



LAPORAN
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
TAHUN 2024



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

PALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Maksud dan Tujuan	2
BAB II GAMBARAN UMUM	3
A. Definisi	3
B. Asas-Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat	3
C. Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat	4
BAB III HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	10
A. Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Saluran Pengaduan	10
B. Status Tidak Lanjut Penanganan Pengaduan	12
C. Rekomendasi	12
BAB IV HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN	13
A. Hambatan	13
B. Upaya Penyelesaian	13
BAB V PENUTUP	14
LAMPIRAN	

DAFTAR GRAFIK

Grafik III.1 Jumlah Pengaduan Masyarakat	10
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Satuan Pengaduan	10
Tabel III.2 Jumlah Pengaduan Berdasarkan Unit Kerja	11
Tabel III.3 Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan	11
Tabel III.4 Status Penanganan pengaduan	12

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi yang diarahkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur-Sipil Negara Reformasi Birokrasi (PAN-RB) merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good government*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Pemerintah Daerah Kabupaten Gunungkidul. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Namun demikian RSUD Wonorejo dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat tidak menutup kemungkinan ada pejabat/ pegawai di lingkungan Rumah Sakit yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan dan/ atau penyalahgunaan kewenangan serta adanya kebijakan Direktur RSUD Wonorejo agar tercipta sistem pengawasan yang di kalangan pegawai RSUD Wonorejo, RSUD Wonorejo telah menetapkan Keputusan Direktur Nomor 018/KPTS/2024 tentang Pembentukan Tim Pengelolaaan Pengaduan Masyarakat di RSUD Wonorejo.

B. Dasar Hukum:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim kepada Direktur atas pelaksanaan program/ kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat
2. Adapun tujuan penyusunan Laporan adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Definisi

1. Pengaduan adalah pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi *whistle blower's system* dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan menginformasikan dugaan terjadinya pelanggaran dan/ atau tindak kejahatan di lingkungan RSUD Wonorejo
2. Pengaduan masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/ atau kejahatan di lingkungan Rumah Sakit
3. Pejabat yang berwenang menghukum adalah pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman disiplin sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
4. Tim pengelolaan pengaduan RSUD Wonorejo adalah tim yang bertugas mendukung kelancaran pelaksanaan tugas Direktur
5. Bagian informasi dan pengaduan adalah sistem pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh Rumah Sakit

B. Asas-Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat
2. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas

3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur yang berlaku.
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya.
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya.
6. Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu.
7. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang.
8. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

C. Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuh kembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

1. Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

a. Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjung nilai-nilai dasar, sebagai berikut :

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat.
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat.
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman, dan intimidasi dalam bentuk apapun dari dan pihak manapun.
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2. Kewajiban dan Larangan Aparatur yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

a. Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib :

- 1) Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional.
- 2) Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja.
- 4) Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja.
- 5) Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor.
- 6) Menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasan/nya apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat dan berhenti/ alih tugas.

- 7) Menjaga kerahasiaan baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti atas tugas.
- 8) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:
 - 1) Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan.
 - 2) Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat.
 - 3) Meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat.
 - 4) Menyampaikan informasi/ dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan.
 - 5) Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.
3. Etika Aparatur dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat
 - a. Etika terhadap pelapor meliputi:
 - 1) Memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan.
 - 2) Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, dan adil serta tidak diskriminatif.
 - 3) Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - 4) Menoplasikan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor.

5) Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang dihadapi

b. Etika terhadap terlapor meliputi:

- 1) Menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah.
- 2) Menghormati hak-hak terlapor.

c. Etika terhadap sesama Aparatur yang menanggapi laporan pengaduan masyarakat meliputi:

- 1) Menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan.
- 2) Menggalang rasa kebersamaan.
- 3) Menghargai perbedaan pendapat.
- 4) Saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

4. Unsur-unsur Pengaduan

Pengaduan paling sedikit memperhatikan unsur 4W + 1H, yaitu:

- a. What, apa perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui.
- b. Where, dimana perbuatan dilakukan.
- c. When, kapan perbuatan tersebut dilakukan.
- d. Who, siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut.
- e. How, bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dan sebagainya).

5. Bentuk Pengaduan

Pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan dugaan:

- a. Penyalahgunaan wewenang.
- b. Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat, dan atau
- c. Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Rumah Sakit.

6. Saluran Pengaduan

- a. Pengaduan disampaikan melalui aplikasi email/ web dengan alamat: email: mudwonosari08@gmail.com, web: www.rudhonosari.web.id.

- b. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas di Sekretariat Tim Pengelolaan Pengaduan dengan alamat: Jalan Taman Bhakti Wonorejo Gunungkidul 55851 Telepon (0274) 391007, 391298 Faks (0274) 393437.
- c. Pengaduan disampaikan melalui surat yang diujukan kepada Tim Pengelolaan Pengaduan RSUD Wonorejo dengan alamat: Jalan Taman Bhakti Wonorejo Gunungkidul 55851 Telepon (0274) 391007; 391298 Faks (0274) 393437.
- d. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkannya ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di tempat-tempat unit pelayanan di RSUD Wonorejo.
- e. Pengaduan disampaikan secara lisan dan/ atau melalui layanan telepon/ pesan singkat ke nomor : 051919883365.
- f. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan teleksms ke nomor : 0274-393437.
- g. Pengaduan disampaikan melalui instagram dengan alamat : https://www.instagram.com/rsud_wonorejo/?hik=4zNwGNz7VQ4Mgz
- h. Pengaduan disampaikan melalui facebook dengan alamat : <https://www.facebook.com/rsud.wonorejo.50/>

7. Tugas Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat :

- a. Merencanakan kegiatan akuntabilitas pelayanan publik.
- b. Melakukan kegiatan klarifikasi terhadap pengaduan masyarakat.
- c. Menindak lanjut hasil pengelolaan pengaduan.
- d. Melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait dalam upaya tindak lanjut pengaduan.
- e. Melakukan kegiatan perbaikan pelayanan atas dasar masukan dan masyarakat dan/ atau
- f. Membuat laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat.

E. Pemantuan Tidak Lanjut Pengaduan

- a. Direktur melakukan pemantuan dan/ atau evaluasi pelaksanaan tindak lanjut penyelesaian laporan pengaduan yang dilakukan oleh Tim Pengelolaan Pengaduan Rumah Sakit.
- b. Direktur melakukan pemantuan tindak lanjut penyelesaian tindak lanjut rekomendasi hasil audit investigasi atau hasil pemeriksaan.
- c. Suatu pengaduan dinyatakan selesai jika
 - 1) Pengadu mencabut pengaduan;
 - 2) Pengadu menyatakan puas atas konfirmasi Tim/ Unit kepada Pengadu;
 - 3) Pengadu tidak merespon konfirmasi hasil tindak lanjut dari Tim Pengelolaan Pengaduan Rumah Sakit dalam 14 (empat belas) hari kalender setelah konfirmasi dilakukan.
- d. Dalam hal pengadu meminta penjelasan mengenai perkembangan dan/ atau tindak lanjut atas laporan Pengaduan yang disampaikan, pengadu dapat menghubungi Tim Pengelolaan Pengaduan dengan menunjukkan/ membawa identitas Pengadu yang diperoleh.
- e. Dalam rangka kegiatan pemantuan dan evaluasi serta untuk memberikan jawaban atas pernyataan pihak Pengadu, Tim menyelenggarakan sistem pemantuan bisa setiap bulan, triwulan dan semester atas pelaksanaan penanganan pengaduan di masing-masing Unit di lingkungan Rumah Sakit.

BAB III

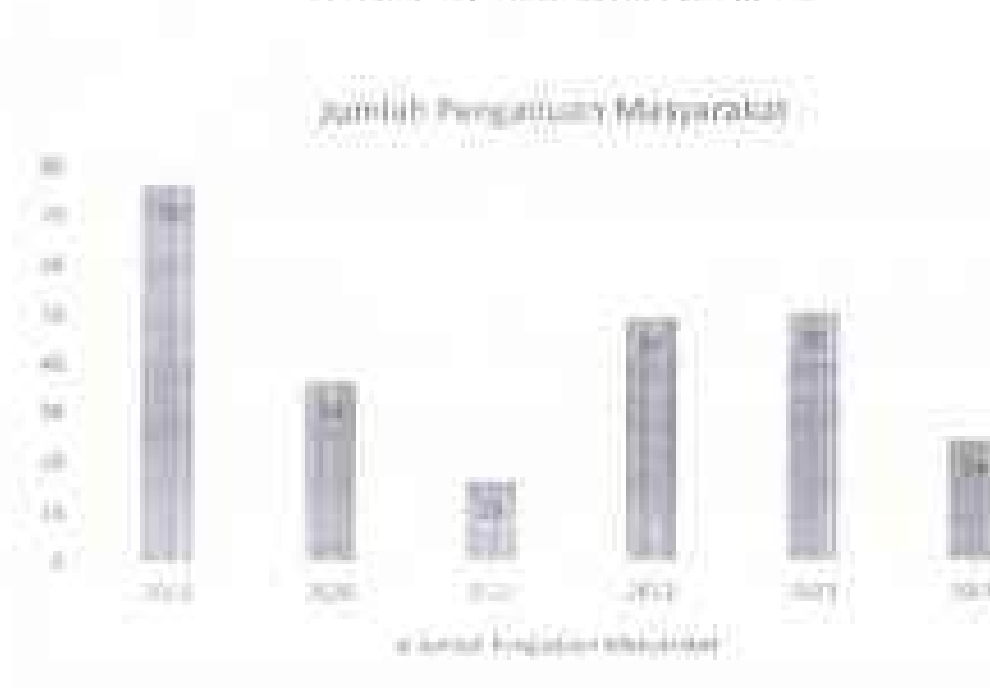
HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Saluran Pengaduan

Berdasarkan saluran pengaduan yang ada untuk kurun waktu tahun 2024 terdapat 24 pengaduan. Jika di rinci berdasarkan saluran pengaduan dan substansi unit, dapat dilihat dalam tabel berikut:

Grafik III-1

Jumlah Pengaduan Masyarakat



Tabel III.1

Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Saluran Pengaduan

No	Saluran Pengaduan	Jumlah
1	Datang Langsung	2
2	Surat	-
3	SMBRYA	5
4	Instagram	3
5	Kotak Saran	5

II	E-Lapor	-
7	Facebook	3
II	Email	3
Jumlah		24

Tabel III.2.

Jumlah Pengaduan Berdasarkan Unit Kerja

No	Unit Kerja	Jumlah
1	IGD	3
2	Sub-Bagian Umum	2
3	Poli Kandungan	1
4	Instalasi Farmasi	4
5	Ruang Melat	3
6	Instalasi Sanitasi	1
7	Instalasi Laboratorium	1
8	Poli Jantung	2
9	Poli Urologi	2
10	Pendaftaran IRJ	3
11	Poli Orthopedi	2
Jumlah		24

Tabel III.3.

Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pelanggaran disiplin	4
2	Etika	3
3	Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat	10
4	Dugaan Fraud	-
5	Lainnya (Informasi/ Saran)	3
Jumlah		24

B. Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

Dari 24 pengaduan yang diterima, maka status penanganan atas pengaduan tersebut s.d. 31 Desember 2024 sebagai berikut:

Tabel III.4
Status Penanganan pengaduan

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selasa	24	100 %
2	Proses	0	0 %
Jumlah		24	100 %

C. Rekomendasi

Terdapat 3 rekomendasi berupa:

1. Pelanggaran disiplin yaitu diberikan surat kepada petugas Poli Orthopedi untuk memepati jadwal dan tepat waktu.
2. Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan memberi pembinaan kepada pegawai yang melanggar disiplin yaitu pelayanan tidak tepat waktu, untuk mengatur jadwal dan waktu/kegiatan lainnya agar tidak mengganggu layanan.
3. Pelanggaran etika yaitu dengan memberikan pembinaan berupa teguran lisan kepada yang bertugas di poli jaring pendaftaran IRJ dan IGD.

BAB IV

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

A. Hambatan

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan periode Tahun 2023, antara lain :

1. Masih adanya pengaduan yang diterima oleh masing-masing Unit Kerja dan hasil penanganan pengaduannya belum dilaporkan kepada Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
2. Belum optimalnya penanganan pengaduan oleh Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;

B. Upaya Penyelesaian

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka peningkatan pengelolaan pengaduan antara lain :

1. Melakukan integrasi data dari masing-masing unit dengan terlewat dahulu berkoordinasi dengan Unit SIMRS terkait rencana pengembangan aplikasi pengelolaan pengaduan melalui Web;
2. Melakukan koordinasi secara berkala terkait validasi data yang diterima oleh masing-masing unit;
3. Direktur agar memberikan asistensi yang memadai kepada Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

BAB V PENUTUP

Laporan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diberikan dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Pengaduan Masyarakat yang akan datang.

Wonosari, 7 Januari 2025

Mengenal
Direktur

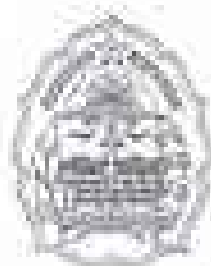


Ketua Tim Pengaduan Masyarakat
Masyarakat RSUD Wonosari

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Sumartana".

Sumartana, SKM, MMR

LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
DINAS KESEHATAN
RSUD WONOSARI

Si Putih, Si Sehat, Si Bermanfaat

Jalan Taman Bhakti 05 Wonosari Gunungkidul 55812
Telepon (0274) 391007, 391288, Faksimile (0274) 393437
Email : rsudwonosari@gmail.com, rsudwonosari.gunungkidul.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
NOMOR 84/KPTS/2024

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI TAHUN 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan meminimalisir pengaduan dari masyarakat perlu adanya mekanisme pengelolaan pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari;
- b. bahwa untuk mengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu dibentuk Tim;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Tahun 2024;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Yogyakarta;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urutan Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 23 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 33 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari;

8. Peraturan Bupati Dursingkidul Nomor 149 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Pada Dinas Kesehatan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan
KESATU

Membentuk Tim Pengelanaan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Tahun 2024 dengan susunan personalia sebagaimana tersebut dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA

Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU Keputusan ini adalah:

- a. merencanakan kegiatan skemafabilitas pelayanan publik;
- b. melakukan kegiatan klarifikasi terhadap pengaduan masyarakat;
- c. menindak lanjut hasil pengelanaan pengaduan;
- d. melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait dalam upaya tindak lanjut pengaduan;
- e. melakukan kegiatan perbaikan pelayanan saat dan pasca keluhan dari masyarakat;
- f. membuat laporan pelaksanaan pengelanaan pengaduan masyarakat.

KETIGA

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA Keputusan ini, Tim bertanggungjawab kepada Direktur.

KEEMPAT

Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada DPA Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.

KELIMA

Keputusan Direktur ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Wonosari
pada tanggal 09 Januari 2024

DIREKTUR RSUD WONOSARI



RIZKI SULTIYOWATI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
BAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
NOMOR 014 /KPTD/2024
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN
PENGADILAN MASYARAKAT
RUMAH BAKIT UMUM DAERAH
WONOSARI TAHUN 2024

SURUNAN PERSONALIA

NO.	NAMA	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1.	Dr. Heru Sulistyowati, Sp. A	Penanggungjawab	Direktur
2.	Sumartana, SKM, MMR	Ketua	Ketang. Tata Usaha
3.	Majnun, SKM, MPH	Sekretaris	Kepala Sub Bagian Umum
4.	dr. Rini Dwi Lestari, MSc, Sp. A	Anggota	Ketua Komite Etik dan Hukum
5.	dr. Ali Pangdi Amayu, Sp. B	Anggota	Ketua Komite Medis
6.	drg. Nitis Patu Widarni, Sp. KD	Anggota	Kepala Instalasi Rawat Jalan
7.	Iemana, SstT, ALKes	Anggota	Kepala Bidang Pelayanan Penunjang Medis dan Non Medis
8.	Suryana, SstT, MAP	Anggota	Kepala Bidang Perencanaan dan Keuangan
9.	drg. Wahyu Ridayat Indra Purnama	Anggota	Kepala Bidang Pelayanan Medis
10.	Zainal Arifin, S-St	Anggota	Ketua Komite Keperawatan
11.	Dra. Heny Susilowati, Apt	Anggota	Ketua Komite Lainnya
12.	Melty Pertamawati, S.M	Anggota	Kepala Unit RPAK
13.	Harlina Marta Intan	Anggota	Staf Sub Bag Umum
14.	dr. Ani Chusaria Wibawa	Anggota	Kepala Instalasi Rawat Inap
15.	Sucipta, S-StT, Ners, MAP	Anggota	Kepala Ruang ID

WONOSARI, 15 MARET 2024
DIREKTUR RUMAH BAKIT UMUM DAERAH WONOSARI,

HENY SUSILOWATI

 RSUD WONDOIARI	PENYELESAIAN PENGADUANATAU KONFLIK MASYARAKAT		
SPO	No. Dokumen <u>01/1605 70/VI/2022</u>	No. Revisi <u>003</u>	Halaman <u>1/2</u>
PENCIPTAAN	Tanggal Terbit <u>5 Jan 2022</u> <div data-bbox="885 593 1242 884" data-kind="parent">  </div> Ditetapkan DIREKTUR Dr. HERU SUJUTYOWATI, Sp.A.		
TUJUAN	Penyelesaian pengaduanatau konflik sesuai dari penyelesaian terhadap keluhan atau konflik yang disampaikan oleh masyarakat umum terhadap kebijakan, prosedur dan keputusan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wondolari baik secara langsung maupun tidak langsung.		
KEBIJAKAN	1. Memberikan perhatian terhadap masyarakat umum guna memberikan penyelesaian terhadap keluhan yang disampaikan 2. Sebagai pedoman untuk menyelesaikan masalah pengaduan atau konflik di Rumah Sakit Umum Daerah Wondolari		
KEBIJAKAN	Peraturan Direktur RSUD Wondolari Kabupaten Gunungkidul Nomor 04 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelayanan Unit Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Wondolari		
PROSEDUR	A. Pengaduan Secara Langsung 1. Masyarakat umum menyampaikan pengaduan di Ruang Layanan Informasi dan Pengaduan 2. Petugas menerima pengaduan dari masyarakat 3. Petugas mencatat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat di buku register pengaduan 4. Petugas menyampaikan ke Unit Pemberi Layanan yang bersangkutan dan Tim Pengaduan untuk mendapatkan tindak lanjut dan klarifikasi		



RESIDU WIDYOMAH

**PENYELESAIAN PENGADUANATAU KONFLIK
MASYARAKAT**

No. Dokumen:

CA/0666-79/Nil/2012

No. Revisi:

Ke-2

Halaman:

2/9

SPO

Tanggal Terbit:

6 Juli 2012

- A. Petugas memberikan jawaban kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan
- B. Pengaduan Secara Tidak Langsung
 1. Masyarakat umum menyampaikan pengaduan melalui surat kabar / media online, koran surat, whatsapp, email, atau lain
 2. Petugas menerima pengaduan dari masyarakat
 3. Petugas mencatat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat di buku register pengaduan
 4. Petugas menyampaikan ke Unit Pemberi Layanan yang bersangkutan dan Tim Pengaduan untuk mendapatkan tindak lanjut dan klarifikasi
- C. Petugas memberikan jawaban kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan

UNIT TERKAIT

1. Tim Pengaduan
2. Bidang
3. Kasi / Subbag
4. Bagian Tata Usaha
5. Petugas Pengaduan



RSUD WONGSARI

PENGKELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

No. Dokumen

01/52-UMH/1/2022

No. Revisi

001

Halaman

1/3

SPO

Tanggal Terbit

10 Mei 2022

Disetujui
DIREKTUR

Dr. HIRU MULISTYOWATI, Sp.A

PENGERTIAN

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah proses pengkajian informasi/masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/pengguna layanan rumah sakit terhadap layanan yang disampaikan secara lisan atau tertulis melalui media surat, SMS/WA, telepon dan email sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

TUJUAN

Sebagai acuan dalam penetapan langkah-langkah untuk:

1. Memperoleh informasi/masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/pengguna layanan di rumah sakit;
2. Memberikan tanggapan atas informasi/masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/pengguna layanan di rumah sakit;

KEBLUKAN

Keputusan Direktur RSUD Wongsari Subbagian Gunggondol Nomor: 04 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelayanan Unit Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Wongsari

PROSEDUR

A. Petugas Informasi/Unit Layanan :

1. Petugas Informasi/Unit Layanan menerima pengaduan/informasi/masukan, saran dan keluhan dari masyarakat pengguna layanan di masing-masing unit layanan baik secara lisan/tertulis melalui surat, SMS/WA/email
2. Petugas Informasi/Kepala Unit Layanan memberikan respon/tanggapan/indak lanjut



PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

RSUD WONGSARI

No. Dokumen

01/461 Unsur & final

No. Revisi

01/1

Halaman

2/3

SPO

Tanggal Terbit

10 Mei 2014

sebagai yang disampaikan langsung oleh pengguna layanan di unit tersebut

1. Petugas Informasi/Unit Layanan menyampaikan kepada Tim Pengaduan RSUD Wongsari untuk aduan yang belum terselesaikan agar ditindaklanjuti

B. Tim Pengelola Pengaduan

1. Tim Pengelola Pengaduan menerima pengaduan/informasi/ masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/pengguna layanan rumah sakit yang belum terselesaikan dari Petugas penerima aduan atau dari Unit Pelayanan
2. Tim akan menulis dalam buku registrasi pengaduan Rumah Sakit
3. Tim akan memberikan respon/tindak lanjut segera terkait dengan permasalahan yang disampaikan
4. Bila telah selesai maka dianggap selesai, tetapi bila masih belum selesai maka akan disampaikan kepada unit/ bidang terkait untuk ditindaklanjuti
5. Apabila masih belum selesai maka akan disampaikan ke Direktur untuk diberikan rekomendasi tindakan lebih lanjut agar dapat terselesaikan
6. Tim Pengelola Pengaduan akan melaksanakan tindakan sesuai dengan arahan dari rekomendasi dari Direktur



PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

RSUD WONOBARI

No. Dokumen

01/184/Umum/14/2011

No. Serial

001

Halaman

3/3

SPO

Tanggal Terbit

10 Mei 2011

7. Apabila sudah terselesaikan maka akan dilakukan evaluasi dan pemantauan

8. Tim Pengelola Pengaduan membuat laporan/ laporan Hasil Pengaduan Pengaduan secara berkala kepada Direktur

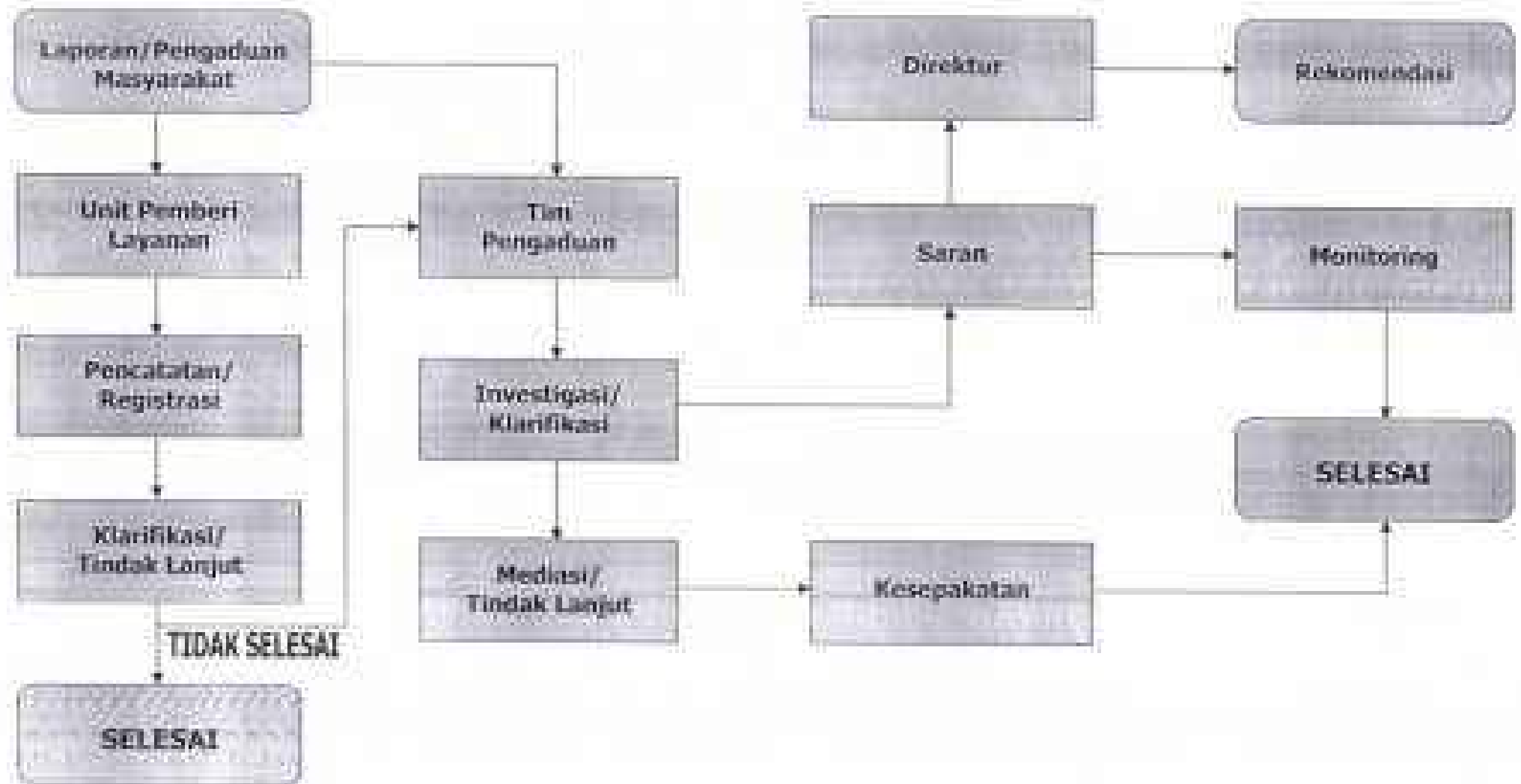
UNIT TERKAIT

1. Bidang/Bagian/Satbagian/Bekas

2. Petugas Informasi / Aduan

3. Tim Pengelola Aduan

ALUR PENYELESAIAN LAPORAN/PENGADUAN MASYARAKAT DI RSUD WONOSARI



**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonorejo Kabupaten Gunungkidul
Bulan Januari 2024**

No	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplek	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Nama	Keterangan
1	Jumat 26/01/2024	Kotak Saran	IGD Dokter IGD yang gemuk gak berpikir terlalu jades	26/01/2024	Rekomendasi = Kita sampaikan ke yang berangkutan untuk komunikasi dan edukasi dengan pasien seperti sebelum	Kuning	dr Wahyu Karl Pelayanan Medis
2	Sabtu 27/01/2024	Kotak Saran [REDACTED] Wonorejo	Pintu jemputan banyak penokok sangat mengganggu pasien anak yang sakit pemalasan	26/01/2024	Petugas parkir dan security agar membantu mengingatkan pengunjung yang merokok di area RSUD Wonorejo Rekomendasi = Pembuatan tulisan "Dilarang Merokok di Lingkungan RSUD Wonorejo"	Kuning	Ibu Mulyati Kasubbag umum Unit PKRS

Mengetahui
Direktur
[REDACTED]
Dah P. [REDACTED]

Wonorejo, Januari 2024
Ketua Tim Pengaduan

[REDACTED]
Sumartana, SKM M.MR

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonesari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Februari 2024**

No	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Warna	Keterangan
1	Sabtu 04/02/2024	Email RSUD [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	Mohon untuk pelayanan poli Kebidanan dan kandungan pelayanannya dipercepat. Barulah antran dari pagi sampai siang onangnya bu ngak ganti	05/02/2024	Terimakasih atas masukannya dari akan kami sampaikan kepada unit terkait. RSUD wonosari sudah membuat surat edaran kepada dokter untuk dapat memberikan kepastian jadwal mumi layanan di poliklinik, sehingga kedepannya pelayanan kami di poliklinik bisa lebih baik. Rekomendasi : - Aduan sudah disampaikan ke unit terkait dan DPJP - Informasi kepada pasien dan keluarga pasien terkait jam mulai pelayanan poliklinik dari jam 9.00 sampai selesai	Kuning	dr Vindoda Poli Kandungan Dan Kepala IRJ
2	Senin 19/02/2024	Kotak Saran [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (Farmasi)	1. Karena apa yang A selalu lambat dalam penyerahan obat. Mohon diperbaiki. 2. Saya antri obat di A. Antara loket A dan B, C selalu lebih antara 10-15	20/02/2024	Loket A adalah loket untuk obat racikan. Obat racikan memakan waktu yang lebih lama. Loket B untuk obat kromis sehingga perlu konsultasi dengan DPJP terkait obatnya.	Kuning	Bu Henny Instalasi Farmasi

			panggilan penyerahan obat dari loket B-C Dan panggilan A 18 B 98 dan C 68 Kemudian A baru memanggil lagi A 20 B 107 dan C 63 Mohon dipertahani lebih baik lagi				
--	--	--	---	--	--	--	--

Mengetahui
Direktur

[Redacted Signature]

Worosan, Februari 2024
Ketua Tim Pengaduan

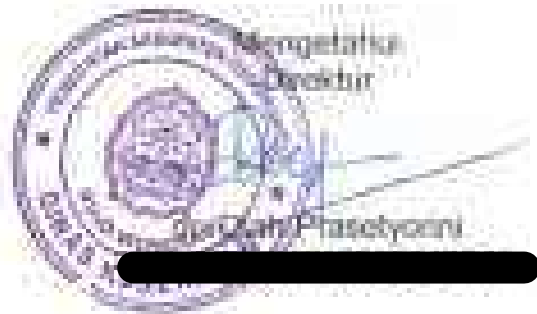
Samarinda, SKM, M, MR
[Redacted Signature]

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Maret 2024**

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Kemplin	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Warna	Keterangan
1	Sabtu 02/03/2024	Kotak Saran [REDACTED] [REDACTED] Ruang Melati	1 Kami mohon yang bisa jenguk bayinya bisa diwakilkan selain ibunya 2 Dengan alasan mengantisipasi di saat ibunya kurang sehat/abis operasi	04/03/2024	Koordinasi dengan bangsal melati/KaRu Rekomendasi = 1 Untuk menjenguk bayi memang hanya ibunya karena berhubungan dengan keamanan 2 Dalam kondisi ibunya kurang sehat bisa dikoordinasikan dengan kepala ruang untuk status hubungan keluarga dengan bayi dan penjenguk 3 Edukasi ke pasien	Kuning	dr Wahyu Kasi Pelayanan Medis Kepala Instalasi Rawat Inap
2	Sabtu 02/03/2024	Kotak saran [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] Ruang Melati	1 Kami mohon yang bisa jenguk bayi bisa diwakilkan Dengan alasan/mengantisipasi ibunya yang sedang sakit/abis operasi	04/03/2024	Koordinasi dengan bangsal melati/KaRu Rekomendasi = 1. Untuk menjenguk bayi memang hanya ibunya karena berhubungan dengan keamanan 2. Dalam kondisi ibunya kurang sehat bisa koordinasi dengan kepala ruang untuk status keluarga dengan bayi dan penjenguk 3. Edukasi ke pasien	Kuning	dr Wahyu Kasi Pelayanan Medis

3	Minggu, 10/03/2024	Instagram RSUD [REDACTED]	Mohon maaf kepada Direktur RSUD Wonorejo Gunungodul, mohon dingkatkan kebersihan WC, kamar mandi pasien kelas 1, kotor banyak kecoa, bau.. Yang kami tempat kemarin Wijaya Kusuma 2b 2a-2b Petugas kebersihan hanya menyapu ngepol di ruangan ya kak, tidak ada petugas bersihkan kamar mandi, WC? 9-13 Maret 2024, terus anak PKL tolong jangan dipas meski dan kesehatan tetap didampingi petugas aslinya Ngepol dikasih pewangi biar harum seperti wipol, anti bakteri juga kan bagus kak, ada anggarannya kan? Biar harum & contoh wipol	10/03/2024	Mohon maaf kakak kalau boleh kami difotokan WC kelas 1 nung apa kak? Bak kak, kalau boleh lau drawat di wijaya kusuma pada tanggal berapa kak? untuk memastikan jadwal shift petugas kami, dan kami konfirmasi ke unit terkait Bak kak terimakasih untuk masukan dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Akan kami tangung dan konfirmasi ke unit terkait, apabila terkonfirmasi agar ada observasi lebih lanjut untuk meningkatkan mutu pelayanan RSUD Wonorejo Rekomendasi = Terimakasih atas masukannya Tindak lanjut yang kami lakukan adalah = 1. Konfirmasi ke petugas	Kuning	Ibu Tasmiyati Kepala Instalasi Sanitasi
---	-----------------------	------------------------------	--	------------	--	--------	--

					2 Melakukan pengawasan lebih ketat lagi terhadap kinerja petugas CS 3 Mulai 14 Maret 2024 setiap hari ruang perawatan wjaya kutumba dan anggrek dilakukan supervisi kebersihan dan mengedarkan kuesioner kepuasan pasien terhadap layanan kebersihan 4 Kami menyediakan setiap hari kamar mandi Wk dan anggrek serta ruangan lain untuk selalu dibersihkan oleh CS		
--	--	--	--	--	---	--	--



Wonosari, 14 Maret 2024
Ketua Tim Pengaduan

Sumartana SKM N. MR

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan April 2024**

No	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Warna	Keterangan
1	Senin, 01/04/2024	Email RSUD [REDACTED] [REDACTED]	Hari ini, 31 Maret 2024 anak saya mendapat ipn pulang setelah 5 hari dirawat di ruang amandis. Sebelumnya saya ucapkan terimakasih atas perawatannya. Namun di hari menjelang pulang ada banyak sekali drama. Drama profesionalitas layanan yang seharusnya tidak terjadi seperti = 1. Saya menggunakan taskes BPJS kelas 1 tapi dikasih ruang rawat kelas 3 2. Pengambilan sampel darah dan dijadwalkan jam 8 malam. Saya tunggu jam 8 tidak kunjung tiba. Saya datang ke customer service saya tanya kenapa tunggu petugas datang. Akhirnya jam 21:30 baru diambil sampel darah. Molor 1.30 menit 3. Untuk hasil tes darah saya bandingkan dengan RS sebelah setelah 5 menit	01/04/2024	Terimakasih atas masukan dan saran yang diberikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya akan kami sampaikan ke unit terkait agar dapat ditindaklanjuti semoga kedepannya pelayanan RSUD Wonosari lebih baik lagi. Terimakasih Tindak Lanjut = Merindakanjuga keluhan pengunjung berikut pada poin 2, kondisi saat ini petugas pengambil spesimen terjadwal merupakan 1 petugas laboratorium yang mampu seluruh unit rawat inap di RSUD. pada kondisi itu/pada kondisi dibutuhkan segera, pengambilan spesimen dapat dilakukan oleh petugas kesehatan di unit rawat yang telah memiliki kompetensi plebokom/pengambilan spesimen dan dikirimkan segera ke lab.	Kuning	Ibu Suryani Instansi: Laboratorium

			langsung keluar hasilnya (RSI ALUDYA) di RSUD bisa 2 jam. 5-120 menit sangat tidak efisien 4. Drama pulang, untuk perkara pengobatan administrasi sampai 2 jam lebih. BARU PENGETIKAN Mohon evaluasinya menyeluruh terutama di bidang pelayanan kesehatan anak Mohon jangan hanya wacana pelayanan bagus		Poin ke 3 bisa terjadi = a. Terkait dengan poin sebelumnya bahwa pada pengambilan specimen rutin, dilakukan petugas lab mengimpu seluruh bangsal, maka pasien yang telah terimbit juga memerlukan waktu lebih lama untuk berbaris ke lab untuk selanjutnya dilakukan pemeriksaan. Rekomendasi = Solusi yang dapat diambil untuk mengatasi hal tersebut, adalah apesimen yang sudah diambil bisa segera diimbitkan oleh petugas dari unit rawat pasien.		
2	Sabtu, 13/04/2024	Facebook RSUD [REDACTED]	Assalamu'alaikum selamat hari raya Idul Fitri untuk semua, dan terimakasih untuk IGD RSUD. karena malam ini sudah menolong anak saya walaupun anak saya pulang masih dalam kondisi demam dan nyange rumah muntah-muntah lagi lagi jujur saya kecewa dengan pelayanan di IGD yang pas waktu pendaftaran saya menyertakan BPJS tapi pada saat di fasilitas layanan saya harus membayar dengan nominal	13/04/2024	Halo kak, Mohon maaf sebelumnya atas ketidaknyamanannya, terimakasih telah bersedia menyampaikan keluhan/komplain pada kami. Mohon maaf kak terkait follow up dan konfirmasi dan komplain yang kakak ajukan akan kami respon melalui DM see more Selamat malam kak intang kami dan tim aduan RSUD Widyadri menyampaikan	Kuning	dr. Wahyu Kasi Pelayanan Medis

			yang menurut saya tidak sedikit karena kami hanyalah bunuh harian lepas. dengan nominal segitu banyak bagi kami tapi pelayanan sungguh-sungguh jauh dari kenyataan karena pas pemeriksaan bahkan Dokter tidak menyentuh anak saya, mine sekali dengan pelayanan tersebut saya harus membayar begitu banyak karena yang pasang infus dan sebagainya hanyalah perawat yg magang / praktisi mungkin. Dan saya yang tidak mengerti kenapa infus baru dipasang langsung di lepas lagi tanpa menunggu infus habis dulu dan ketika saya konfirmasi Dokter bilang anak saya masih kategori anak pdhl anak saya sudah berumur 10 th lebih. Yang saya sedihkan saya km bayar itu infus. dipikirkan saya cairan infus bisa menggantikan asupan makanan. karena anak saya 23 hari tidak makan. saya bingung dan sedih karena saya tidak tahu ilmu kedokteran bagaimana yang ada dalam hati dan	permohonan maaf atas ketidaknyamanannya. Mohon izin sebelumnya mengkonfirmasi terkait keluhan yang kakak sampaikan melalui kolom komentar postingan di facebook kami Aduan yang kakak sampaikan sudah kami konfirmasi ke dokter yang bertugas. Mohon izin untuk kami jelaskan terkait dengan prosedur penggunaan BPJS ya kak, untuk penggunaan BPJS di IGD ada syarat dan kelenyutannya kak. karena IGD adalah Instalasi Gawat Darurat jadi BPJS hanya bisa digunakan saat memang kondisi gawat darurat yang jika tidak diberikan pertolongan segera akan mengancam nyawa pasien berikut kami tampilkan kelenyutannya. poster ini juga sudah tertera di ruang admisi dan di depan IGD Jika pasien datang dengan kondisi di luar kelenyutan tersebut, dengan berat hati bpjs tidak bisa digunakan. Kami akan izin menyampaikan terkait		
--	--	--	---	--	--	--

pikiran saya kok gak seimbang dengan harga tersebut dan dengan apa yang saya dapat itu saja atau mungkin memang saya yang makan sehingga uang dengan jumlah begitu besar bagi saya. Yang jelas Pakibu Dokter anak saya masih muntah-muntah dan panas sampai saat ini

dengan tindakan yang diberikan, dan hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh Dokter Internship, anak kakak kondisi demam 38 derajat celsius tidak ada tanda2 dehidrasi, sehingga tindakan yang diberikan adalah pemberian obat penurun panas melalui infus berupa parasetamol IV yaitu obat penurun panas yang masuk melalui vena agar kinerja obat lebih cepat untuk menurunkan panas, kemudian pemberian cairan infus untuk membantu kinerja obat sebelumnya, infus diberikan sambil memantau kondisi pasien, karena pasien tidak dalam keadaan dehidrasi sehingga infus tidak perlu diberikan full, infus tidak sepenuhnya merupakan pengganti nutrisi kak, ada berbagai variasi dan jenis cairan infus. Nutrisi yang adekuat tetap diperoleh melalui makanan.

Untuk tenaga kesehatan yang menangani di IGD terdiri dari dokter jaga dan dokter internship, dokter internship adalah dokter yang sudah diuji kompetensinya

				dan dinyatakan sah secara hukum sebagai dokter, dan mereka magang di lapangan untuk memperkuat skill dan keahliannya, dokter internship selalu melakukan konsultasi dengan dokter umum setiap melakukan pemeriksaan dan pemberian tindakan. Jadi yang menangani anak kakak adalah dokter, bukan praktikan kemudian untuk tindakan lain memang dibagi ketugasannya kak, karena jumlah pasien IGD yang cukup banyak jadi dibantu oleh calon2 tenaga kesehatan di masa depan, yang juga sudah dibekali kemampuan untuk melakukan tindakan dibawah pengawasan mentor dan perawat bidan Sekarang kondisi anak kakak bagaimana? Jika masih muntah-muntah dan belum bisa makan, kakak bisa ke IGD untuk dilakukan pemantauan, dan nanti yang akan memantau secara langsung dan manajer pelayanan kami kak akan kami bantu		
--	--	--	--	--	--	--

**Belasan dan Lintang
Kianan**

Saya sebenarnya tidak begitu memperistakan tentang BPJS walaupun saya miskin tapi. Alhamdulillah saya masih bisa membayar biaya RS yang saya peroleh kan adalah ...ok mungkin Dokter dan tenaga medis yang menangani waktu anak saya di IGD memang sudah berkompeten di bidangnya tapi cara pelayanan nya yang saya butuhkan ... Pada waktu memeriksa anak saya kenapa Dokter tidak menyentuh anak saya sedikitpun ... tidak mengecek kondisi anak saya seperti Dokter lain yang saya tahu selama ini ... Dokter hanya menanyakan tentang kondisi anak saya ... sebatas itu ... tapi kenyataan tidak sesuai dengan tarifnya yg di IGD apakah memang seperti itu polikliniknya? Terus tentang kondisi anak saya sepulang di RS masih dalam keadaan panas tinggi demam dan muntah hebat berkali kali dan

terpaksa sekali saya bawa
lagi ke RS yang lain....

Saya sangat-sangat kecewa
dengan pelayanan IGD
RSUD

Tentu tolong bilang sama
Dokter nya jangan ngomong
ke orang lain lagi soal anak
saya di bawah umur dan
masih kategori anak, nanti
takutnya di ketahui
orang... anak usia 15 th lebih
itu kategori anak-anak di
bawah umur di mata hukum
bukan di mata
medis... salahu saya yg
hanya orang awam kalau
baca petunjuk penggunaan
obat itu sering saya
membaca yang kategori
anak-anak itu di bawah 12

Baik kak terimakasih atas
kesediaan kakak
menyampaikan keluhan
kakak kepada kami, akan
kami konfirmasi ke dokter
terkait dan ke tim IGD untuk
mengadi evaluasi dan
meningkatkan pelayanan di
IGD. sekali lagi kami mohon
maaf atas

ketidaknyamanannya

Semoga anak kakak segera
diberikan kesehatan,
bersyukur dengan kakak dan
keluarga semoga selalu
diberikan kesehatan. Sekali
lagi kami mohon maaf

Rekomendasi =

Koordinasi dengan kepala
instalasi dan kepala ruang
IGD untuk meningkatkan
komunikasi pada pasien dan
keluarga pasien

			It, dan media juga mempertimbangkan berat badan deh...iya kan...saya denger Dokter IGD bilang gitu pingin ketawa tapi kok gak mepaga etika dan saya lebih memilih mengurus anak saya...tuman kalau inget lucu aja du Dokter... Untungnya TDK saya rekam percakapan kemarin waktu di IGD...coba kalau saya rekam n saya blow up di sorot Gunungkidul...mau bagaimana respon masyarakat...bisa bayangkan... Saran saya tolonglah RSUD itu Rumah sakit rujukan pemerintah...harusnya lebih humble pada rakyat cilik...yg jales Profesional			
--	--	--	--	--	--	--



Yogyakarta, 9 April 2024
Ketua Tim Pengaduan

Sumartana, SKM, M.MR

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Mei 2024**

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Warna	Keterangan
1.	Sabtu, 04/05/2024	WA Aduan [REDACTED]	Selamat pagi pelayanan Aduan RSUD wonosari. Kami sampaikan kembali mengenai pelayanan poli jantung yang bad attitude. Tidak baiklah pegawai RSUD berkata dengan tidak dan tidak menyakit keluarga dan pasien? Bulan Juli 2023 saya sudah menyampaikan aduan tentang attitude pegawai karena tidak bisa memilih kata yang baik sebagai petugas pelayanan. Tapi ternyata sama aja. Mohon evaluasi dengan benar. Terimakasih	04/05/2024	Selamat siang bapak ibu mohon maaf atas ketidaknyamanannya dari pelayanan kami. akan kami sampaikan ke unit terkait agar menjadi evaluasi dan di tindak lanjut. Terimakasih Rekomendasi = Dikomunikasikan kepada petugas klinik jantung untuk berhati-hati dalam berkomunikasi dan menyampaikan kepada pasien dan keluarga pasien. Koordinasi dengan kepala instalasi awal jalan.	Kuning	Dr. Wahyu Kasi Pelayanan Medis
2.	Sabtu, 03/05/2024	Kotak Saran [REDACTED]	1. Dalam perkembangan konfirmasi bayi berat badan, waktu penimbangan ibu bayi tidak mengetahui secara langsung hanya laporan. 2. Konfirmasi apabila bayi kurang apa yang dibutuhkan ibu bayi harus melaksanakan apa supaya	06/05/2024	Terimakasih atas masukannya. Ibu bayi boleh melihat secara langsung saat bayi nya di lakukan penimbangan tiap pagi jam 05.00 s.d 06.00 WIB. Bayi perlu ASI - Ibu bayi membeikan minum air tiap 2 jam sekali. biar berat badan	Kuning	Ibu Martinah Karu Ruang Melati

			bayi dapat cepat terkoordinasi		terkoordinasi dengan berat badannya setiap hari. + Kita kolaborasi dengan konsultan laktasi + Disamping juga di lakukan cara menyusui		
--	--	--	-----------------------------------	--	---	--	--

Mengelahi
Dokter
[Signature]
[Redacted]

Wondari, 11 Mei 2024
Kehua Tim Pengaduan

[Signature]
Sumartana, SKM, M. MR
[Redacted]

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Juni 2024

No	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Nama	Keterangan
1	Sabtu 29/06/2024	Facebook [REDACTED]	Selamat siang Mohon info, untuk alar penkca dokter spesialis dan layanan radiologi (usg dan rontgen) di RSUD Wonosari untuk pasien bpjs KIS, apakah saat ini memang membutuhkan waktu antrian usg dan rontgen selama 3 minggu lamanya? Apakah boleh dijelaskan alasannya kenapa? Karena ada kenalan saya ah Temp alias Teman yang notabene warga kurang mampu dan bisa wjara menggunakan bpjs KIS, keluhan kesakitan dan sencing darah, berobat di RSUD Wonosari (sekitar tanggal 22-25 Juni), tapi dipulangkan tanpa diagnosis yang jelas dengan alasan antri usg dan rontgen baru bisa di tanggal (17 Juli 2024). Kelaku memang over load pasien kenapa tidak diujuk ke rumah sakit lain?	29/06/2024	Mengkonfirmasi ke instalasi radiologi terkait dengan antrian usg BNO dan benar jadwal usg BNO dibatasi seban 8 pasien karena keterbatasan SDM Dokter spesialis radiologi sehingga tidak bisa menghandel pasien dalam jumlah banyak selain tindakan BNO dokter juga harus membuat hasil pemeriksaan radiologi kurang lebih 30-40 pasien seban. Kemudian mengkonfirmasi terapi dan jadwal kontrol pasien ke klinik urologi. Menurut klinik urologi pasien dan pendamping sudah edukasi terkait rencana tindakan dan antrian pemeriksaan. Pasien sudah dipajang kateter dan obat pengurang nyeri dan memperlancar BAK, serta edukasi jika nyeri tidak tertahankan bisa datang kembali ke rsud wonosari. Info tersebut sudah disampaikan kepada	Kuning	dr. Wahyu Kesi Pelayanan Medis

			Mohon dibantu penjelasannya	pengadu dan diterima dengan baik. Rekomendasi = 1. Edukasi disampaikan secara jelas baik dan radiologi dan klinik urologi mengenai rencana tindakan dan antrian 2. Pastikan penerima edukasi paham akan biaya dan rencana perawatan lebih lanjut untuk pasien khususnya pasien ditabel 3. Jelaskan tentang antrian, nyeri yang muncul dan obat yang diberikan 4. Jika memungkinkan sara dokter Sp Rad ditambah		
--	--	--	-----------------------------	---	--	--



Mengirimkan
Dokur

Dr. Gede Prasetyo

Wonorejo, 23 Juni 2024
Ketua Tim Pengaduan

Sumartana SKM M Mh

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Juli 2024**

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Wama	Keterangan
1	Senin, 08/07/2024	Wa Aduan [REDACTED]	Halo, Mau tanya dr yuli dan poli jantung karna ya? Kami yang antri udah dari pagi tadi hanya menunggu untuk diperiksa, mohon untuk diagaskan keteribannya kasihan yang pada nunggu percuma bangunan mewah pelayanan 0 besar Terimakasih	08/07/2024	Selamat siang bapak ibu mohon maaf atas ketidaknyamanannya terkait pelayanan di poliklinik. Mohon informasinya nama pasien dan alamat pak bu? Sudah kami sampaikan terkait aduan yang bapak ibu sampaikan ke unit terkait Mohon maaf atas keterlambatan pelayanan poli, dokter hari ini ada usg jantung 4 pasien yang sudah terjadwal sebelumnya dan visite bangsal untuk rawat inap dan banyaknya pasien yang mendesak. Terkait jam pelayanan dari jam 08.30-selasa Pendaftaran poliklinik bisa dilakukan secara online melalui aplikasi rkuhpendaftaran wa online di no 08589994444 Terimakasih Rekomendasi = Sudah diselesaikan via wa dengan operator	Kuning	di Nanti Ka instalasi Rawat Jalan

					Menyampaikan ke pasien jika DPJP harus melayani pasien echo dan visit sebelum ke poli.		
2	Jumat 11/07/2024	Wa Adnan [REDACTED]	Nenek saya sering berobat ke rsud. kontrol setiap minggu ke dr Sp. Urologi tapi tidak ada kejelasan sama sekali!! Saya juga nakes yang tau sedikit penyakit dan drasakan pasien!! Harusnya ada kejelasan jangan cuma dikasih obat tp tidak ada tindakan apapun. Sampai detik ini kenapa nenek saya udah drop dibawa ke rsud minta dirawat tetapi ditolak mentah" oleh perawat dengan alasan rsu sakit sudah biasa dirawat dengan segelompok rsu ngomong biasa! Kalo biasa kenapa sampai di bawa ke rsu! Minta tolong diperluangi wabikan, jangan karena bps jadi diomor belakangkan. saya tidak pernah menganggap setiap pasien itu berbeda, saya tau rsud itu banyak sekali pasien sampai beribu" tapi tolong sebidaknya kasih kejelasan yang pasti!	20/07/2024	Selamat pagi bapak ibu, mohon maaf atas ketidaknyamanannya terkait pelayanan di rsud. wncoba kami mohon data pasien nama, alamat dan tanggal kunjungan ke rsud agar kami bisa konfirmasi ke bagian juga yang terkait pada hal tersebut dan bisa kami tindak lanjut. Terima kasih!	Kuning	dr. Vlatny Kasi Pelayanan Medis

Nama: rubiyem alamat
randukuning 2, selang
widosan, baru semalam
datang ke igd nya
mohon ditindaklanjuti jangan
karena pasien bgs tetapi
dinomor belakangkan
seharusnya roud itu lebih
untuk masyarakat tetapi
malah dinomor 2kan
masyarakat yg biasa saja
malah cuma diurus minum
obat dan dokter yang sudah
diberikan surat poli

Terimakasih

Baik bapak bu kami segant
tindak lanjut mengenai
aduan yang disampaikan
kami konfirmasi ke unit
terkait sekali lagi kami
mohon maaf atas
keadaanyaannya atas
pelayanan di roud
widosan jk

Selamat pagi kak. Mohon
izin mengkonfirmasi terkait
dengar keluhan yang kakak
sampaikan. Kami sudah
melakukan konfirmasi dan
menindaklanjuti ke unit
terkait yaitu IGD dan klinik
urologi. Berikut penjelasan
mengenai kondisi pasien
dan rencana terapi dan dr
Boby sebagai DPUP dan
pasien rubiyem, pasien di
klinik urologi sudah
dilakukan USG tgl 17 juli
2024, dan akan
direncanakan pemeriksaan
lab urine tgl 24 juli 2024 ini.
diagnosa pasien adlh
Hydronephrosis yaitu
pembengkakan yang terjadi
pada ginjal yg disebabkan

				oleh sumbatan atau gangguan pada saluran kemih, dan untuk pengobatan yang didapat juga sudah sesuai dengan keluhan pasien diantaranya pasien mendapat obat ceftriakson sebagai antibiotik untuk mencegah infeksi kemudian domperidon, lansoprazole, sucralfat sirup untuk keluhan dyspepsia atau asam pada lambung yg tinggi, natrium diklofenac untuk mengurangi nyeri serta lantusolol untuk keluhan sumbatan pada saluran kemih. Kemudian, idin mengkonfirmasi lagi untuk di IGD, layanan kami tidak pernah membedakan pasien BPJS atau bukan. Mayoritas pasien disini adalah pasien BPJS-kak, semua dilayani sesuai dengan triase, jika kakak nakes tentu kakak paham dengan istilah triase. Pasien dibedakan penanganan sesuai dengan tingkat kegawatdaruratan nya. Dan untuk penatalaksanaan mental-mental kami sampaikan bukan		
--	--	--	--	--	--	--

					wewenang perawat untuk menobek pasien. Hal ini telah kami konfirmasi ke IGD bahwa kondisi pasien rubiyem sudah dikonsultasikan ke dr. Bobby dan hasil konsultasi dari keseluruhan pemeriksaan saat di IGD kondisi pasien masih tidak termasuk indikasi rawat inap. Karena itu pasien disarankan untuk kontrol rawat jalan. Semua yang diberikan sesuai dengan alur dan prosedur pelayanan di IGD kok, sekali lagi kami sampaikan tidak ada perbedaan pasien. Tapi kami sampaikan permohonan maaf sekali lagi dan kami kok, mungkin terjadi miskomunikasi saat penyampaian informasi di IGD oleh petugas kami. Sehingga info yang didapat kurang jelas dan kurang bisa menyampaikan edukasi dengan baik. Akan menjadi evaluasi bagi kami untuk segera kami perbaiki. Jika ada hal yang masih kurang jelas dari informasi yang kami berikan terkait dengan kondisi pasien		
--	--	--	--	--	--	--	--

Iya ya saya paham untuk
 penanganan terkait truse,
 namun nenek saya
 keluhannya hingga pingsan
 di rumah karena nyeri kronik,
 langsung dibawa ke rs untuk
 menanyakan terkait kondisi
 pasien tersebut dan apa
 yang harus dilakukan
 karena sudah sangat lemas
 di rumah mau? juga sampai
 mudah, tapi saat itu juga
 tidak ada penanganan entah
 seperti cek darah atau urin,
 mungkin dikarenakan tgl 24
 akan kontrol lagi tetapi kan
 yang dirasakan pasien saat
 itu juga kenapa harus
 menunggu sampai tgl 24,
 saya mengeluh perihal itu

Jadi hanya melihat kondisi
 saat itu juga ya? Tanpa
 melihat riwayat keluhan
 sebelumnya?

Saya bekerja di luar daerah
 jadi saya tidak bisa

Kakak bisa mendampingi
 pasien saat kontrol pada
 tanggal 24 Juli ini di klinik
 urologi agar bisa
 mendapatkan informasi yang
 lebih jelas dan langsung dari
 dokter dan perawat klinik
 urologi ya

mendampingi nenek saya
untuk kontrol setiap
minggunya, jika saya
bebasan saya akan
mendampingi beliau setiap
kontrol

baik kak setelah kami
konfirmasi di IGD sudah
diberikan penanganan
sesuai dengan keluhan dan
kondisi pasien yaitu
pemberian injeksi pengurang
mual muntah yaitu injeksi
ranitidin dan obat pulang
yaitu omeprazole untuk
indikasi pemeriksaan lab.
tidak semua kondisi dock
lab dan pengecekan juga
berdasarkan hasil konsultasi
dengan dokter
penanggungjawab pasien
yaitu dokter spesialis urologi,
semua juga telah
diesuaikan dengan riwayat
penyakit dan kebutuhan
pasien saat itu. Akan lebih
baik jika kakak mengetahui
kondisi pasien langsung,
karena persepsi kegawatiran
tentu akan berbeda-beda
dari setiap orang. Jika
bekerjaan mungkin bisa
memeriksa kondisi
langsung melalui komunikasi
selain saat kontrol hari ini

Baik, terimakasih jika seperti itu, maaf jika saya juga ada salah kata ya.
Terimakasih sudah mendengarkan keluhan saya.

Sudah saya perbaiki terimakasih ya.

Baik kak, terimakasih juga atas kesediaan kakak menyampaikan keluhan, kritik dan sarannya secara langsung melalui nomor aduan kami. Kami juga mohon maaf jika ada ketidaknyamanan dalam layanan kami.
Jika ada hal yang ingin ditanyakan kembali silahkan menghubungi kami melalui nomor ini ya kak.
Dan mohon kesediaan kakak untuk memperbarui status di google kami, karena akan menimbulkan ketidakefahaman dari berbagai pihak. Terimakasih.

Rekomendasi =
Sudah koordinasi dengan urologi karena untuk pengobatan dan tindakan harus dilakukan pemeriksaan USG dan radiologi dan menunggu daftar tunggu (adwa) pemeriksaan.
Tetapi pasien sudah diberikan obat dan

					dipasang kateter pasien mengalir tidak nyaman kemudian ke KGO dan pasien tidak perlu rawat inap.		
--	--	--	--	--	---	--	--



Dr. Desy Prasetyorini

Yogyakarta, 1 Juli 2024
Ketua Tim Pengabdian

Sumartana, SKM M MR

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonorejo Kabupaten Gunungkidul
Bulan Agustus 2024**

No	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Warna	Keterangan
1	Senin, 07/08/2024	Via Aduan [REDACTED]	Selamat pagi, um menyampaikan pendapat mohon dikoreksi lagi untuk bagian pendaftaran loket 1 belum mengerti dan belum tahu jadi antrianya sangat panjang, mohon jadi perhatian, terimakasih 🙏 Baik terimakasih mohon jadi perhatian 🙏	07/08/2024	Selamat siang bapak Ibu terimakasih atas masukan yang diberikan dan mohon maaf atas keadaanyaan dari layanan kami akan kami sampakan ke unit terkait untuk menjadi perbaikan layanan kami kedepannya Terimakasih Rekomendasi = Terimakasih atas permasalahannya Mohon maaf atas keadaanyaannya Dalam rangka persiapan pemecahan pendaftaran mejadi 4 lok dibutuhkan tambahan SDM. Petugas loket 1 masih dalam masa orientasi untuk kedepannya akan lebih kami perhatikan lagi terkait pembagian tugas	Kuning	Ibu Mela Kasubag SMRS



Wonorejo, Agustus 2024
Ketua Tim Pengaduan


 Sumartana SKM M MR

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan September 2024**

No	Tanggal	Unit Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Warna	Keterangan
1	Senin, 02/09/2024	Datang Langsung [REDACTED] Gunung [REDACTED] [REDACTED]	Dari pertama salah obat saya merasa tidak bisa tidur selama 1 minggu. Yang harusnya obatnya Risperidone terus yang dikirim melalui kantor pol ternyata obatnya trihexphenidyl. Yang saya rasakan selain tidak bisa tidur, leher terasa seperti tercekik dan tidak bisa bernafas. Saya langsung rikat balinya dan pindah farmasi, selama ini belum ada kata maaf dan ganti rugi karena dari salah obat itu menyiksa diriku. Mohon maaf bila kata-kata kami ada salah/kurang terkapan.	02/09/2024	Pelapor diterima oleh Tim Pengelola Aduan RS di Ruang Kabag TU, Menyampaikan laporannya Tim mohon maaf atas kesalahan yang terjadi (Farmasi) Pelapor menerima etiket baik dari rumah sakit atas kejadian tersebut Rumah sakit akan siliturahi ke rumah pelapor setelah berkoordinasi	Merah	ah Tim Pengelola Aduan Ibu Mujiyati
2	Senin, 02/09/2024	Datang Langsung [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	Menyatakan terkait pelayanan perizinan mohon dibuatkan satu pintu unit pelayanan agar mempermudah pasien tidak antre lama. Memperingkat waktu layanan, dihangatkan memperluas informasi melalui banner/media lain untuk dipasang di bagian	02/09/2024	- Menegosiasikan kembali tentang layanan di ruang wonosari terutama soal keterangan soal pkr - Terkait layanan masih gabung dengan layanan klinik pada umumnya dikawatirkan keterbatasan SDM	Kuning	Ibu Mujiyati Kasubidagari Umum

			pendaftaran, ruang tunggu dan kasir, informasi wa- tmen				
--	--	--	---	--	--	--	--



Mengetahui
Direktur

Dr. Drg. Asyiyanni

Wonosari, 6 September 2024
Ketua Tim Pengaduan

Sumartana, SKM, M. MR.

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonorejo Kabupaten Gunungkidul
Bulan Oktober 2024**

No	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Warna	Kesimpulan
1	Sabtu 10/10/2024	Wa Aduan [REDACTED]	Ass wh wb Salam dan kita perbaikan layanan farmasi untuk loket penyerahan obat itu kurang sehingga banyak penumpukan antrian dan ini menurut ISO sangat tidak layak terutama PELAYANAN Ini cuma sebagian saja yang kelihatan Maaf jangan alergi kritikan ini demi kebaikan bersama dalam pelayanan	21/11/2024	Wassalamualaikum terimakasih bapak ibu atas masukan dan sarannya Semoga kedepannya pelayanan farmasi lebih baik lagi Rekomendasi = Loket sudah maksimal sesuai petugas yang masuk hari itu Jika memang harus ditambah loket maka SDM nya yang tidak mencukupi	Kuning	Bu Hery Kepala Instalasi Farmasi
2	Selasa 26/10/2024	IG RSUD Wonorejo [REDACTED]	Perhatian 1. Nomor antrian 2. Urutan antrian 3. Yang nyembol antrian Saya gak akan pegedek ini kalau ngak diembot 3 orang sebelum mas bapuk dan di idin ibu-ibu pake bapuk ya Ayo @RSUD Wonorejo berani bertindak tegas bagi pengguna layanan umum ini Kalau memang pasien/keluarga pasien keberatan menunggu antrian	26/10/2024	Baik kak kami konfirmasi ke petugas terkait dahulu, apakah pasien yang 3 orang maju ke depan hb melewati antrian atau bagaimana. Terimakasih atas saran dan masukannya, kami mohon maaf jika terdapat ketidaknyamanan dan layanan kami	Kuning	Bu Hery Kepala Instalasi Farmasi

obat silakan gunakan layanan gatot dari @poindonesia bukan malah serobot sina sini Goodluck @nudi.wonoreni untuk perbaikan yang lebih baik

Saya disebut 3 orang di antrian yang harusnya antrian saya min, gpp gak masalah kok saya. Cuma kesian pasien lain yang pakai kursi roda pasti baru lainnya jika bernasib seperti saya. Yok bro min berlaku tegas untuk orang yang menyerobot antrian jangan diomongin
Bukti bisa dilihat di cctv RS ya min

Iya min terimakasih, sukses selalu RSUD Wonoreni

Iya min gpp saran saja untuk kustomer yang seperti itu disarankan menggunakan layanan GATOT yang sudah ada di samping loket, agar tidak timbul pemisahan salah tafsir dari pengguna layanan yang lain. Terimakasih konfirmasiya. Semoga

Halo kak, berikut konfirmasi dari petugas kami. 3 orang yang maju ke loket tsb adalah adalah no antrian awal yang sudah dipanggil atau kelompokan antrianya, karena setelah penyisihan resep kemungkinan ybs pergi dulu, kemudian setelah kembali nomor sudah diumpati, sehingga mereka maju ke loket untuk konfirmasi dan mengambil obat

Baik kak terimakasih atas masukan dan sarannya, kami sampaikan ke unit terkait sebagai evaluasi dan perbaikan layanan kami.

			makin baik layanan dimanya. Karena semua juga menunggu antrian jika bisa dianggal dan diambil nanti kan mengurangi hak pengguna layanan yang memiliki nomor antrian yang sesuai. Kalo di kantor polisi atau bank aja kita trial ngantri ambil antrian baru. Jadi mari kita terapkan aturan dan tidak menormalisasi kesalahan customer. Terimakasih Terimakasih admin	Rekomendasi = Yang sebenarnya terjadi tidak ada penyerobotan yang ada justru dia adalah antrian dengan nomor lebih kecil Pengadu adalah no 60 setelah no 58, kemudian ada pasien dengan no 56 diaitu yang dianggal/sudah dipanggil sehingga ada jeda pemanggilan. Sudah ditindaklanjuti dan dikonfirmasi saat itu juga		
--	--	--	---	--	--	--



Wongasari, Oktober 2024
Ketua Tim Pengaduan

Rumartana, SKM, M.MR

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan November 2024

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Warna	Keterangan
1	Jumat, 01/11/2024	IG RSUD Wonosari [REDACTED] [REDACTED]	Tolong duk tenaga medisnya dtaling lagi. masak pasien ktbolat pipis leus keluarga pasien yg diminta ambil paspor sendir... Kami bayar lho dan tidak pakai BPJS segitunya kepada pasien RS yg d jual jasa dan pelayanan. Monggo ditingkalkan atau ingin ditinggalkan? IGD pas malam. Saya chat.	02/11/2024	Selamat pagi kak, sebelumnya kami mohon maaf atas kendalanyaannya, dan mohon kesediaannya untuk menyampaikan kronologi dari keluhan yang kakak sampikan? Tenaga medis yang dimaksud tenaga medis dan Ruang rawat apa ? Dan jam berapa? Agar kami bisa mengkonfirmasi dan mengevaluasi layanan kami Bak kak kami konfirmasi terlebih dahulu terkait dengan keluhan kakak Selamat malam kak, ini mengalaskan terkait layanan di IGD ya kakak, kami sampaikan bahwa layanan IGD adalah layanan gawat darurat dimana petugas akan fokus pada kondisi kegawat daruratan, dan pasien tidak hanya satu atau dua pasien yang datang	Kuning	dr. Wahyu Kasi Pelayanan Medis

Dan obat untuk rawat inap juga harus keluarga ambil sendiri dan diserahkan k perawat?
 Selain itu, keluarga pasien menanyakan kondisi dan hasil rontgen tapi malah

untuk mendapatkan pengobatan atau penanganan. Selama kondisi pasien sudah stabil dan sudah ada keluarga yang menunggu jika ada kebutuhan dari pasien dan bisa dibantu oleh keluarga, maka keluarga yang diharapkan membantu pasien. Jadi jika kebutuhan yang kakak sampaikan terkait kebutuhan pasien, itu bukan kewenangan kak, sehingga memang tugas dan tanggungjawab dari keluarga yang mendampingi. Hal ini berlaku kepada seluruh pasien tanpa membedakan pasien membayar atau jaminan kami sampaikan sekali lagi mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan kami mohon kemakluman serta kerjasama yang baik dari kakak. Terimakasih.

ditanya apakah saya
 petugas kesehatan...
 Apakah saya salah jika ingin
 dijelaskan?
 Pada saat itu sedang tidak
 banyak pasien dan dokter
 masih bisa duduk di tempat
 kerjanya
 Bolehlah, mungkin beda RS
 beda standar pelayanan...
 Dan pastikan itu ada di SOP
 RS anda ngih. Thanks

Semuanya sudah sesuai
 SOP kak. Iya kakak untuk
 pengambilan obat rawat inap
 juga pasien yang
 mengambil, mine juga
 pernah sakit dan dirawat di
 rs. keluarga yang
 mengambil obat ☺
 Mohon maaf ini kakak
 menanyakan ke siapa?
 Dokter duduk bukan berarti
 sedang santai kak, dokter
 menuliskan hasil
 pemeriksaan seluruh pasien
 ke rekam medis elektronik
 melalui komputer dan juga
 melakukan konsultasi ke
 dokter spesialis
 Setelah pasien tertangani
 semua mereka harus
 mendokumentasikan
 tindakan ke rekam medis
 ini wajib dan ada dasar
 hukumnya ☺

					Jika kakak masih merasa kurang puas dengan jawaban kami, kakak sekarang apakah masih di RS kami? Apakah tersedia untuk bertemu langsung? Sehingga komunikasi akan lebih nyaman dan lebih bisa dua arah. Katakan dengan hal2 di IGD jika kakak menemukan semuanya diayahi oleh petugas di Rs lain berarti ada kemungkinan mereka mempunyai sdh yang disebut promotori yaitu sdh yang khusus untuk melayani kebutuhan pasien dan mohon maaf di RS kami tidak tersedia petugas tersebut. Rekomendasi = Sudah diindaklanjuti untuk komunikasi dengan keluarga pasien.		
2	Retro 08/11/2024	Kotak saran [REDACTED]	Kontrol paska operasi tidak pernah ada dokternya sudah disarankan datang ke klinik tempat praktiknya. Kata teman-teman sesama pasien ongkosnya mahal. Bagi yang tidak punya uang seperti saya ini bagaimana? Banyak keluhan yang sama. Tolong RSUD benahi SOP nya.	14/11/2024	Terimakasih atas masukannya. Akan kami koordinasikan dengan DPJP di klinik orthopedi. Dokter DPJP orthopedi hanya 1 di RSUD Wondol. Dan harus melayani seluruh pasien di RS. Biasanya sebelum ada di poli lap han dilasa dan jumlah	Kuring	org. rekam Rg. DRJ

3	Rabu 09/11/2024	Kotak Saran [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] Orthopedi RSUD	Kepontakan saya operasi tulang pada lutut/pengelangan kaki. Terimakasih dia dioperasi dengan lancar sebagai pasien BPJS. Beberapa kali pasca operasi datang kontrol tapi belum pernah diayahi dokter yang mengoperasi. Pasien ingin sekali mendapat keterangan dari dokter susah sekali. Padahal tidak punya uang untuk ke klinik.	14/11/2024	Rekomendasi = Penambahan DPJP Orthopedi. Terimakasih atas masukannya. Akan kami koordinasikan dengan DPJP di klinik orthopedi. Dokter DPJP orthopedi hanya 1 di RSUD Wonorejo. Dan harus melayani seluruh pasien di RS. Biasanya belum ada di poli tapi hari Selasa dan Jumat. Rekomendasi = Penambahan DPJP Orthopedi.	Kuning	drg. Nuri Ka IRI
4	Selasa 20/11/2024	Email RSUD [REDACTED]	Pendaftaran Online melalui wa sangat lambat dalam merespon mohon untuk diperbaiki sangat disayangkan padahal slogan yang dibawa CEPAT, BERSIH, SIMPATIK. Foto terlampir.	30/11/2024	Selamat siang ka, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terkait biaya kami sudah kami sampaikan ke unit terkait agar kedepannya lebih cepat dalam respon pendaftaran wa pasien. Mohon maaf balesan wa berdasarkan urutan pesan masuk. Dan mohon berikan surat ngikut surat kontrol pasiennya untuk mempermudah mendaftar pasien. Terimakasih. Rekomendasi = Sudah ditindaklanjuti untuk dikomunikasikan dengan	Kuning	Ibu Restu Kepala Unit Pendaftaran

					keluarga pasien. Pendaftaran wa dibalas berdasarkan masuk pada saat mendaftar		
5	Selasa, 26/11/2024	Kotak Saran [REDACTED] Layanan Liniat 1	Orangnya cantik ada luka di antara alis (dihidung atas) Jutek, sadis, sambil ngabrid sama temen saat melayari. Tidak bilang arahan selanjutnya kesenikomana Cuma dikasih gitu aja tanpa bilang ini bu, sudah bu Emang kalau cantik, jadi pegawai harus jutek begitu ya? Tolong aragam dikasih nama Biar kita gampang kasih saran Tidak ada etika saat melayari, amf-amf	27/11/2024	Sudah ditindaklanjuti dan diampaikan kepelugas terkait semoga kedepannya menjadi bahan evaluasi	Kuning	Ibu Restu Kepala Unit Pendaftaran



Wonosari, 14 November 2024
Ketua Tim Pengaduan


[REDACTED]
Sumartono, SKM, M. MR

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Desember 2024

No	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Wang	Keterangan
1	NSHL						



Wonosari 7 Desember 2024
Ketua Tim Pengaduan


Sumartana, SKM, M.MR