



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 JULI - DESEMBER

TAHUN 2023

No.	Asal Pengaduan	Isi Pengaduan	Jumlah	Keterangan
1.	Poli Gigi dan Konservasi Gigi	- Tentang antrian Poli Gigi tidak ada petunjuk ruangan untuk konservasi gigi dan penyakit mulut dan gigi - Untuk pemanggilan antrian ke konservasi gigi dan poli gigi lebih jelas untuk masuk ruangnya, agar pasien tidak bingung - Ruangan sangat panas. - Ruangnya sangat panas minimal AC lah. - Mohon maaf untuk kesekian kalinya ruangan dokter gigi panas sekali. Kasian dokter dan pasien kepanasan. - Ruangan dokter gigi panas sekali. Mohon ditambahkan pendingin untuk ruangan. - Mohon maaf saya sudah 11 kali kontrol gigi. Mohon diperhatikan ruangnya. Saran saya tambahkan AC lagi agar dokter dan pasien nyaman saat kontrol. - Tidak ada AC ruang tunggu poli gigi dan juga didalam ruang poli gigi.	8	
	Instalasi Rawat Jalan	- Terkait alur pendaftaran mungkin dapat diperjelas sehingga pasien yang baru pertama berobat dapat secara mudah mengetahui alur pendaftaran dan pelayanan - Harus diperhatikan kebersihan di instalasi rawat jalan - Dibuatkan denah ruangan di bagian pintu utama - Secara umum semua sudah baik hanya saja ngantrinya lama karena memang pasiennya banyak sehingga terkadang ada yang tidak mendapat tempat duduk - Ruang tunggu diperbesar lagi - Mohon AC di pelayanan RSUKT diperbaiki, tidak dingin/panas. Kasian orang yang menunggu nomor antrian.	6	

No.	Asal Pengaduan	Isi Pengaduan	Jumlah	Keterangan
	Lokasi Parkir	- Lokasi parkir jauh jika hujan kehujanan dari parkiran ke RSUD nya - Mohon penerangan sekitar area parkir untuk ditambah lagi karena jika malam gelap begitu juga dengan jalanan - Tingkatkan penerangan tempat parkir yang aman - Helm ku hilang disini kalau bisa diparkiran harus ada CCTV nya. Kalau bisa digantikan soalnya aku tidak punya uang untuk beli.	4	
	Instalasi Rawat Inap Angsana	- WC masih bau walaupun sudah dibersihkan dan parkir gelap. - Ac kurang kerasa dan nunggu kamar saat di IGD lebih dari 6 jam. - Pengaduan terkait tidak mengalirnya air dan tidak adanya air di ember penampungan air sejak pasien masuk siang tadi hingga sore ini di ruangan angšana. Kira-kira kapan air dapat dialirkan ke kamar mandi ruangan.	3	
	Radiologi	- CT scan harus dirujuk, mohon alat untuk CT scan diadakan agar tidak perlu bolak balik untuk CT scan. - Ruang tunggu radiologi kurang ACnya (tidak ada ACnya).	2	
	Poli MCU	- Ruang tunggu MCU kurang dingin.	1	
	Poli Jantung	- Ruang tunggu poli jantung panas dan kursi kurang.	1	
	Instalasi Rawat Inap Damar	- Ac kurang dingin.	1	
	Instalasi Rawat Inap Cendana	- Ruang rawat inap Cendana tanggal 4-11-2023 kamar nomor 110. AC di ruangan tersebut sangat panas. Mohon diperbaiki.	1	
	Instalasi Rawat Inap	- Cantolan infus tidak ada di wc.	1	
	Instalasi Gizi	- Untuk fasilitas gizi rawat inap, padahal diawal sudah konsultasi bagian gizi bertanya ada alergi apa dan aku jawab ikan tapi menu tetap dikasi ikan.	1	
	Ruang Pengaduan	- Panas (AC rusak) ruang pengaduan.	1	
	-	- Ruang tunggu perlu ditambah AC atau kipas angin karena hawa di ruangan itu sangat panas.	1	
	Total		31	Fasilitas / Penunjang

No.	Asal Pengaduan	Isi Pengaduan	Jumlah	Keterangan
2.	Apotek	- Pada saat mengambil obat menunggu lama - Pelayanan di Apotek sangat lambat - Pada saat ambil obat di Apotik lama sekali - Kurang puas dengan pelayanannya karena sangat menunggu terlalu lama. Tolong perbanyak tenaga apotekernya. - Ngantri obat lama, semoga bisa dipercepat lagi. Dokternya informatif sabar dan baik. - Untuk apoteker pelayan sangat lama sehingga menimbulkan antrian yang panjang.	6	
	Instalasi Rawat Inap Angsana	- Proses pemindahan dari IGD lama sekali dari jam 6 pagi sampai jam 1 malam. Dan pasien merupakan pasien kelas I tetapi diberikan ruang kelas II - Pada saat di IGD tidak langsung ditangani padahal pasien sakit (pasien tumor). Dan pasien sehari ini baru dapat kamar untuk rawat inap dari jam 8 pagi sampai jam 1 malam..	2	
	Loket Pendaftaran Online	- Prosedurnya pelayanan online melalui APAM mohon agak cepat karena kadang sangat lama - Nomor antrian di aplikasi APAM nomor 6 dan pada saat di RS diberikan lagi nomor untuk di loket pendaftaran online tetapi nomornya beda yaitu nomor 29 pada saat di loket juga sangat lama prosedurnya	2	
	Loket Pendaftaran	- antrinya lama bikin orang sakit tambah sakit	1	
	Instalasi Rawat Inap Cemara	- Anak saya sakit diare dan muntah muntah masuk sejak senin (07-08-2023). Perawatnya meminta agar saya melaporkan berapa kali anak saya muntah dan diare namun setelah saya melapor tindak lanjut dokter sangat lama padahal dalam rentang waktu jam 8-11 anak saya sudah buang air besar 11 kali tapi obat yang diberikan pada jam 5 sore	1	
	Instalasi Rawat Jalan	- Sangat menyayangkan untuk pelayanan rsukt sangat lambat. Masa buat surat kontrol saja berjam-jam menunggunya.	1	
	Perinatologi	- Pelayanan lambat. Sudah menunggu dari jam 12 sampai jam 3 sore tetapi belum selesai proses (resume pemulangan pasien)	1	
	Radiologi	- Pelayanan lama sangat, dapat rujukan untuk USG bolak balik selalu bilang dokter tidak ada, dokter cuti, dll.	1	

No.	Asal Pengaduan	Isi Pengaduan	Jumlah	Keterangan
	IGD	- Proses rawat inap terlalu lama kasian orang kelamaan di IGD	1	
	Total		16	Kecepatan Layanan
3.	Poli Saraf	- Pasien umur 21 tahun dengan Epilepsi. Ibu pasien mengeluh karena harus mengambil obat setiap minggu sehingga harus mengeluarkan uang untuk grab tiap minggu karena pasien tidak mungkin dibonceng motor. Ibu pasien sudah menyampaikan keluhan ke dokter saraf dijawab katanya obat epilepsi itu mahal kalau ibu tidak mengambil apa bisa ibu beli sendiri. Dokternya juga mengatakan kalau tanggungan BPJS itu rendah tidak cukup untuk beli soto - Pasien Poli Saraf tidak diberikan rujukan lanjutan ke rehab medik sedangkan dari rehab medik menyarankan terapi lanjutan atas keluhan yang dirasakan pasien. Dan dokter saraf bahkan mengatakan poli fisioterapi (rehab medik) bukan tempat salon salonan dan tempat mainan - Dokter saraf saat pemeriksaan terlalu sering menggunakan nada tinggi yang cukup membuat pasien takut.	3	
	Instalasi Rawat Inap Cendana	- Pada saat cleaning service melakukan pembersihan ruangan beberapa tindakan dan interaksi dengan pasien perlu diperbaiki. Contohnya pembukaan gorden yang agak kasar dan komunikasi yang tolong lebih sopan saat minta ijin untuk membersihkan ruangan - Perawat-perawat diluar berisik (becandaan ketawa-ketawa) jadi anak saya terganggu mau istirahat.	2	
	Instalasi Rawat Inap Cemara	- Kejadian semalam tiba-tiba saya dibangunkan untuk pindah ke kamar lain padahal saya sudah bilang ke perawat saya tidak keberatan pindah. Cuma jangan sekarang sambil nada tinggi, besok pagi baru saya pindah. Perawat bilang ibu tidak usah turun nanti saya dorong bednya dengan anak ibu, tetapi ada suami saya lagi tidur tapi perawat masih ngotot dan saya jelaskan kelas bpjs saya kan kelas 2 sudah sesuai kenapa dipindah. Perawat bilang karena kamar nya mau dijadikan kelas 1. Saya jawab terus kenapa saya di tempatkan disini, perawatnya bilang bukan saya yang tempatkan ibu disini. - Perawat yang shift malam tanggal 08-08-2023 jutek	2	

No.	Asal Pengaduan	Isi Pengaduan	Jumlah	Keterangan
	Poli Urologi	- Untuk dokter spesialis urologi rsukt mohon lebih sabar dalam proses pemeriksaan dan usahakan bertanya dengan istilah yang mudah dipahami. Dan mohon lebih peka terhadap kondisi mental pasien ketika menjelaskan diagnosa dll.	1	
	Poli Penyakit Dalam	- Dokter Sp.PD nya lebih ramah lagi.	1	
	Poli Gigi	- Tolong dokternya jangan galak-galak. Dokternya harus baik-baik sama pasiennya.	1	
	Loket Pendaftaran Online	- Petugas yang berjilbab di loket pendaftaran online dulu judes tetapi untuk yang sekarang ramah	1	
	IGD	- Pelayanan sangat tidak ramah pejaga IGD perawat.	1	
	Apotik Rawat Inap	- Apotik rawat inap minta tolong pelayanannya ditingkatkan lagi. Pada saat pengambilan obat pulang terkadang petugas Apotik rawat inap tidak ada ditempat.	1	
	-	- Pelayanan sangat buruk dan petugasnya kurang ramah.	1	
	Total		14	Hospitality
4.	Instalasi Rawat Inap Angsana	- Saat saya rawat inap karena muntahber saya diresepkan obat namun tetap muntahber (obatnya tidak cocok) - Dokter menyampaikan diagnosa sangat cepat seperti terburu-buru sehingga keluarga pasien mau bertanya tidak bisa.	2	
	Poli Gigi	- Tambalan gigi tahun lalu mengikis hingga tiga kali dilakukan	1	
	Poli Anak	- Saya kurang cocok dengan pelayanan dokter Santi, untuk diagnose dan penyampaian nya tidak cocok dengan saya, saat anak saya sakit dokter Santi hanya menyarankan ambil darah sedangkan dokter Tasmina langsung menyarankan untuk rongten dan akhirnya keliatan paru-parunya bermasalah.	1	
	IGD	- Dokter IGD gercep, hanya saja dokter spesialis penyakit dalam kurang maksimal dalam penanganan pasien.	1	
	Total		5	Kompetensi

No.	Asal Pengaduan	Isi Pengaduan	Jumlah	Keterangan
5.	Loket Pendaftaran	- Peraturan mengenai nomor antrian tidak begitu jelas, karena bilang nya jika nomor telah lewat, maka harus menunggu 3 nomor setelahnya sebelum dipanggil kembali, tetapi ada yang nomornya lewat dan langsung dilayani diloket.	1	
	Poli MCU	- Mohon petugasnya ditegur agar sesuai dengan nomor antrian yang ada dan tidak membedakan.	1	
	Total		2	Diskriminatif
6.	Poli Urologi	- Mohon untuk layanan urologi dapat dilakukan mulai pagi.	1	Jam Pelayanan
7.	-	- Minta surat kematian anak agar dipersulit untuk suami (anak meninggal di dalam perut 2 hari sebelum di sc di rsukt).	1	Prosedur Layanan
TOTAL PENGADUAN			70	

Kabid. Humas,



Dra. SRI BANGUN TEK1
NIP. 19661208 199803 2 002

Tarakan. 02 Januari 2024
Kasi. Informasi, Hukum, dan Pengaduan,



MASYURI, A.Md.Keb
NIP. 19781005 200312 2 010

Mengetahui
Direktur,



dr. Joko Haryanto, M.M
NIP 19761111 200502 1 002