












LAPORAN TINDAK LANJUT KOMPLAIN BULAN FEBRUARI TAHUN 2024



RSUD BAGAS WARAS KABUPATEN KLATEN


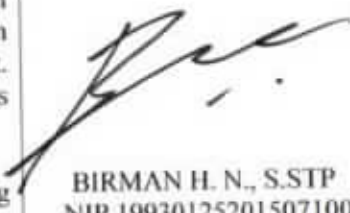
NO	HARI & TANGGAL KOMPLAIN	IDENTITAS	MEDIA	KOMPLAIN	PENYELESAIAN	NAMA & TTD Ka.ins/Karu/Kassubag	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)	STATUS
1	Sabtu, 03/02/2024	Rajria N	Kotak Saran IBS	Keluhan: pasien (hasil test kolesterol 260) minta obat tidak diberi dlm resep dokter untuk cermat dalam pemeriksaan dan pemberian resep, jangan karena pasien BPJS diabaikan !!!	<b>TINDAK LANJUT:</b> Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar konfirmasi dan koordinasi dengan dokter terkait. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 drg. ESTINASTITI E. NIP 197402222005012006	LAYANAN POLIKLINIK	SELESAI
2	Senin, 05/02/2024	081326861103	WA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ini tidak bisa di tambah lagi petugas yang ngatur antrian pengambilan obat?</li> <li>• Cuma 1 petugasnya padahal yang ngantri banyak</li> <li>• Sudah dari tahun lalu kak, kayak gini lama petugas nya, slogannya aja mudah dan cepat setara tapi gk ada cepat cepatnya</li> </ul>	<b>TINDAK LANJUT:</b> Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 Dra. SULISTYANINGTYAS NIP 196511031992032006	FARMASI	SELESAI
3	Selasa, 06/02/2024	Afiffah Nadjila	Google Review	Pelayanan jelek banget, staff nya gak ramah sama sekali. Apalagi di loket 6 marah2 karena gak ada toa manggil pasien trs manggil pake suara marah2 sendiri dan ruang MCU tanya sambil ketawa2 ga sopan. Pasien tdk diberikan arahan untuk selanjutnya kmn2 nya tdk jelas. Bagi saya buruk pelayanannya dan untuk kamar mandi bagian lab juga kurang bersih bau nya tidak sedap. Mohon saran saya sebagai pertimbangan untuk kedepan.	<b>TINDAK LANJUT:</b> Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar dilakukan binaan petugas pelayanan poliklinik. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 Dra. SULISTYANINGTYAS NIP 196511031992032006	PERILAKU PETUGAS	SELESAI

4	Rabu, 07/02/2024	BEJO	Telegram dari BPJS	Mau daftar kontrol gagal terus Notifikasi yang muncul: jadwal poli/kuota belum di set (tapi jumlah pasien selalu bertambah)	<b>TINDAK LANJUT:</b> Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar dilakukan koordinasi mengenai antrian online. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 Dra. SULISTYANINGTYAS NIP 196511031992032006	PENDAFTARAN ONLINE	SELESAI
5	Sabtu, 10/02/2024	AGUS	Kotak Saran Sumbadra	Mohon untuk disediakan payung di pos bila ada pengunjung mau keluar pas hujan ada payung.	<b>TINDAK LANJUT:</b> Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit.	 BIRMAN H. N., S.STP NIP 199301252015071002	SARANA DAN PRASARANA	SELESAI
6	Selasa, 13/02/2024	Agung Antono	Google Review	overload	<b>TINDAK LANJUT:</b> Belum ada konfirmasi dari pasien bagian mana yang dimaksud dalam komplain.	-	-	TIDAK SELESAI
7	Kamis, 15/02/2024	085159553153/ aditrio97@gmail.com	WEB	pendaftaran online harusnya langsung mendapatkan nomor antrian di poli yang dituju supaya tidak antri terlalu lama. karna selama ini daftar online hanya untuk mendapatkan kuota pelayanan poli saja, sementara saat hari pemeriksaan masih harus menunggu antrian di poliklinik yang dituju. jadi, mohon maaf pendaftaran online menjadi kurang efisien.	<b>TINDAK LANJUT:</b> Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar dilakukan koordinasi mengenai antrian online. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 Dra. SULISTYANINGTYAS NIP 196511031992032006	PENDAFTARAN ONLINE	SELESAI
8	Jumat, 16/02/2024	08998331011/ ayomarinuyul@gmail.com	WEB	Jadwal dokter kurang jelas. Kami melalui proses reservasi online dan disebut pelayanan jam 7:45, namun sayangnya sampai jam 9 lebih, dokter belum datang. Saat ditanya ke perawat, perawat tidak tahu dokter sampai RS jam berapa. Dr. a/n Hendy Satrya. Semoga menjadi revisi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Terimakasih	<b>TINDAK LANJUT:</b> Disampaikan ke bidang terkait untuk dikonfirmasi dan ditegur dokter yang dimaksud. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 drg. ESTI NASTITI E. NIP 197402222005012006	PELAYANAN POLIKLINIK	SELESAI

9	Sabtu, 17/02/2024	Info Terkini	Google Review	<p>Di reservasi online, estimasi ditangani jam 7:45. Sampai jam 9-10 dokternya belum dateng 🙄 Dokter Hendy kemana dokter hendy yaampun.</p> <p>Tolonglah kasih jadwal dokter yang bener, kalau gini kan kasian pasiennya, karena jadwal dokter gak jelas jadi harus nunggu berjam-jam.</p>	<p><b>TINDAK LANJUT:</b> Disampaikan ke bidang terkait untuk dikonfirmasi dan ditegur dokter yang dimaksud. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p>	 drg. ESTI NASTITI E. NIP 197402222005012006	PELAYANAN POLIKLINIK	SELESAI
10	Senin, 19/02/2024	Wulan Puspitasari	Google Review	<p>Pelayanan kurang baik, staff tidak ramah antriannya apalagi</p>	<p><b>TINDAK LANJUT:</b> Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p>	 drg. ESTI NASTITI E. NIP 197402222005012006	PELAYANAN POLIKLINIK	SELESAI
11	Senin, 19/02/2024	ARRA	Google Review	<p>Daftar 3 hari sebelum dari jadwal kontrol jam 00:03 masa kuota sudah penuh</p> <p>Dicoba lagi daftar dihari berikutnya jam 00:00 kuota sudah penuh juga</p> <p>Konyol sekali aplikasi pendaftarannya Bayangin aja daftar belum ada 1 menit masa kuota penuh terus</p> <p>Giliran langsung datang malah diminta balik dan daftar dulu secara online</p>	<p><b>TINDAK LANJUT:</b> Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p>	 Dra. SULISTYANINGTYAS NIP 196511031992032006	PENDAFTARAN ONLINE	SELESAI
12	Senin, 19/02/2024	Bagus Qoirudin	Google Review	<p>Pelayanannya sangat jelek mau cari rujukan aja susah</p>	<p><b>TINDAK LANJUT:</b> Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p>	 drg. ESTI NASTITI E. NIP 197402222005012006	PELAYANAN POLIKLINIK	SELESAI



13	Selasa, 20/02/2024	0895320939288	WA	<p>Topik : Kritik dan Saran.</p> <p>Ini saya ingin mengkritik pelayanan poliklinik dalam 1 dr Nuril hari selasa 20 Februari 2024 bu/pak. Pelayan tensi dimana petugasnya kurang ramah, mukanya judes padahal berhijab saya tanya yg lain juga mendapat perlakuan serupa. Mohon dapat menjadi saran dan teguran ke yang bersangkutan agar memperbaiki diri karena pasien mau berobat sebaiknya mendapatkan perlakuan yg baik, misal salam senyum. Mohon dibrikan teguran yang baik. Karena sama-sama bekerja dalam pelayanan publik harus profesional dan prima tanpa membedakan pasien maupun terbawa emosi urusan pribadi.</p>	<p><b>TINDAK LANJUT:</b></p> <p>Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar dilakukan binaan kepada petugas pelayanan poliklinik.</p> <p>Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p>	 <p>SISWANDI SKM. M.Kes NIP 197206171995031002</p>	PERILAKU PETUGAS	SELESAI
14	Selasa, 27/02/2024	081325357011	WA	<p>Hari selasa tgl 27 febuari 2024 saya mengantarkan mama saya untuk kontrol rutin di bagas waras di poli dalam dengan dr.dian mutiara..hari ini jadwal cek lab untuk mama saya..tetapi dari rs.bagas waras hanya dikasih cek lab khusus gula saja..padahal mama saya bulan kemaren tepatnya bulan januari 2024 cek lab semuanya terbilang tinggi..kolesterol,,asam urat,,creati,,dan ureum..dan hari ini saya minta cek lab untuk kesemuanya lg tidak dikasih sampai saya bilang saya gak papa kalo harus bayar mandiri tp tdk diperbolehkan kalo hari yg sama..yg saya takutkan kreatin mama saya setiap bulannya naik makanya mau saya pantau tp dari dokter dian gak ada respon..malah dr. Dian bilang kalo bpjs ada aturannya..langsung saya bilang saya mau pake mandiri dok,,dan dr. Dian jg bilang saya aja jg pake bpjs tp gak pernah komplain..langsung saya bilang maaf dok ini papa saya jg bayar bpjs yg dipotong dari gaji nya gak sedikit dok..malah dr. Dian bilang saya gak dibayar sama bpjs..langsung saya bilang lah khan bpjs jg bayar ke rs.bagas waras trus dokter dibayar sama pihak rs..akhirnya mama saya dirujuk ke RSI klaten untuk pemeriksaan ginjalnya dan anehnya untuk penyakit dalam mama saya langsung dipindah ke RSI klaten..dan</p>	<p><b>TINDAK LANJUT:</b></p> <p>Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit.</p> <p>Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p> <p>Petugas menyampaikan ke bidang terkait.</p>	 <p>drg. ESTI NASTITI E. NIP 197402222005012006</p>	PELAYANAN RUMAH SAKIT	SELESAI

				terakhir dokternya sampai bilang ke sayan dan ke papa saya..ini mau dikasih obat gak... ini khan pertanyaan yang ga realistis				
15	Selasa, 27/02/2024	Info Terkini	Google Review	<p>Di reservasi online, estimasi ditangani jam 7:45. Sampai jam 9-10 dokternya belum datang 🤔 Dokter kemana dokter yaampun.</p> <p>Tolonglah kasih jadwal dokter yang bener. kalau gini kan kasian pasiennya, karena jadwal dokter gak jelas jadi harus nunggu berjam-jam.</p>	<p><b>TINDAK LANJUT:</b> Disampaikan ke bidang terkait untuk dikonfirmasi dan ditegur dokter yang dimaksud. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p>	 drg. ESTI NASTITI E. NIP 197402222005012006	PELAYANAN POLIKLINIK	SELESAI
16	Rabu, 28/02/2024	Sqid Chanel	Google Review	<p>Pelayanan dalam sudah bagus. Antrean berjubel tempat menunggu tidak nyaman. Pihak pengelola parkir regulasi nya perlu diperbaiki dalam hal kehilangan kartu parkir. Mungkin dapat melihat beberapa rsup tidak begini layanannya.</p>	<p><b>TINDAK LANJUT:</b> Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke bidang terkait.</p>	 BIRMAN H. N., S.STP NIP 199301252015071002	SARANA DAN PRASARANA	SELESAI

Klaten, Maret 2024



Direktur RSUD Bagas Waras  
Kabupaten Klaten,

  
**dr. SIGIT JOKO NUGROHO**  
 Pembina  
 NIP. 19751118 200501 1 005