



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KESEHATAN

RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
Jalan Aki Babu RT. 01 No. 170 Kelurahan Karang Harapan Kode Pos 77111
Telepon (0551) 3809788/3808969/3809919; Fax: (0551) -

E-mail: rsukotatarakan@gmail.com Website: <http://dinkes.tarakankota.go.id/rsukt>



EVALUASI PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
BULAN JANUARI - JUNI
TAHUN 2023

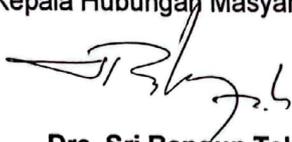
No.	Asal Pengaduan	Isi Pengaduan	Jumlah	Keterangan
1.	Poli Syaraf	<ul style="list-style-type: none">- Tingkat keramahan rendah / kurang sopan- Mohon untuk pelayanan dari dokter poli syaraf jangan ketus-ketus, marah-marah, tidak ada senyum, jika ada masalah jangan dibawa-bawa di RS- Dokternya kurang bersahabat dan bersemangat serta kurang dalam menjelaskan jadi pasien segan untuk bertanya- Pelayanan dokter poli syaraf ketus, pasien disuruh pulang tidak perlu diperiksa karena menurut dokter tidak ada apa apa. Sedangkan pasien merasakan sakit- Saat di poli syaraf dokter tidak ada komunikasi (bertanya) kepada pasien saat melakukan pemeriksaan- Pasien an, sriyadi tanggal control 13-06-2023 ke poli syaraf tetapi poli syaraf tutup	6	
	Instalasi Rawat Inap Cemara	<ul style="list-style-type: none">- Tingkat keramahannya ditingkatkan lagi, ada beberapa yang ramah dan ada juga yang tidak- Perawatnya jangan judes ya- Cairan infus tidak diperhatikan hanya 1 botol, padahal sudah habis. (perawatnya jarang datang dan perawatnya marah kepada kedua orang tua pasien)	3	
	Instalasi Rawat Inap	<ul style="list-style-type: none">- Pelayanan tidak ramah, pengantar makanan tidak boleh masuk, pengganti jaga tidak boleh- Pelayanan kurang memuaskan, aturan yang ketat, performa bintang satu	2	
	Instalasi Rawat Jalan	<ul style="list-style-type: none">- Untuk semua dokter poli agar kegiatan diluar RS nya bisa diperjelas agar pasien tidak menunggu tanpa kepastian dan saran juga untuk semua pegawai agar bisa lebih ramah kepada setiap pengunjung agar ada peningkatan terhadap pelayanan RS	1	

No.	Asal Pengaduan	Isi Pengaduan	Jumlah	Keterangan
	Unit Kamar Bersalin	- Kurang puas mba-mba nya galak	1	
	Poli Urologi	- Tingkat keramahan rendah / kurang sopan	1	
	Loket Pendaftaran	- Pelayanan loket RSUKT tidak ramah dan tidak sopan sementara anggota RSUKT diperbolehkan tidak antri	1	
	IGD	- Pelayanan diruang IGD tidak ada empatinya, pasien luka disepelekan dan dikatakan oleh petugas rs padahal pakai minyak tawon sembuh, bagaimana jika infeksi luka pasien, paling tidak dikasi antibiotik dan bicara baik-baik	1	
	Total		16	Hospitality
2.	Apotek/Farmasi	<ul style="list-style-type: none"> - Mohon untuk bagian apotik pegawainya ditambah lagi atau cari yang berpengalaman. Masa cuma 10 orang antrinya sampai 2 jam - Input obat jangan telat, saya menunggu hampir 1 jam yang lain sudah pada pulang saya masih menunggu - Mohon antrian obat jangan terlalu lama. Harap penambahan petugas - Antrian obat lama, bisa nunggu sampai 3 jam, seharusnya ditambah 3 orang petugas - Untuk pengambilan obat cukup lama 	5	
	Instalasi Rawat Inap Damar	- Fasilitas lengkap dan ok hanya saja harapan saya semoga perawat di RS ini siap dan tanggap terhadap keluhan pasien. Responnya lambat sekali	1	
	Poli Penyakit Dalam	- Pelayanannya lama, menunggu lama dan katanya belum ketemu dokter dan perawat, sekalnya ada dokter dan perawatnya di dalam ruangan penyakit dalam	1	
	Poli Bedah	- Waktu menunggu cukup lama	1	
	Loket pendaftaran	<ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan pelayanan kurang cepat dan loket pendaftaran kurang banyak jadi pasien menunggu terlalu lama karena antrian yang panjang - Loket 1 terlambat datang sehingga pelayanan hanya dilakukan di loket 2 untuk beberapa saat padahal hari ini banyak yang mendaftar manual karena aplikasi rumah sakit tidak dapat digunakan sejak hari kamis (30-03-2023) dan semoga kedepannya lansia bisa diprioritaskan atau punya loket khusus 	2	
	Total		10	Kecepatan Layanan

No.	Asal Pengaduan	Isi Pengaduan	Jumlah	Keterangan
3.	Radiologi	<ul style="list-style-type: none"> - Minta TV di ruang tunggu sehingga tidak membosankan pada saat menunggu - Tidak ada TV di ruang tunggu radiologi - Alat radiologi diperbanyak 	3	
	Instalasi Rawat Jalan	<ul style="list-style-type: none"> - Semoga ada disediakan kantin atau tempat jualan didalam RS agar pasien tidak perlu jauh-jauh keluar 	1	
	Apotek	<ul style="list-style-type: none"> - Bisa diberikan mic untuk Apotek dan kasir kadang kami tidak dengar kalau dipanggil 	1	
	ICU	<ul style="list-style-type: none"> - Pada ruang ICU pada siang hari suhu udara diruangan pasien terasa panas 	1	
	IGD	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang IGD panas sekali 	1	
	Total			7
4.	SIMRS	<ul style="list-style-type: none"> - Mau mendaftar online dengan aplikasi APAM untuk tanggal 3 february di poli gigi tetapi tidak bisa - Pengembangan apikasi Apam semoga bisa diakses oleh IOS dan kecepatan pelayanan tidak cepat - Aplikasi Apam yang sebelumnya bisa digunakan di hp lama sekarang tidak bisa digunakan di hp baru, semoga bisa di upgrade karena mendaftar manual membutuhkan waktu lama - Saya mau daftar online tapi di aplikasi bagian pilihan polikliniknya tidak muncul - Aplikasi APAM sering eror - Belum bisa daftar online 	6	
	Total		6	Aplikasi APAM
5.	Loket	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas disamping IGD mengarahkan untuk umum dan tidak diarahkan ke Dinas Sosial untuk urus BPJS PBI (pasien PBI) 	1	
	Poli Penyakit Dalam	<ul style="list-style-type: none"> - Atas adanya pernyataan dari kepala Disdikbud Prov. Kalimantan tentang cuti saya di bulan Maret 2022 bahwa ada pembatalan cuti sakit dari RSUKT 	1	
	Poli Gigi	<ul style="list-style-type: none"> - Tambalan gigi masih sakit sampai sekarang padahal penambalan dilakukan tahun lalu 	1	
	Total		3	Kompetensi
8.	Security	<ul style="list-style-type: none"> - Masalah nomor antrian tidak transparan pada saat mengambil dan parkir tidak memadai 	1	
	Instalasi Rawat Inap Damar	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada kejelasan untuk kapan operasi payudara/ tindak lanjut untuk pasien an. Hj Halijah yang telah dinyatakan + covid 	1	
	Total		2	Diskriminatif

No.	Asal Pengaduan	Isi Pengaduan	Jumlah	Keterangan
6.	Instalasi Rawat Inap Cemara	- Visite dokter harusnya diutamakan pasien rawat inap dari pada poli	1	
	Total		1	Visite
7.	Unit Kamar Bersalin	- Agar diperbolehkan masuk ruangan 2 sampai 3 orang karena sudah dating jauh-jauh	1	
	Total		1	Jumlah Pengunjung
TOTAL PENGADUAN			46	

Kepala Hubungan Masyarakat,



Dra. Sri Bangun Teki

Pembina

NIP 19661208 199803 2 002

Tarakan, 03 Juli 2023
Kepala Seksi Hukum Informasi dan
Pengaduan,



Masyuri, A.Md.Keb

Penata

NIP 19781005 200312 2 010

Mengetahui
Plh. Direktur,



dr. Ishak Paloga

Pembina

NIP 19760329 200502 1 002