga secara rujukan itu terbaca nya poli inti nya - Untuk sementara pasien poli rehab medik di daftarkan secara manual - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	14 December 2023	Selesai	-

23.	14 December 2023	haninda	pekalongan	Customer service	ACHA	Lain-lain	Pasien kecewa karena mau daftar online tidak bisa rujukannya tidak muncul di jkn	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang benar rujukan tidak muncul di aplikasi jkn pasien - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	14 December 2023	Selesai	-
24.	14 December 2023	hartono	pekalongan	Customer service	HUZY	Lain-lain	Pasien kecewa karena kurangnya kesediaan kursi roda, padahal pasien tidak bisa jalan sehingga butuh kursi roda untuk ke poli	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas pos - Setelah dikoordinasikan memang kondisi pasien sedang ramai dan kursi roda sudah dipakai semua - Petugas pos membantu mencari kursi roda di ruangan rawat inap - Pasien mendapatkan kursi roda dan bisa kembali periksa ke poli yang dituju - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	14 December 2023	Selesai	-

25.	14 December 2023	Muhamma d Keenan Al Firas	pekalong an	Customer Service	ACHA	Lain-lain	Pasien kecewa karena saat mau daftar online di jkn mobile rujukan yang ke poli anak tidak muncul sehingga pasien tidak bisa mendaftar	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang benar rujukan tidak muncul di aplikasi jkn pasien – Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi jkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	14 December 2023	Selesai	-
26.	16 December 2023	Pasien rawat jalan	pekalong an	Customer Service	ACHA	Lain-lain	Pasien kecewa karena ketika selesai kontrol pasien membutuhkan bantuan untuk memindahkan pasien dari bed ke mobil, tetapi pada saat itu petugas kursi roda sedang mengantar pasien ke igd, dan ketika meminta bantuan satpam, satpam menolak dengan alasan tidak ada yang jaga	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi petugas satpam untuk selalu memberikan layanan prima kepada pasien – Karena membantu pasien dalam memindahkan bed itu tidak membutuhkan waktu lama – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	16 december 2023	selesai	-
27.	18 December 2023	Supriyadi	pekalong an	Customer Service	HUZY	Lain-lain	Pasien kecewa karena hari minggu ke rs mau kontrol ke poli jiwa karena poli	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	18 December 2023	Selesai	-

							tutup pasien menanyakan ke satpam, pasien diarahkan satpam untuk datang hari senin, saat pasien ke rsud bendan hari seninnya diarahkan petugas resepsionis	- Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi pasien jika jadwal poli jiwa setiap hari selasa,kamis dan sabtu, dan pasien dihibau untuk melakukan pendaftaran online melalui aplikasi jkn mobile - Mengedukasi kepada petugas satpam agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
28.	18 desember 2023	Pasien rawat jalan	pekalongan	Customer Service	HUZY	Poli bedah tulang (orthopedi)	Banyak pasien kecewa karena banyak pasien yang tidak mengetahui poli ortopedi tutup sampai januari, sehingga pasien tidak bisa kontrol	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang cuti umroh sehingga poli tutup - Pasien dapat melakukan pemeriksaan ketika dokter sudah mulai praktek lagi - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	18 desember 2023	Selesai	-
29.	19 desember 2023	solehudin	pekalongan	Customer Service	HUZY	Lain-lain	Pendaftaran ribet harus memakai fingerprint pasien kondisinya tidak bisa jalan kesusahan untuk membawa pasien kerumah	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi pasien bahwa pasien harus	19 desember 2023	Selesai	-

							sakit karena tidak ada fasilitas ambulan untuk rawat jalan	melakukan sidik jari atau finger print dan melakukan input SEP, – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
30.	21 December 2023	Pasien rawat jalan	pekalongan	Customer Service	ACHA	Poli saraf	Pasien kecewa karena sudah sampai rumah sakit tidak bisa mendaftar karena kuota sudah habis sehingga pasien tidak bisa kontrol ke poli saraf	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan poli rawat jalan saraf, memang kuota dibatasi 30 pasien karena dokter ada acara – Mengedukasi pasien supaya mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	21 desember 2023	Selesai	-
31.	28 December 2023	Pasien IGD	pekalongan	Customer Service	ACHA	Satpam	Pasien kecewa karena saat datang ke rs bertanya kepada satpam mau ke igd tetapi pasien malah diarahkan ke resepsionis untuk pendaftaran, sampai diresepsionis diarahkan ke igd, pasien marah karena merasa di suruh bolak balik	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi kepada petugas satpam agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	28 December 2023	Selesai	-
32.	29 December 2023	Siti sarah	pekalongan	Customer Service	HUZY	Rawat inap terang bulan	Sko salah menulis tanggal kontrolnya, dokter penanggung jawab dokter bair yang jadwalnya senin rabu sabtu, tetapi pasien disuruhnya hari	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang rawat inap terang bulan	29 December 2023	Selesai	-

							jumat, pasien kecewa karena sudah datang dan ternyata tidak ada polinya	- Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan tanggal kontrol - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
33.	29 December 2023	andono	pekalongan				Pasien tidak terima karena saat memncet di apm itu poli dalam dr kukuh tetapi saat keluar kertasnya yang muncul dr sri handayani, padahal pasien sudah terbiasa kontrol dengan dr kukuh, pasien kecewa karena mesinnya tidak sesuai	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dg unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang sedang terjadi trouble dari mesinnya - Pasien diedukasi untuk mengecek kembali kertas yang muncul apakah terdaftar dokter kukuh atau bukan, jika bukan pasien bisa konfirmasi ke bagian resepsionis supaya diubah dokternya - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	29 December 2023	Selesai	-

34.	30 December 2023	Muriyah	pekalongan	Customer Service	ACHA	Pendaftaran	Pasien baru kecewa karena ada 2 nomer antrian no 1 & 29, petugas pendaftaran salah mendaftarkan dokternya sehingga kwitansinya tertulis dr rizal padahal dr rizal tutup	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan pendaftaran - Petugas it melakukan perbaikan sehingga pasien sudah terdaftar dengan dr sri handayani no 29 - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	30 December 2023	Selesai	-
35.	30 December 2023	Tarmuji	pekalongan	Customer Service	HUZY	Lain-lain	Pasien kecewa karena saat mau input sep pasien tidak bisa fingerprint	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Sudah dikoordinasikan dengan petugas bpjs, pasien dapat kembali melakukan finger ulang - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	30 December 2023	Selesai	-
36.	30 December 2023	Runjanah	pekalongan	Customer Service	HUZY	Lain-lain	Pasien kecewa karena nama di bpjs dengan nama yang ada di nik berbeda	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	30 December 2023	Selesai	-

							sehingga pasien ada kendala saat cetak sep tidak bisa, pasien jadinya periksa pakai umum	- Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Sudah dikoordinasikan dengan petugas bpjs, kartu dapat digunakan kembali - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

