









LAPORAN TINDAK LANJUT KOMPLAIN BULAN MARET 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, 03/03/2024	In Nucha	Google Review	Kasir tidak ramah , ditanya baik2 jawabnya agak kolot	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	PERILAKU PETUGAS	SELESAI
2	Senin, 04/03/2024	Olla Yola	Google Review	daftar antri 3 jam, periksa antri lagi, ambil obat masih antri 3 jam. sekitar 7jam terbuang sia-sia. loket pendaftaran harusnya di buka semua ga cuma 1 pas antri bgt di buka cm 2. yang lain ngapain? loket obat tolong di tambahin tau lama masih aja cm buka 1 loket untuk kode awalan N	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
3	Selasa, 05/03/2024	Suheri	Google Review	Minta surat rujukan.lama banget 5 jam	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	PELAYANAN POLIKLINIK	SELESAI

4	Rabu, 13/03/2024	Aris Budyawan	Google Review	Estimasi tindakan diaplikasinya sekitaran jam 7.45 smpe jam 9. Nyatanya jam 10 lebih belum ada yg dipanggil satupun. Padahal ini udh dapet antrian nomer 5. Intinya ini RS lemot, dari pendaftaran, tensi, tindakan, antrian obat, lemot semua. Periksa disini bisa ngabisin waktu seharian.	TINDAK LANJUT: Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar dilakukan binaan petugas pelayanan di rawat inap. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 Dra. SULISTYANINGTYAS NIP 196511031992032006	PELAYANAN POLIKLINIK	SELESAI
5	Kamis, 15/03/2024	085643642365	WA	Mlm Ya mhon petugas security yg ramah, adil g mikikir keluarga yg mau daftar...betul2 tulus dn kurangi main hp... Hampir smua sekirty g ramah, utamanya yg gemok2 wnita lki2 sama g adil...tpi jka ada sdr tetangga lain ...y bnahi bw terkual kurang baik	TINDAK LANJUT: Petugas menyampaikan ke bidang terkait untuk dilakukan konfirmasi dan koordinasi mengenai pemanfaatan antrian elektronik. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 BIRMAN H. N., S.STP NIP 199301252015071002	PERILAKU PETUGAS	SELESAI
6	Selasa, 19/03/2024	Chanel Youtubers_anak	Google review	Pelayanan buruk security tidak ramah padahal ada 4 tapi tanya baik2 sibuk main hp. Sdh ada rujukan dr puskesmas smpe sana penuh . Pasien urgent kok harus nunggu 4 hari..	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	PERILAKU PETUGAS	SELESAI
7	Jumat, 22/03/2024	Heri Purwanti	Google Review	Pelayanan sangat lambat,padahal pasiennya penuh bludak,tapi diloket nya lambat,tolong diperbaiki kinernya,terlalu santai, Pak satpamnya galak pisan,	TINDAK LANJUT: Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar dilakukan peneguran dan binaan kepada petugas. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	 Dra. SULISTYANINGTYAS NIP 196511031992032006	PELAYANAN ANTRIAN	SELESAI

8	Sabtu, 23/03/2024	085700324047	WEB	<p>Slamat pagi saya mau komplain terkait pendaftaran online di poli jantung.. sudah dari tgl 20 sampai saat inu saya tidak pernah mendapatkan kouta pasien poli jantung .padahal saya sudah mendaftar lewat mobile jkn dan aplikasi rsud tapi kouta selalu penuh .. mohon pihak rs bisa membantu saya dalam hal pendaftaran online .. karena kalo begini caranya pasien jantung bisa telat obatnya .. ???padahal rumah sakit lainnya pendaftaran online tidak se rumit di bagus waras ..khususnya jantung</p>	<p>TINDAK LANJUT: 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	PELAYANAN POLIKLINIK	SELESAI
9	Senin, 25/03/2024	@hipebb_	IG	<p>Pelayanan buruk !!!! ORANG MASIH SAKIT DISURUH PULANG DENGAN CARA YG GK BAIK PADAHAL MASIH MERASA SAKIT. BAPAK SAYA MERINTIH KESAKITAN TAPI PERAWAT TIDAK ADA YG PEDULI, CUEK, TIDAK RESPONSIF. BEGINI PELAYANAN KALIAN DALAM MELAYANI ORANG SAKIT?? APA KARENA BAPAK SAYA PAKE BPJS MAKANYA SEPERTI ITU ?</p>	<p>TINDAK LANJUT: Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit.</p>	 SISWANDI SKM. M.Kes NIP 197206171995031002	PELAYANAN RAWAT INAP	SELESAI
10	Rabu, 27/03/2024	Sri Nuryati	Pengaduan	<p>Tolong untuk pasien jantung daftarnya dipermudah</p>	<p>TINDAK LANJUT: Disampaikan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p>	 SISWANDI SKM. M.Kes NIP 197206171995031002	PELAYANAN POLIKLINIK	SELESAI

11	Jumat, 29/03/2024	0895385373631	WA	<p>Selamat siang pak/ bu. Kami ada sedikit usul/saran. Kira-kira web untuk pendaftaran RS Bagaswaras bisa tidak ya diubah agar pendaftarannya bisa untuk 1 bulan sebelumnya misalnya. Karena saya pernah menjadi pasien di RS lain itu bisa untuk daftar 1 bulan ke depan contohnya di pendaftaran webnya RSUD Prambanan, Sleman. Misal hari ini periksa, dan setelah itu sudah mendapatkan surat perintah kontrol untuk 1 bulan ke depan, itu sdh bisa untuk daftar.. Kami saat ini mjd pasien RS Bagaswaras, rencana suruh opname malah beberapa hari ke depan dan saya pasien lama RS Bagaswaras juga sebenarnya. Mau daftar lewat mobile JKN juga hanya terbatas untuk beberapa hari sebelumnya saja 🙏 Terimakasih banyak sebelumnya</p>	<p>TINDAK LANJUT: 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	PELAYANAN POLIKLINIK	SELESAI
----	-------------------	---------------	----	--	---	--	----------------------	---------

Klaten, April 2024


Direktur RSUD Bagas Waras
Kabupaten Klaten,

dr. SIGIH JOKO NUGROHO
Pembina
NIP. 19751118 200501 1 005