

**LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
TAHUN 2023**

BULAN : JANUARI

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
Total Pengaduan					Nihil			

Kepala Bidang Hubungan Masyarakat,



Dra. Sri Bangun Teki

Penata Tk.I

NIP. 19661208 199803 2 002

Tarakan, 01 Februari 2023

Kepala Seksi Hukum Informasi dan Pengaduan,



Masyuri, A. Md. Keb

Penata

NIP. 19781005 200312 2 010

Mengetahui
Direktur,



dr. Joko Haryanto, M.M

Pembina Tk.I

NIP. 19761111 200502 1 002

**LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
TAHUN 2023**

BULAN : FEBRUARI

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
1	01-02-2023	082110003011	SIMRS	Wa	Mau mendaftar online dengan aplikasi APAM untuk tanggal 3 februari di poli gigi tetapi tidak bisa	Telah disampaikan ke bagian SIMRS dan bidang pelayanan	Selesai	
2	02-02-2023	Siti Khoffah	Unit Kamar Bersalin	Kotak Saran	Kurang puas mba-mba nya galak	Telah disampaikan ke Unit Kamar Bersalin	Selesai	
3	02-02-2023	-	Poli Penyakit Dalam	Kotak Saran	Pelayanannya lama, menunggu lama dan katanya belum ketemu dokter dan perawat, sekalnya ada dokter dan perawatnya di dalam ruangan penyakit dalam	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
4	06-02-2023	Fahri	Loket	Wa	Petugas disamping IGD mengarahkan untuk umum dan tidak diarahkan ke Dinas Sosial untuk urus BPJS PBI (pasien PBI)	Telah disampaikan ke Kepala Instalasi Rekam Medis	Selesai	
5	09-02-2023	-	Instalasi Rawat Inap Damar	Kotak Saran	Fasilitas lengkap dan ok hanya saja harapan saya semoga perawat di RS ini siap dan tanggap terhadap keluhan pasien. Responnya lambat sekali	Telah disampaikan ke bagian pelayanan (Kepala Seksi Keperawatan)	Selesai	
6	13-02-2023	-	Instalasi Rawat Jalan	Survei	Semoga ada disediakan kantin atau tempat jualan didalam RS agar pasien tidak perlu jauh-jauh keluar	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
7	13-02-2023	-	Radiologi	Survei	Minta TV di ruang tunggu sehingga tidak membosankan pada saat menunggu	Telah disampaikan ke bagian penunjang dan perencanaan	Selesai	

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
8	13-02-2023	-	Poli Bedah	Survei	Waktu menunggu cukup lama	Telah disampaikan kebagian pelayanan (Kepala Seksi Keperawatan)	Selesai	
9	16-02-2023	-	Instalasi Rawat Inap Cemara	Survei	Tingkat keramahannya ditingkatkan lagi, ada beberapa yang ramah dan ada juga yang tidak	Telah disampaikan kebagian pelayanan (Kepala Seksi Keperawatan)	Selesai	
10	16-02-2023	-	Instalasi Rawat Inap Cemara	Survei	Perawatnya jangan judes ya	Telah disampaikan kebagian pelayanan (Kepala Seksi Keperawatan)	Selesai	
11	16-02-2023	-	Unit Kamar Bersalin	Survei	Agar diperbolehkan masuk ruangan 2 sampai 3 orang karena sudah dating jauh-jauh	Telah disampaikan ke bagian terkait	Selesai	
12	22-02-2023	-	Security	Survei	Masalah nomor antrian tidak transparan pada saat mengambil dan parkirannya tidak memadai	Telah disampaikan ke bagian terkait	Selesai	
13	22-02-2023	-	Poli Urologi	Survei	Tingkat keramahan rendah / kurang sopan	Telah disampaikan kebagian pelayanan (Kepala Seksi Keperawatan)	Selesai	
14	27-02-2023	-	Poli Syaraf	Survei	Tingkat keramahan rendah / kurang sopan	Telah disampaikan kebagian pelayanan (Kepala Seksi Keperawatan)	Selesai	
15	28-02-2023	Burhanuddin Malik	Loket Apotek	Wa	Mohon untuk bagian apotik pegawainya ditambah lagi atau cari yang berpengalaman. Masa cuma 10 orang antrinya sampai 2 jam	Telah disampaikan ke Kepala Instalasi Farmasi	Selesai	

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
16	28-02-2023	-	Poli Syaraf	Survei	Mohon untuk pelayanan dari dokter poli syaraf jangan ketus-ketus, marah-marah, tidak ada senyum, jika ada masalah jangan dibawa-bawa di RS	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
Total Pengaduan					16			

Kepala Bidang Hubungan Masyarakat,



Dra. Sri Bangun Teki

Penata Tk.I

NIP. 19661208 199803 2 002

Tarakan, 01 Maret 2023
Kepala Seksi Hukum Informasi dan Pengaduan,



Masyuri, A.Md.Keb

Penata

NIP. 19781005 200312 2 010

Mengetahui
Direktur,



dr. Joko Haryanto, M.M

Pembina Tk.I

NIP 19761111 200502 1 002

**LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
TAHUN 2023**

BULAN : MARET

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
1	01-03-2023	Siti	Farmasi	Kotak Keluhan	Input obat jangan telat, saya menunggu hampir 1 jam yang lain sudah pada pulang saya masih menunggu	Telah disampaikan ke bagian terkait	Selesai	
2	20-03-2023	-	SIMRS	Survei (SKM)	Pengembangan apikasi Apam semoga bisa diakses oleh IOS dan kecepatan pelayanan tidak cepat	Telah disampaikan ke bagian SIMRS dan Pelayanan	Selesai	
3	20-03-2023	-	Loket pendaftaran	Survei (SKM)	Kecepatan pelayanan kurang cepat dan loket pendaftaran kurang banyak jadi pasien menunggu terlalu lama karena antrian yang panjang	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
4	29-03-2023	Serly	SIMRS	Survei (SKM)	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	Telah disampaikan ke bagian SIMRS	Selesai	
5	29-03-2023	-	Instalasi Rawat Jalan	Survei (SKM)	Untuk semua dokter poli agar kegiatan diluar RS nya bisa diperjelas agar pasien tidak menunggu tanpa kepastian dan saran juga untuk semua pegawai agar busa lebih ramah kepada setiap pengunjung agar ada peningkatan terhadap pelayanan RS	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
6	29-03-2023	Andi Rizal AM	Poli Penyakit Dalam	Survei (SKM)	Atas adanya pernyataan dari kepala Disdikbud Prov. Kalimantan tentang cuti saya di bulan Maret 2022 bahwa ada pembatalan cuti sakit dari RSUKT	Telah ditindaklanjuti bagian terkait	Selesai	

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
7	31-03-2023	Untung Wahyudi	SIMRS	Wa	Saya mau daftar online tapi di aplikasi bagian pilihan polikliniknya tidak muncul	Telah disampaikan ke bagian SIMRS	Selesai	
Total Pengaduan					7			

Kepala Bidang Hubungan Masyarakat,



Dra. Sri Bangun Teki

Penata Tk.I

NIP. 19661208 199803 2 002

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

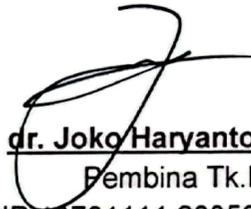


Masyuri, A.Md.Keb

Penata

NIP. 19781005 200312 2 010

Mengetahui
Direktur,



dr. Joko Haryanto, M.M

Pembina Tk.I

NIP 19761111 200502 1 002

**LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
TAHUN 2023**

BULAN : APRIL

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
1	01-04-2023	S	Poli Syaraf	Survei (SKM)	Dokternya kurang bersahabat dan bersemangat serta kurang dalam menjelaskan jadi pasien segan untuk bertanya	Telah disampaikan ke bagian terkait	Selesai	
2	03-04-2023	N	Loket Pendaftaran	Survei (SKM)	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	Telah disampaikan ke bagian terkait	Selesai	
3	04-04-2023	Jesika	Instalasi Rawat Inap	Kotak Saran Irna	Pelayanan tidak ramah, pengantar makanan tidak boleh masuk, pengganti jaga tidak boleh. Lahan parkir kotor	Telah disampaikan ke bagian terkait	Selesai	
4	04-04-2023	Amelia	Instalasi Rawat Inap	Kotak Saran Irna	Pelayanan kurang memuaskan, aturan yang ketat, performa bintang satu	Telah disampaikan ke bagian terkait	Selesai	
5	12-04-2023	Andi Rizal	Loket Pendaftaran	Tatap muka	Pelayanan loket RSUKT tidak ramah dan tidak sopan sementara anggota RSUKT diperbolehkan tidak antri	Telah disampaikan ke petugas	Selesai	
6	14-04-2023	NN. Nur	Apotek	Kotak Saran depan Apotek	Selamat siang, bisa diberikan mic untuk Apotek dan kasir kadang kami tidak dengar kalau dipanggil	Telah disampaikan ke bagian terkait	Selesai	

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
7	17-04-2023	S. Budiono	SIMRS	Tatap muka	Aplikasi Apam sering eror	Telah disampaikan ke bagian SIMRS	Selesai	
Total Pengaduan					7			

Kepala Bidang Hubungan Masyarakat,



Dra. Sri Bangun Teki

Penata Tk.I

NIP. 19661208 199803 2 002

Tarakan, 02 Mei 2023
Kepala Seksi Hukum Informasi dan Pengaduan,

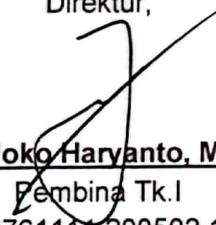


Masyuri, A.Md.Keb

Penata

NIP. 19781005 200312 2 010

Mengetahui
Direktur,



dr. Joko Haryanto, M.M

Pembina Tk.I

NIP 19761111 200502 1 002

**LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
TAHUN 2023**

BULAN : MEI

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
1	03-05-2023	Sudirman	ICU	Wa Hp Pengaduan	Mohon maaf, ijin membuat pengaduan pada ruang ICU pada siang hari suhu udara diruangan pasien terasa panas sehingga pasien dan keluarga pasien yang menjaga kurang nyaman dalam menjalani perawatan intensif di ruang ICU	Telah ditindaklanjuti bidang penunjang	Selesai	
2	08-05-2023	Udin	Apotek dan poli jantung	Survei (SKM)	Mohon antrian obat jangan terlalu lama. Harap penambahan petugas (pasien poli jantung)	Telah ditindaklanjuti dengan koordinasi dengan Apotek	Selesai	
3	10-05-2023	Miyati	Instalasi Rawat Inap Cemara	Survei (SKM)	Cairan infus tidak diperhatikan hanya 1 botol, padahal sudah habis. (perawatnya jarang datang dan perawatnya marah kepada kedua orang tua pasien)	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
4	10-05-2023	Aryo	Poli Gigi	Survei (SKM)	Tambalan gigi masih sakit sampai sekarang padahal penambalan dilakukan tahun lalu	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
5	10-05-2023	Nina	Instalasi Rawat Inap	Survei (SKM)	Visite dokter harusnya diutamakan pasien rawat inap dari pada poli	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
6	10-05-2023	H. Abd. Karim AS	Instalasi Rawat Inap Damar	Tatap Muka	Tidak ada kejelasan untuk kapan operasi payudara/ tindak lanjut untuk pasien an. Hj Halijah yang telah dinyatakan + covid	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
7	12-05-2023	Kurniawan	SIMRS	Tatap muka	Belum bisa daftar online	Telah ditindaklanjuti oleh bagian SIMRS	Selesai	
8	15-05-2023	Amir	Apotek dan Instalasi Rawat Inap	Survei (SKM)	Antrian obat lama, bisa nunggu sampai 3 jam, seharusnya ditambah 3 orang petugas. Dan perawat pas saya diopname ada yang kasar saat menyuntik	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
9	15-05-2023	Mia	Apotek	Survei (SKM)	Untuk pengambilan obatnya cukup lama	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
10	16-05-2023	Kamaruddin	Radiologi	Survei (SKM)	Tidak ada TV di ruang tunggu radiologi	Telah disampaikan ke bidang terkait	Selesai	
11	16-05-2023	Leni	Radiologi	Survei (SKM)	Alat di radiologi diperbanyak	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
12	16-05-2023	Suci Naila	IGD	Wa Hp Pengaduan	Ruang IGD panas sekali	Telah ditindaklanjuti oleh bidang penunjang	Selesai	
13	26-05-2023	Upi	IGD	Wa	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan diruang IGD tidak ada empatinya - Pasien luka disepelkan dan dikatakan oleh petugas rs padahal pakai minyak tawon sembuh - Bagaimana jika infeksi luka pasien - Paling tidak dikasi antibiotic dan bicara baik-baik 	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
Total Pengaduan					13			

Kepala Bidang Hubungan Masyarakat,



Dra. Sri Bangun Teki

Penata Tk.I

NIP. 19661208 199803 2 002

Tarakan, 05 Juni 2023
Kepala Seksi Hukum Informasi dan Pengaduan,

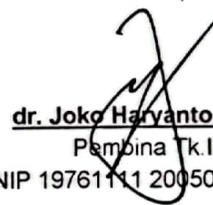


Masyuri, A.Md.Keb

Penata

NIP. 19781005 200312 2 010

Mengetahui
Direktur,



dr. Joko Haryanto, M.M

Pembina Tk.I

NIP 19761111 200502 1 002

**LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
TAHUN 2023**

BULAN : JUNI

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
1	05-06-2023	Hapsah	Poli Syaraf	Tatap Muka	Pelayanan dokter poli syaraf ketus, pasien disuruh pulang tidak perlu diperiksa karena menurut dokter tidak ada apa apa. Sedangkan pasien merasakan sakit	Telah disampaikan bidang pelayanan	Selesai	
2	07-06-2023	Tini	Poli Syaraf	Survei (SKM)	Saat di poli syaraf dokter tidak ada komunikasi (bertanya) kepada pasien saat melakukan pemeriksaan	Telah disampaikan bidang pelayanan	Selesai	
3	13-06-2023	Supiana	Poli Syaraf	Tatap Muka	Pasien an, sriyadi tanggal control 13-06-2023 ke poli syaraf tetapi poli syaraf tutup	Telah ditindaklanjuti bidang pelayanan	Selesai	
Total Pengaduan					13			

Kepala Bidang 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

**LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
TAHUN 2023**

BULAN : JULI

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
1	05-07-2023	Mariana	Loket Pendaftaran	Survei (SKM)	Peraturan mengenai nomor antrian tidak begitu jelas, karena bilang nya jika nomor telah lewat, maka harus menunggu 3 nommor setelahnya sebelum dipanggil kembali, tetapi ada yang nomornya lewat dan langsung dilayani diloket	Telah disampaikan ke petugas loket	Selesai	
2	05-07-2023	Putri	Rawat Inap Angsana	Survei (SKM)	Saat saya rawat inap karena muntahber saya diresepkan obat namun tetap muntahber (obatnya tidak cocok)	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
3	05-07-2023	Yuli	Bidang Pelayanan	Survei (SKM)	Terkait alur pendaftaran mungkin dapat diperjelas sehingga pasien yang baru pertama berobat dapat secara mudah mengetahui alur pendaftaran dan pelayanan	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
4	05-07-2023	Minarti	Bidang Penunjang	Survei (SKM)	Lokasi parkir jauh jika hujan kehujuan dari parkiran ke RSU nya	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
5	05-07-2023	Arianto	Poli Gigi	Survei (SKM)	Tambalan gigi tahun lalu mengikis hingga tiga kali dilakukan	Telah disampaikan ke poli gigi untuk dievaluasi kembali	Selesai	
6	05-07-2023	Rega	Poli Anak	Survei (SKM)	Saya kurang cocok dengan pelayanan dokter Santi, untuk diagnose dan penyampaiannya tidak cocok dengan saya, saat anak saya sakit dokter Santi hanya menyarankan ambil darah sedangkan dokter Tasmira langsung menyarankan untuk rongten dan akhirnya keliatan paru-parunya bermasalah	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
7	20-07-2023	Andi Musdalifah	Perinatologi	Tatap muka	Pelayanan lambat. Sudah menunggu dari jam 12 sampai jam 3 sore tetapi belum selesai proses (resume pemulangan pasien)	Telah dikonfirmasi ke perinatologi dan ditindaklanjuti untuk proses pemulangan pasien	Selesai	

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
8	25-07-2023	Marliana	Apotek	Survei (SKM)	Pada saat mengambil obat menunggu lama	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
Total Pengaduan					8			

Kepala Bidang Hubungan Masyarakat,



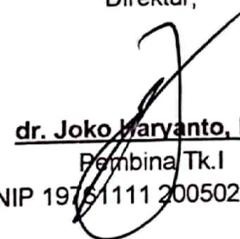
Dra. Sri Bangun Teki
Pembina
NIP. 19661208 199803 2 002

Tarakan, 01 Agustus 2023
Kepala Seksi Hukum Informasi dan Pengaduan,



Masyuri, A.M.d.Keb
Penata
NIP. 19781005 200312 2 010

Mengetahui
Direktur,



dr. Joko Waryanto, M.M
Pembina Tk.I
NIP 19751111 200502 1 002

**LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
TAHUN 2023**

BULAN : AGUSTUS

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
1	01-08-2023	Mrs (30 tahun)	Loket Pendaftaran Online	Survei (SKM)	Pelayanan online melalui APAM mohon agak cepat karena kadang sangat lama prosedurnya	Telah disampaikan ke bidang terkait	Selesai	
2	01-08-2023	Mrs (37 tahun)	Instalasi Rawat Jalan	Survei (SKM)	Harus diperhatikan kebersihan di instalasi rawat jalan	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
3	01-08-2023	Mrs (49 tahun)	Lokasi Parkir	Survei (SKM)	Mohon penerangan sekitar area parkir untuk ditambah lagi karena jika malam gelap begitu juga dengan jalanan	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
4	01-08-2023	Mrs (45 tahun)	Lokasi Parkir	Survei (SKM)	Tingkatkan penerangan tempat parkir yang aman	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
5	01-08-2023	Mrs (49 tahun)	Apotek	Survei (SKM)	Pelayanan di Apotek sangat lambat	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
6	01-08-2023	Mrs (31 tahun)	Loket Pendaftaran	Survei (SKM)	Semoga lebih baik dan ramah tidak membedakan, antrinya lama bikin orang sakit tambah sakit	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
7	01-08-2023	Ibu pasien poli saraf	Poli Saraf	Tatap muka	Pasien umur 21 tahun dengan Epilepsi. Ibu pasien mengeluh karena harus mengambil obat setiap minggu sehingga harus mengambil obat setiap minggu jadi 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	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
8	01-08-2023	Mr (30 tahun)	Poli MCU	Tatap muka	Mohon petugasnya diteguragar sesuai dengan nomor antrian yang ada dan tidak membedakan	Telah ditindaklanjuti bidang pelayanan	Selesai	
9	09-08-2023	Mrs (44 tahun)	Instalasi Rawat Inap Cemara	Survei (SKM)	Perawat yang shift malam tanggal 08-08-2023 jutek	Telah disampaikan ke Kepala Seksi Keperawatan	Selesai	
10	09-08-2023	Mr (47 tahun)	Instalasi Rawat Inap Angsana	Survei (SKM)	WC masih bau walaupun sudah dibersihkan dan parkir gelap	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
11	09-08-2023	Mrs (32 tahun)	Instalasi Rawat Inap Cemara	Survei (SKM)	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	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
12	11-08-2023	Erly Soffian	Poli Gigi	Tatap muka	Tentang antrian Poli Gigi tidak ada petunjuk ruangan untuk konservasi gigi dan penyakit mulut dan gigi	Telah dikonfirmasi dan ditindaklanjuti ke poli gigi	Selesai	
13	14-08-2023	Priskila (34 tahun)	Poli MCU	Survei (SKM)	Ruang tunggu MCU kurang dingin	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
14	14-08-2023	Fatur Dian Saputra (22 tahun)	Instalasi Rawat Jalan	Survei (SKM)	Dibuatkan denah ruangan di bagian pintu utama	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
15	24-08-2023	Mrs (45 tahun)	Poli Saraf	Survei (SKM)	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	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
Total Pengaduan					15			

Kepala Bidang Hubungan Masyarakat,



Dra. Sri Bangun Teki
Pembina

NIP. 19661208 199803 2 002

Tarakan, 01 September 2023
Kepala Seksi Hukum Informasi dan Pengaduan,



Masyuri, A.Md.Keb
Penata

NIP. 19781005 200312 2 010

Mengetahui
Direktur,



dr. Joko Haryanto, M.M
Pembina Tk.I

NIP 19761111 200502 1 002

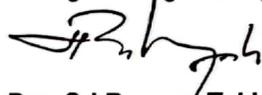
**LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
TAHUN 2023**

BULAN : SEPTEMBER

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
1	01-09-2023	As Al El Za	Poli Urologi	Mobile JKN	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	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
2	01-09-2023	Si Bech	Poli Gigi	Mobile JKN	Untuk pemanggilan antrian ke konservasi gigi dan poli gigi lebih jelas untuk masuk ruangnya, agar pasien tidak bingung	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
3	05-09-2023	RU	Instalasi Gizi	Mobile JKN	Untuk fasilitas gizi rawat inap, padahal diawal sudah konsultasi bagian gizi bertanya ada alergi apa dan aku jawab ikan tapi menu tetap dikasi ikan	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
4	06-09-2023	Ny. M	Loket Pendaftaran Online	Survei (SKM)	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	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
5	08-09-2023	Mrs (38 tahun)	Loket Pendaftaran Online	Survei (SKM)	Petugas yang berjilbab di loket pendaftaran online dulu judes tetapi untuk yang sekarang ramah	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
6	08-09-2023	M. Robby Alkaririn	IGD	Ulasan Google	Pelayanan sangat tidak ramah pejaga IGD perawat	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
7	08-09-2023	Tirta	Instalasi Rawat Jalan	Ulasan Google	Sangat menyayangkan untuk pelayanan rsukt sangat lambat. Masa buat surat kontrol saja berjam-jam menunggunya	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
8	13-09-2023	Sugeng Riyadi	Poli Urologi	Mobile JKN	Mohon untuk layanan urologi dapat dilakukan mulai pagi	Telah disampaikan bidang pelayanan	Selesai	
9	15-09-2023	Aprilia	IGD	Tatap Muka	Minta surat kematian anak agar dipersulit untuk suami (anak meninggal di dalam perut 2 hari sebelum di sc di rsukt	Telah ditindaklanjuti	Selesai	

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
10	18-09-2023	Bo AP	Poli Penyakit Dalam	Mobile JKN	Dokter Sp.PD nya lebih ramah lagi	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
11	20-09-2023	Nur Sabania AP	Instalasi Rawat Jalan	Mobile JKN	Secara umum semua sudah baik hanya saja ngantrinya lama karena memang pasiennya banyak sehingga terkadang ada yang tidak mendapat tempat duduk	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
12	22-09-2023	Mrs. (39 tahun)	Radiologi	Survei (SKM)	CT scan harus dirujuk, mohon alat untuk CT scan diadakan agar tidak perlu bolak balik untuk CT scan	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
13	22-09-2023	Mrs. (49 tahun)	Radiologi	Survei (SKM)	Ruang tunggu radiologi kurang ACnya (tidak ada ACnya)	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
14	25-09-2023	MA T.PA	Instalasi Rawat Jalan	Mobile JKN	Ruang tunggu diperbesar lagi	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
Total Pengaduan					13			

Kepala Bidang Hubungan Masyarakat,



Dra. Sri Bangun Teki

Pembina

NIP 19661208 199803 2 002

Tarakan, 02 Oktober 2023
Kepala Seksi Hukum Informasi dan Pengaduan,



Masyuri, A.Md.Keb

Penata

NIP 19781005 200312 2 010

Mengetahui
Direktur,



dr. Joko Haryanto, M.M

Pembina Tk.I

NIP 19761111 200502 1 002

**LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
TAHUN 2023**

BULAN : OKTOBER

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
1	09-10-2023	Arista	Instalasi Rawat Inap Cemara	Tatap Muka	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.	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
2	10-10-2023	Mrs (47 tahun)	Instalasi Rawat Inap Cendana	Survei (SKM)	Pada saat cleaning service melakukan pembersihan diruangan 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 (salah satu cleaning service).	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
3	10-10-2023	Mrs (53 tahun)	Instalasi Rawat Inap Damar	Survei (SKM)	Ac kurang dingin	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
4	10-10-2023	Mrs (24 tahun)	Instalasi Rawat Inap Angsana	Survei (SKM)	Ac kurang kerasa dan nunggu kamar saat di IGD lebih dari 6 jam	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
5	10-10-2023	Mrs (46 tahun)	Instalasi Rawat Inap Angsana	Survei (SKM)	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.	Telah disampaikan ke Kasi Keperawatan	Selesai	
6	10-10-2023	Mrs (41 tahun)	Instalasi Rawat Inap Angsana	Survei (SKM)	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.	Telah disampaikan ke Kasi Keperawatan	Selesai	
7	10-10-2023	Mrs (46 tahun)	Instalasi Rawat Inap Cendana	Survei (SKM)	Perawat-perawat diluar berisik (becandaan ketawa-ketawa) jadi anak saya terganggu mau istirahat.	Telah disampaikan ke Kasi Keperawatan	Selesai	
8	10-10-2023	Mrs (47 tahun)	Instalasi Rawat Inap Angsana	Survei (SKM)	Dokter menyampaikan diagnosa sangat cepat seperti terburu-buru sehingga keluarga pasien mau bertanya tidak bisa.	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
9	17-10-2023	De Pa	Apotik Rawat Inap	Mobile JKN	Apotik rawat inap minta tolong pelayanannya ditingkatkan lagi. Pada saat pengambilan obat pulang terkadang petugas Apotik rawat inap tidak ada ditempat.	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
10	19-10-2023	Nursabania	-	Mobile JKN	Ruang tunggu perlu ditambah AC atau kipas angin karena hawa diruangan itu sangat panas.	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
11	24-10-2023	Mrs (20 tahun)	Poli Saraf	Survei (SKM)	Dokter saraf saat pemeriksaan terlalu sering menggunakan nada tinggi yang cukup membuat pasien takut.	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
12	24-10-2023	Mrs (64 tahun)	Apotik	Survei (SKM)	Pada saat ambil obat di Apotik lama sekali	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
13	30-10-2023	Yan Bin	Instalasi Rawat Jalan	Medsos	Mohon AC di pelayanan RSUKT diperbaiki, tidak dingin/panas. Kasian orang yang menunggu nomor antrian.	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
Total Pengaduan					13			

Kepala Bidang Hubungan Masyarakat,



Dra. Sri Bangun Teki

Pembina

NIP 19661208 199803 2 002

Tarakan, 01 November 2023
Kepala Seksi Hukum Informasi dan Pengaduan,



Masyuri, A.Md.Keb

Penata

NIP 19781005 200312 2 010

Mengetahui
Direktur,



dr. Joko Haryanto, M.M

Pembina Tk.I

NIP 19781111 200502 1 002

**LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
TAHUN 2023**

BULAN : NOVEMBER

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
1	06-11-2023	Reny Sulistia Istian	Instalasi Rawat Inap Cendana	Kotak Saran	Ruang rawat inap Cendana tanggal 4-11-2023 kamar nomor 110. AC di ruangan tersebut sangat panas. Mohon diperbaiki.	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
2	06-11-2023	-	Apotek	Kotak Saran	Kurang puas dengan pelayanannya karena sangat menunggu terlalu lama. Tolong perbanyak tenaga apotekernya.	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
3	08-11-2023	Aisyah SR	IGD	Kotak Saran	Proses rawat inap terlalu lama kasian orang kelamaan di IGD	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
4	08-11-2023	-	Poli Gigi	Kotak Saran	Tolong dokternya jangan galak-galak. Dokternya harus baik-baik sama pasiennya.	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
5	09-11-2023	Andika Chandra	Poli Konservasi Gigi	Kotak Saran	Ruangan sangat panas.	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
6	13-11-2023	Rumandis Agustin	Radiologi	Ulasan Google	Pelayanan lama sangat, dapat rujukan untuk USG bolak balik selalu bilang dokter tidak ada, dokter cuti, dll.	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
7	13-11-2023	Putri 12	-	Ulasan Google	Pelayanan sangat buruk dan petugasnya kurang ramah.	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
8	13-11-2023	Zulkifli	Poli Gigi	Kotak Saran	Ruangannya sangat panas minimal AC lah.	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
9	13-11-2023	-	Poli Gigi	Kotak Saran	Mohon maaf untuk kesekian kalinya ruangan dokter gigi panas sekali. Kasian dokter dan pasien kepanasan.	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
10	13-11-2023	-	Poli Gigi	Kotak Saran	Ruangan dokter gigi panas sekali. Mohon ditambahkan pendingin untuk ruangan.	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
11	13-11-2023	-	Poli Gigi	Kotak Saran	Mohon maaf saya sudah 11 kali kontrol gigi. Mohon diperhatikan ruangnya. Saran saya tambahkan AC lagi agar dokter dan pasien nyaman saat kontrol.	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
12	16-11-2023	Wahyu Adi Widodo	Poli Gigi	Kotak Saran	Tidak ada AC ruang tunggu poli gigi dan juga didalam ruang poli gigi.	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
Total Pengaduan					12			

Kepala Bidang Hubungan Masyarakat,



Dra. Sri Bangun Teki

Pembina

NIP 19661208 199803 2 002

Tarakan, 01 Desember 2023
Kepala Seksi Hukum Informasi dan Pengaduan,



Masyuri, A.Md.Keb

Penata

NIP 19781005 200312 2 010

Mengetahui
Direktur,



dr. Joko Haryanto, M.M

Pembina Tk.I

NIP 19761111 200502 1 002

**LAPORAN PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN
TAHUN 2023**

BULAN : DESEMBER

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
1	08-12-2023	Nursabania	Apotek	Mobile JKN	Ngantri obat lama, semoga bisa dipercepat lagi. Dokternya informatif sabar dan baik.	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
2	11-12-2023	Perazi Pahasa	Ruang Pengaduan	Kotak Saran	Panas (AC rusak) ruang pengaduan	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
3	12-12-2023	No	IGD	Mobile JKN	Dokter IGD gercep, hanya saja dokter spesialis penyakit dalam kurang maksimal dalam penanganan pasien.	Telah disampaikan ke bidang pelayanan	Selesai	
4	13-12-2023	Muhammad Ferry Oloan Siregar	Poli Jantung	Mobile JKN	Ruang tunggu poli jantung panas dan kursi kurang.	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
5	13-12-2023	Hasmida	Instalasi Rawat Inap	Mobile JKN	Cantolan infus tidak ada di wc	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
6	18-12-2023	Dita Mellyanika	Instalasi Rawat Inap Angsana	Wa	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.	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
7	19-12-2023	Hasbiah DG Lino	Lokasi Parkir	Tatap Muka	Helm ku hilang disini kalau bisa diparkiran harus ada CCTV nya. Kalau bisa digantikan soalnya aku tidak punya uang untuk beli.	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	

No	Tanggal	Identitas Pengadu	Asal Pengaduan	Media	Permasalahan	Tindak Lanjut	Hasil	
							Puas/ Selesai	Tidak Puas/ Berlanjut
8	27-12-2023	BA HU	Apotek	Mobile JKN	Untuk apoteker pelayan sangat lama sehingga menimbulkan antrian yang panjang.	Telah disampaikan ke bidang penunjang	Selesai	
Total Pengaduan					12			

Kepala Bidang Hubungan Masyarakat,



Dra. Sri Bangun Teki

Pembina

NIP 19661208 199803 2 002

Tarakan, 02 Januari 2024
Kepala Seksi Hukum Informasi dan Pengaduan,

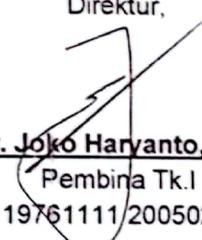


Masyuri, A.Md.Keb

Penata

NIP 19781005 200312 2 010

Mengetahui
Direktur,



dr. Joko Haryanto, M.M

Pembina Tk.I

NIP 19761111/200502 1 002