

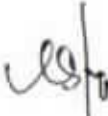






LAPORAN TINDAK LANJUT KOMPLAIN BULAN JANUARI TAHUN 2024


RSUD BAGAS WARAS KABUPATEN KLATEN

NO	HARI & TANGGAL KOMPLAIN	IDENTITAS	MEDIA	KOMPLAIN	PENYELESAIAN	NAMA & TTD Ka.ins/Karu/Kassubag	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)	STATUS
1	Jumat, 5/01/2024	Sri Utami	Google Review	Dari sekian banyak ulasan menuju proses antrian, mohon segera diupayakan perubahan atau solusi lain dong Bapak/Ibu. Memang proses antrian disini sangat rumit dan memakan waktu yg sangat lama. mohon maaf bukan bermaksud membandingkan tp memang seperti ini adanya apalagi bagas waras adalah rumah sakit rujukan yg notabennya lebih banyak pasien dibandingkan dengan rumah sakit yg lain	TINDAK LANJUT: 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	ANTRIAN LAYANAN	SELESAI
2	Selasa, 9/01/2024	Erna Wati	Google Review	Cuman kurang suka bagian pendftranya g d tmpat duduk jdi berkerumun...pelyanan dr thtnya suka teliti bgt baik..dr tht pling cocok dr pd yg lain..	TINDAK LANJUT: Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 BIRMAN H. N., S.STP NIP 199301252015071002	SARANA DAN PRASARANA	SELESAI
3	Kamis, 11/01/2024	Choirul Afand	Google Review	Pelayanan IGD tidak ramah, mohon untuk ditingkatkan	TINDAK LANJUT: Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar dilakukan binaan petugas pelayanan di IGD. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 drg. ESTI NASTITI E. NIP 197402222005012006	PERILAKU PETUGAS	SELESAI

4	Jumat, 12/01/2024	089504443166/ retnosischa @gmail.com	WEB	Mohon MAAF SAYA SEBAGAI KELUARGA PASIAN SNGT menyayangkan unyuk pelayanan petugas di bangsal kurang ramah dah tidak profesional. Mohon untuK tingkatkan lagi di bagaiman pelayanan.jngn krn kami pake bpjs jdi pelayanan tdk ramah	TINDAK LANJUT: Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar dilakukan binaan petugas pelayanan di rawat inap. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 SISWANDI SKM. M.Kes NIP 197206171995031002	PERILAKU PETUGAS	SELESAI
5	Senin, 15/01/2024	Rahmad	Pengaduan	Mohon untuk antrian (monitoring) di gunakan (poli dalam)	TINDAK LANJUT: Petugas menyampaikan ke bidang terkait untuk dilakukan konfirmasi dan koordinasi mengenai pemanfaatan antrian elektronik. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 SISWANDI SKM. M.Kes NIP 197206171995031002	ANTRIAN LAYANAN	SELESAI
6	Senin, 15/01/2024	Hendra	Kotak saran IBS	1. Mohon ruang tunggu di ICU ditambah fasilitas seperti Kipas Angin minimal dan arah kiblat. 2. Jika memungkinkan mohon untuk ada kaca transparan untuk melihat kondisi dan ruang ICU.	TINDAK LANJUT: 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 PRASARAN	SELESAI
7	Jumat, 19/01/2024	Agus Sugiyono, ST/ 0895354002496	Pengaduan	Kurang sopan dan dokter galak ke pasien. Tolong di tegur. *konfirmasi ke pasien dokter yang dimaksud dr. Dewi di poli MCU	TINDAK LANJUT: Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar dilakukan peneguran dan binaan kepada petugas. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 drg. ESTI NASTITI E. NIP 197402222005012006	PERILAKU PETUGAS	SELESAI

8	Jumat, 19/01/2024	08122643323	WA	Mohon maaf, kalo memang tidak mampu melayani apakah tidak lebih baik pasien didistribusikan/ke faskes / RS lain yang mampu. Karena sudah mundur 2 minggu dari jadwal kontrol. Hanya usul. Terimakasih atas informasi nya 🙏	TINDAK LANJUT: Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 drg. ESTI NASTITI E. NIP 197402222005012006	PELAYANAN POLIKLINIK	SELESAI
9	Selasa, 24/01/2024	Sri Murni	Kotak Saran VIP	Mohon AC ruang Srikandi no 8 di benahin. Mohon untuk segera di benahin, karena panas banget.	TINDAK LANJUT: Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit.	 RETNO A., SKM, MPH NIP 197606142005012009	SARANA DAN PRASARANA	SELESAI
10	Rabu, 25/01/2024	Sriyono	Pengaduan	Jadwal kontrol tgl 20, tapi dokter ada keperluan lain.	TINDAK LANJUT: Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 drg. ESTI NASTITI E. NIP 197402222005012006	PELAYANAN POLIKLINIK	SELESAI
11	Rabu, 25/01/2024	Anonim	Pengaduan	Jam pendaftaran dgn buka poli nunggunya lama khusus poli jantung.	TINDAK LANJUT: Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 drg. ESTI NASTITI E. NIP 197402222005012006	PELAYANAN POLIKLINIK	SELESAI

12	Rabu, 25/01/2024	Anonim	Kepuasan WEB	antrian diawal pada saat fingerprint, seharusnya nomor antrian menggunakan mesin, dan mesin nyala dari subuh, why? biar calon pasien tidak harus menunggu dari subuh bahkan malam. dan agar pasien mendapat nomor sesuai waktu tiba.	TINDAK LANJUT: 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	ANTRIAN LAYANAN	SELESAI
13	Senin, 29/01/2024	Nuryadi Nuryadi	Google Review	Pelayanan haji terkacau saling lempar , arahan dr atas ke security dan pelayanan pendaftaran paling buruk se klaten, tolong dong study banding kelayakan. Baru pendaftaran aja sudah lamanya minta ampun, bikin pasien stresss.	TINDAK LANJUT: 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.	 drg. ESTI NASTITI E. NIP 197402222005012006	PELAYANAN RUMAH SAKIT	SELESAI
14	Senin, 29/01/2024	Nourizka Adh	Google Review	Rsud pelayanan pendaftaran paling buruk seklaten, untuk pelayanan haji buruk sekali. Saling lempar tanggung jawab, arahan dr atas sampai bawah nol besar. Tolong deh di loket pendaftaran aja lama dan 2 kali kerja antrian terlalu ribet, online aja gak efektif cuman buat dapat kuota aja harusnya kan bisa online itu buat mempermudah dan efisiensi kerja nah ini tetep aja daftar antrian double kerja malah triple kerja.ayo dong manajemen rsud bagas waras yg terhormat gmn ini.. Biar bisa maju gitu lo...	TINDAK LANJUT: 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.	 drg. ESTI NASTITI E. NIP 197402222005012006	PELAYANAN RUMAH SAKIT	SELESAI

15	Selasa, 30/01/2024	Bezaleel/22th	Kotak Saran IBS	Pasien dipulangkan dalam kondisi blm stabil sehingga pasien tambah sakit.	TINDAK LANJUT: Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar konformasi dan koordinasi mengenai pasien tersebut. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 SISWANDI SKM. M.Kes NIP 197206171995031002	RAWAT INAP	SELESAI
----	--------------------	---------------	--------------------	---	---	--	------------	---------

Klaten, Februari 2024


 Direktur RSUD Bagas Waras
 Kabupaten Klaten,

Dr. SIGIT JOKO NUGROHO
 Pembina
 NIP. 19751118 200501 1 005