



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ABDUL AZIZ

Jalan dr. Soetomo Nomor 28 Singkawang 79123

Telepon. (0562) 631798 Faksimile. (0562) 636319

Laman : www.rsudaa.singkawangkota.go.id Pos-el : rsudaa@singkawangkota.go.id

DAFTAR HADIR

Hari : Jumat
Tanggal : 11 April 2025
Waktu : 15.00 wib.
Tempat : Ruang Direktur
Acara : Rapat koordinasi terkait komplekasi di medidor tgl 9/4-25

NO.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	KETERANGAN
1	dr. Kusraner GPM	Dokter RS		
2	Subianto	BKPSDM		
3	dr. Fani Sp.MC	Wakil Pelayan		
4	Adha Ridganti	Wakil Lin. Keu		
5	Juka Evi	Ketua Kepanastu		
6	Indra Wicaksono, SH	Kepala bag. Hukum		
7	Hellen Sagita	MPP		
8	Rasmethi	MPP		
9	Imudi	Kasub. Unpas		
10	Ms Mis purtamaris	Katim Bid. pel. askep		
11	Ida Widganti	SPI		
12	Amsipn	Katim KSR		
13				
14				
15				

Singkawang,

Pemimpin Rapat,



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ABDUL AZIZ

Jalan dr. Soetomo Nomor 28 Singkawang 79123
Telepon. (0562) 631798 Faksimile. (0562) 636319
Laman : www.rsudaa.singkawangkota.go.id Pos-el : rsudaa@singkawangkota.go.id

NOTULEN RAPAT

HARI/TANGGAL : Jum'at/11 April 2025

JAM : 15.00-16.30

ACARA : Rapat Koordinasi terkait pengaduan msyarakat di medsos Tanggal 9 April 2025

- Pembukaan oleh Wadir Umum & Keuangan
- Pengantar dari Direktur
- Dalam pertemuan tsb dipaparkan dugaan siapa yg memposting di FB komplain dg menyebut nama Okta.
- Saran dari Bag. hukum Pemkot:
 1. Mengirimkan messenger ke pelaku yg berisi himbauan untuk bertemu muka atau menceritakan kronologi kejadian sebenarnya sesuai dg SPO handling komplain--Tugas Pengaduan
 2. RSAA segera menyiapkan bukti bahwa cerita yg diposting fiktif atau tidak jelas siapa dan waktu kejadiannya
 3. RSAA membuat pernyataan di FB (konsep sudah dibuatkan olh Kag. Hukum Pemkot)
 4. Untuk lanjut ke tanah hukum sangat rumit kedepannya akan menyita waktu dan uang, sehingga tidak direkomendasikan
 5. Inti dri Pertemuan:
RSAA harus merespon dengan menyanggah apa yg diposting di FB dengan menampilkan bukti kuat, tidak boleh diam saja supaya ada efek jera namun tidak melalui jalur hukum tapi dengan jalur kekeluargaan

Pimpinan Rapat

dr. Alexander, Sp.PD.

Notulen

Ns. Ida Widyanti, S.Kep.

HARI/TANGGAL : Jum'at/11 April 2025

JAM : 15.00-16.30

ACARA : Rapat Koordinasi terkait pengaduan msyarakat di medsos Tanggal 9 April 2025





CAPTURE KOMPLAIN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL



SINGKAWANG INFORMASI (SI)

Welly Wandī · 6 jam · 🌐

...

Tolong buat rumah sakit abdul azis singkawang pelayanan ny dibagus kan agek , jangan nak kire kamek bpjs daan bayar kamek bpjs bayar juak .
Memang rumah sakit abdul azis paling lengkap , tapi pelayanan ny sangat jelek pekerja yang ad drmh sakit pada sombong . Termaksud buat bagian ruangan kebidanan yang name ny OKTA e , yang gendut e sok sokan , ngomong sm pasien nd ad adab . Masak kite ngeluh sakit bekas jahitan sc sy bukan ny d kasi obat atau d tenang kan . malah di bilang ny nd ad beranak yang nyaman bu sakit semuee . Semue orang tau kali beranak sakit , orang ngeluh sakit karne kau bidan perawat disie . Ayap lalu tlg la d perhatikan y i pelayanan ny d rumah sakit iye .

👍 1 rb

646 komentar 413 Kali dibagikan

📩 Kirim

🔗 Bagikan

Terbaru ▼

TINDAK LANJUT PENANGANAN KOMPLAIN



RSUD dr. Abdul Aziz
Kota Singkawang

Pernyataan Resmi
RSUD dr. Abdul Aziz Singkawang
terkait Pemberitaan di Media Sosial

Singkawang, 17 April 2025

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh lapisan masyarakat yang telah ikut berkontribusi dan memberikan saran untuk perbaikan pelayanan RSUD dr. Abdul Aziz.

Menanggapi pemberitaan yang beredar di media sosial Facebook beberapa waktu yang lalu mengenai pelayanan RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang, dengan ini kami menyampaikan pernyataan resmi sebagai berikut :

1. RSUD dr. Abdul Aziz telah melaksanakan investigasi internal secara menyeluruh dan mendalam untuk memperoleh informasi yang lengkap dan akurat terkait dengan kejadian tersebut, dengan klarifikasi sebagai berikut. Sehubungan dengan informasi yang terdapat pada unggahan di media sosial Facebook tanggal 9 April 2025 dari akun Welly Wandī, yang menyebutkan bahwa pelayanan di RSUD dr. Abdul Aziz, khususnya Ruang Kebidanan, kurang baik dan petugas dengan inisial O bersikap tidak baik terhadap pasien, namun tanpa merinci waktu pelayanan dan identitas pasien, b. Akun tersebut mengunggah informasi yang sama berulang kali di beberapa grup media sosial Facebook, yaitu Singkawang Informasi, dan dibagikan lebih dari 400 kali, c. Direktur, melalui Bidang Pelayanan Kebidanan dan Keperawatan, telah melaksanakan audit kasus pada hari Kamis, 10 April 2025, terhadap petugas Ruang Kebidanan, dengan hasil klarifikasi sebagai berikut: Sejak tanggal 29 Maret hingga 9 April 2025, petugas dengan inisial O tidak menangani pasien karena yang bersangkutan sedang cuti dan melaksanakan tugas sebagai tenaga administrasi, d. Pada tanggal 9 April 2025, RSUD dr. Abdul Aziz telah melakukan konfirmasi melalui pesan kepada akun Facebook atas nama Welly Wandī, namun hingga saat ini yang bersangkutan tidak memberikan respons.

MELAYANI DENGAN HATI,
BEKERJA DENGAN INILAS

RSUD dr. Abdul Aziz
Kota Singkawang

2. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada pasal 45 ayat (4) bahwa Setiap orang yang dengan sengaja menyerang kehormatan atau nama baik orang lain dengan cara menuduhkan suatu hal, dengan maksud supaya hal tersebut diketahui umum dalam bentuk Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik yang dilakukan melalui Sistem Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27A yaitu bahwa Setiap orang yang dengan sengaja menyerang kehormatan atau nama baik orang lain dengan cara menuduhkan suatu hal, dengan maksud supaya hal tersebut diketahui umum dalam bentuk Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik yang dilakukan melalui Sistem Elektronik dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 400.000.000,00 (empat ratus juta rupiah).

3. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, RSUD dr. Abdul Aziz telah dan akan mengambil langkah-langkah konkret sebagai berikut. Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap standar pelayanan RSUD dr. Abdul Aziz, b. Meningkatkan dan mengembangkan kompetensi sumber daya manusia (SDM) kesehatan sesuai standar, c. Meningkatkan layanan pengaduan dengan mempermudah/memperbanyak sarana pengaduan, baik langsung maupun daring (online), serta memastikan petugas yang responsif, d. Masyarakat dapat menyampaikan keluhan melalui: * Email: rsudaa@singkawangkota.go.id * Situs web: rsudaa.singkawangkota.go.id * WhatsApp: 081345923859 * SPAN LAPOR: lapor.go.id * Instagram: rsuddr.abdulaziz * Facebook: RSUDdr. Abdul Aziz Singkawang * Kotak saran atau menemui petugas pengaduan pada jam kerja.

4. Sesuai dengan motto RSUD dr. Abdul Aziz, yaitu "Melayani dengan Hati, Bekerja dengan Ikhlas," kami berkomitmen untuk terus berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik, aman, dan berkualitas kepada masyarakat Kota Singkawang dan sekitarnya

5. Demikian pernyataan resmi ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kepercayaan masyarakat kepada RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

dr. Alexander, Sp.PD

Direktur RSUD dr. Abdul Aziz Singkawang

MELAYANI DENGAN HATI,
BEKERJA DENGAN IKHLAS

@rsuddr.abdulaziz

Laporan Pengaduan Bulan Januari Tahun 2024

NO	Tanggal	Nama Pengadu	Ruangan/Alamat	Masalah	Tindak lanjut	Evaluasi
1	10 Januari 2024	Pasien (Kotak Saran & Pengaduan)	MCU	Pelayanan MCU perawatnya kurang sopan dalam melayani	Sudah di lakukan komunikasi ke pegawai terkait dan di tindak lanjuti oleh manajemen	Masalah selesai 11 Januari 2024
2	22 Januari 2024	Pasien (Kotak Saran & Pengaduan)	-	Sepeda listrik membahayakan pengujung	Sudah di lakukan komunikasi ke pegawai terkait dan di tindak lanjuti oleh manajemen	Masalah selesai 23 Januari 2024

Mengetahui
Direktur RSUD dr. Abdul Aziz


dr. ACHMAD HARDIN, Sp.PD
NIP.197409282002121003



Singkawang, 31 Januari 2024

Koordinator pengaduan



Ns.MIS PURNAMARIA, S.ST
NIP.197812012006042015

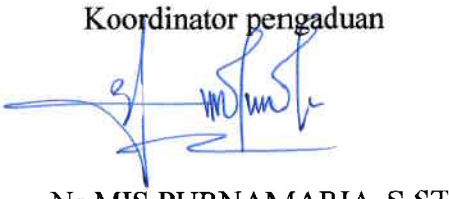
Laporan Pengaduan Bulan Februari Tahun 2024

NO	Tanggal	Nama Pengadu	Ruangan/Alamat	Masalah	Tindak lanjut	Evaluasi
1	1 Februari 2024	Keluarga Pasien (Kotak Saran & Pengaduan)	ICU	CCTV untuk pasien ICU agar keluarga bisa melihat dari luar	Sudah di sampaikan ke manajemen	Masalah selesai 2 Februari 2024
2	1 Februari 2024	Merry (Kotak Saran & Pengaduan)	Bangsral Isolasi (Paru)	- Di pasang tirai antar pasien - Di pasang AC karena panas dan pengap	Sudah di sampaikan ke manajemen	Masalah selesai 2 Februari 2024
3	10 Februari 2024	Triono H. Wibowo (Kotak Saran & Pengaduan)	Lingkungan Rumah sakit	Ketegasan untuk yang merokok di area rumah sakit	Sudah di sampaikan ke manajemen	Masalah selesai 11 Februari 2024
4	17 Februari 2024	Neo (Kotak Saran & Pengaduan)	Kelas 1	- Penanganan Infus untuk pasien tidak baik - Sikap perawat kurang baik	Sudah di lakukan komunikasi ke pegawai terkait dan di tindak lanjuti oleh manajemen	Masalah selesai 18 Februari 2024
5	17 Februari 2024	Sarah (Kotak Saran & Pengaduan)	Poliklinik paru	- Perawat bersikap kurang baik	Sudah di lakukan komunikasi ke pegawai terkait dan di tindak lanjuti oleh manajemen	Masalah selesai 18 Februari 2024
6	19 Februari 2024	Moh garfon (Kotak Saran & Pengaduan)	Loket pendaftaran	Mesin antrian di nyalakan lebih awal	Sudah di sampaikan ke manajemen	Masalah selesai 20 february 2024
7	26 Februari 2024	Pasien (Kotak Saran & Pengaduan)	Poliklinik rawat jalan	Pelayanan di poliklinik untuk antrian tidak jelas	Sudah di sampaikan ke manajemen	Masalah selesai 27 Februari 2024

Mengetahui
Direktur RSUD dr. Abdul Aziz


dr. ACHMAD HARDIN, Sp.PD
NIP.197409282002121003

Singkawang, 29 Februari 2024

Koordinator pengaduan

Ns.MIS PURNAMARIA, S.ST
NIP.197812012006042015

Laporan Pengaduan Bulan Maret Tahun 2024

NO	Tanggal	Nama Pengadu	Ruangan/Alamat	Masalah	Tindak lanjut	Evaluasi
1	Maret 2024	Anjas Kurniawan (Ulasan Google Map)	-	Dokter bersikap kurang baik	Sudah di sampaikan ke manajemen dan sudah dilakukan pemanggilan kepada dokter tersebut	Masalah selesai 4 Maret 2024
2	Maret 2024	Ratna kusuma dewi (Ulasan Google Map)	-	Penanganan lambat	Sudah di sampaikan ke manajemen, dan sudah dilakukan komfirmasi kepada bagian terkait oleh manajemen	Masalah selesai 4 Maret 2024
3	Maret 2024	Putri Theresita (Ulasan Google Map)	-	Layanan buruk	Sudah di sampaikan ke manajemen dan sudah dilakukan komfirmasi kepada bagian terkait oleh manajemen	Masalah selesai 4 Maret 2024
4	Maret 2024	Henry (Ulasan Google Map)	-	Pelayanan buruk, suster tidak punya attitude, pasien bingung karena setiap prosedur rumah sakit itu berbeda	Sudah di sampaikan ke manajemen dan sudah dilakukan komfirmasi kepada bagian terkait oleh manajemen	Masalah selesai 4 Maret 2024
5	Maret 2024	- (Ulasan Google Map)	-	Penanganan sangat lambat	Sudah di sampaikan ke manajemen	Masalah selesai 4 Maret 2024
6	Maret 2024	Man (Ulasan Google Map)	-	Satpam tidak membantu pasien	Sudah di lakukan komunikasi ke petugas terkait dan di tindak lanjuti oleh manajemen	Masalah selesai 4 Maret 2024
7	Maret 2024	Rafilda (Ulasan Google Map)	-	Pelayanan buruk	Sudah di sampaikan ke manajemen dan sudah dilakukan komfirmasi kepada bagian terkait oleh manajemen	Masalah selesai 4 Maret 2024
8	Maret 2024	Miu (Ulasan Google Map)	-	Pelayanan tidak ramah, ada kejadian perhiasan pasien hilang	Sudah di sampaikan ke manajemen dan sudah melakukan pemanggilan kepala ruangan yang dimaksud	Masalah selesai 4 Maret 2024
9	Maret 2024	Liesang wen (Ulasan Google Map)	-	Dokter di poli datangnya lama dan pasien tidak diperiksa lebih lanjut dan pakai asumsi	Sudah di sampaikan ke manajemen dan sdh dilkakukan pemanggilan kepada dokter tersebut	Masalah selesai 4 Maret 2024
10	Maret 2024	Olivia christiana (Ulasan Google Map)	-	Pelayanan buruk dan dokter bersikap tidak baik	Sudah di sampaikan ke manajemen Sudah di sampaikan ke manajemen dan sdh dilkakukan pemanggilan kepada dokter tersebut	Masalah selesai 4 Maret 2024
11	Maret 2024	Iyak nuyawati (Ulasan Google Map)	Poli penyakit dalam	Tak ada penjelasan dengan dokter speasilis penyakit dalam, tidak diperiksa dan tidak ditanyai serius.	Sudah di lakukan komunikasi ke poli terkait dan di tindak lanjuti oleh manajemen	Masalah selesai 4 Maret 2024

12	20 Maret 2024	Novita (Tatap Muka)	Radiologi	Petugasnya tidak sopan	Sudah dilakukan komunikasi kepada petugas terkait alasannya ada sekat pembatas kaca jadi suara agak tinggi, petugas meminta maaf atas kejadian tersebut.	Masalah selesai 20 maret 2024
13	23 Maret 2024	Kamisah (Kotak saran dan pengaduan)	Farmasi	Pengambilan obat terlalu lama	Sudah ada pelayanan antar obat lewat POS, untuk pasien yang tidak bisa menunggu dan sudah di sampaikan ke manajemen	Masalah selesai 24 Maret 2024

Singkawang, 31 Maret 2024

Mengetahui
Direktur RSUD dr. Abdul Aziz



dr. ACHMAD HARDIN, Sp.PD
NIP.197409282002121003

Koordinator pengaduan



Ns.MIS PURNAMARIA, S.ST
NIP.197812012006042015

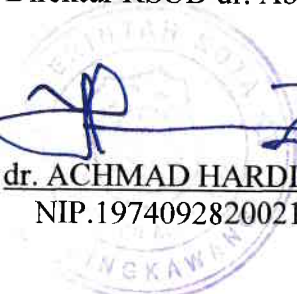
Laporan Pengaduan Bulan April Tahun 2024

NO	Tanggal	Nama Pengadu	Ruangan/Alamat	Masalah	Tindak lanjut	Evaluasi
1	25 April 2024	Ratna Juliani (Tatap Muka)	Perinatologi	Pelayanan dokter dan perawat tidak baik	Melakukan koordinasi dengan DPJP dan kepala ruangan ternyata adanya miskomunikasi, keluarga pasien, DPJP dan Kepala ruangan saling bermaafan	Masalah selesai 25 April 2024

Mengetahui
Direktur RSUD dr. Abdul Aziz



dr. ACHMAD HARDIN, Sp.PD
NIP.197409282002121003



Singkawang, 30 April 2024

Koordinator pengaduan



Ns.MIS PURNAMARIA, S.ST
NIP.197812012006042015

Laporan Pengaduan Bulan Mei Tahun 2024

NO	Tanggal	Nama Pengadu	Ruangan/Alamat	Masalah	Tindak lanjut	Evaluasi
1	4 Mei 2024	Miko Dwisanjono	Farmasi	Antrian Pengambilan obat di farmasi rawat jalan, antrian juga tidak teratur	- koordinasi ke farmasi - disampaikan ke manajemen - sudah ada pelayanan pengambilan obat menggunakan POS (yang tidak mau menunggu lama)	Masalah selesai 4 Mei 2024
2	7 Mei 2024	Nuraini	Rawat Jalan	Kursi roda susah	Sudah di teruskan ke manajemen, akan di ajukan pengadaan kursi roda	Masalah selesai 7 Mei 2024
3	14 Mei 2024	Iva Julianti	Pendaftaran online	Daftar online 07.59 tidak ada balasan dari petugas. 10.12 baru di balas tapi di tolak setelah di chat ulang	Koordinasi dengan petugas pendaftaran online, chat sudah di jawab sesuai antrian yang masuk hanya kuota sudah penuh dan di daftarkan utang hari selanjutnya.	Masalah selesai 14 Mei 2024
4	21 Mei 2024	Sapari	Toilet	Banyaknya pengunjung RS, toilet ditambah lagi jumlahnya.	Sudah di sampaikan manajemen, untuk di tindak lanjuti.	Masalah selesai 21 Mei 2024
5	22 Mei 2024	-	Poli Bedah	Dokter memberikan jawaban sambil menggunakan HP, tidak memberi penjelasan.	Koordinasi ke poli bedah, bahwa dokter sedang koordinasi melalui whatsapp dan pasien sudah di jelaskan.	Masalah selesai 22 Mei 2024
6	22 Mei 2024	Yumi Sartika	Rawat Jalan	Kursi roda tolong di tambah	Sudah di teruskan ke manajemen, akan di ajukan pengadaan kursi roda	Masalah selesai 22 Mei 2024
7	23 Mei 2024	Zulkifli	Rawat Jalan	Setiap berobat ke RS kursi roda susah di dapat	Sudah di teruskan ke manajemen, akan di ajukan pengadaan kursi roda	Masalah selesai 23 Mei 2024

8	27 Mei 2024	Michael Yoga Anes	MCU	Biaya tes narkoba dan pembuatan surat	-koordinasi dengan MCU dan kasir -koordinasi dengan manajemen -memperlihatkan PERDA tentang iuran pembayaran	Masalah selesai 27 Mei 2024
9	28 Mei 2024	Nuri	Ruang 1B	Air tidak mengalir mengakibatkan pasien dan penunggu pasien kesulitan jika ada keperluan ke WC	-Koordinasi dengan IPSRS -Segera di lakukan perbaikan ke lokasi	Masalah selesai 27 Mei 2024

Mengetahui
Direktur RSUD dr. Abdul Aziz



dr.ALEXANDER, Sp.PD
NIP.19711219 200502 1 003

Singawang, 31 Mei 2024
Koordinator pengaduan



Ns.MIS PURNAMARIA, S.ST
NIP.197812012006042015

Laporan Pengaduan Bulan Juni Tahun 2024

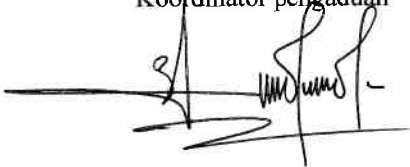
NO	Tanggal	Nama Pengadu	Ruangan/Alamat	Masalah	Tindak lanjut	Evaluasi
1	5 Juni 2024	Yolikhen	Farmasi	Obat pasien tidak ada	- koordinasi ke farmasi - disampaikan ke manajemen - akan di hubungi jika obat sudah tersedia	Masalah selesai 5 juni 2024
2	6 Juni 2024	-	Rawat Jalan	setiap berobat kendala kursi roda tidak ada	Sudah di terukan ke manajemen, akan di ajukan pengadaan kursi roda	Masalah selesai 6 juni 2024
3	26 Juni 2024	Angel	Poli Paru	Petugas tidak ramah	Sudah di lakukan komunikasi ke petugas terkait dan di tindak lanjuti oleh manajemen	Masalah selesai 26 juni 2024

Mengetahui
Direktur RSUD dr. Abdul Aziz



dr.ALEXANDER, Sp.PD
NIP.19711219 200502 1 003

Singawang, 30 Juni 2024
Koordinator pengaduan



Ns.MIS PURNAMARIA, S.ST
NIP.197812012006042015

Laporan Pengaduan Bulan Juli Tahun 2024

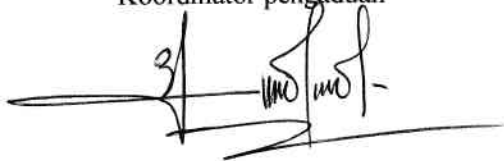
NO	Tanggal	Nama Pengadu	Ruangan/Alamat	Masalah	Tindak lanjut	Evaluasi
1	9 Juli 2024	Supardi	Poli Bedah	Waktu tunggu poli bedah	Sudah di sampaikan ke manajemen	Masalah selesai 9 Juli 2024
2	12 Juli 2024	Sri Haryati	Tindakan Medis	Pelayanan buruk dan dokter bersikap tidak baik	Sudah di sampaikan ke manajemen	Masalah selesai 12 Juli 2024

Mengetahui
Direktur RSUD dr. Abdul Aziz



dr. ALEXANDER, Sp.PD
NIP.19711219 200502 1 003

Singawang, 31 Juli 2024
Koordinator pengaduan



Ns. MIS PURNAMARIA, S.ST
NIP.197812012006042015

Laporan Pengaduan Bulan AGUSTUS Tahun 2024

NO	Tanggal	Nama Pengadu	Ruangan/Alamat	Masalah	Tindak lanjut	Evaluasi
1	05/08/2024	Windi	Radiologi	1. Hasil Radiologi lama keluar dan tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan 2. Petugas Radiologi tidak ramah	1. Sudah dilakukan koordinasi dengan pihak Radiologi untuk masalah hasil Radiologi 2. Sudah dilakukan komunikasi ke pegawai terkait dan di tindak lanjuti oleh manajemen	Masalah Selesai
2	13/08/2024	Frengky Eko, S,Kep.Ners	Pa Kucing	Petugas Security tidak ramah dalam melayani pasien dan bicara dengan nada tinggi	Sudah dilakukan komunikasi ke petugas terkait dan di tindak lanjuti oleh manajemen	Masalah Selesai
3	22/08/2024	Sulaiman	Jl. Jendral Sudirman	Koneksi masuk ke aplikasi Si Kain Raja Lemot. Sudah Scan Barcode dan masuk ke aplikasinya. Tetapi mau buka ke menu lain kenapa lemot, lambat sekali.	Sudah dilakukan Koordinasi dengan pihak IT mengenai aplikasi Si Kain Raja. Aplikasi sudah bisa dibuka.	Masalah Selesai
4	27/08/2024	Dewi Sartika	Poli Bedah Digestif	Pasien disuruh kontrol ulang tanggal 27/08/2024 ternyata dokter tidak ada sedangkan info nya mau dilakukan operasi segera karan kondisi pasien sudah melemah tetapi dokter tidak ada dan belum ada kejelasan kapan mau dioperasi.	Telah dilakukan koordinasikan dengan wadir pelayanan dan akan ditindak lanjuti oleh pihak manajemen	Masalah Selesai

Mengetahui
Direktur RSUD dr. Abdul Aziz


dr.ALEXANDER, Sp.PD
NIP.19711219 200502 1 003

Singkawang, 31 Agustus 2024
Koordinator pengaduan


HELLEN SAGITA, S.T Keb
NIP.19791220 200502 2 0004

PENGADUAN BULAN SEPTEMBER 2024

NO	TANGGAL	NAMA PENGADU	RUANG/ ALAMAT	MASALAH	TINDAK LANJUT	EVALUASI
1	20/09/2024	Arwan Ag	Mandor	Miss komunikasi masalah postingan dari FB	Melakukan klarifikasi dengan Tn Dami (Anak pasien), Tn Aran (adik kandung) dan Tn. Tanto (Anak pasien yang memosting di FB) dan sudah dijelaskan bahwa pasien dengan rujukan rawat jalan bukan rawat inap. Dan pasien datang di jam poli sudah tutup dan pasien ke IGD sudah diperiksa bukan kasus gawat darurat dianjurkan kembali untuk besok ke poli	Masalah Selesai 20/09/2024
2	21/09/2024	Angah Iwan	-	Seharusnya admin RSUD Abdul Aziz membuat postingan di Whatsapp untuk dokter yang tidak masuk dan kapan masuk kembali, sehingga kami yang dari jauh datang tidak sia-sia.	Sudah disampaikan kepada pihak terkait penanggung jawab postingan Whatsapp informasi.	Masalah Selesai 21/09/2024
3	24/09/2024	Imam	Singkawang	Pelayanan dipoli bedah tidak sesuai antrian, pasien umum dicepatkan dan pasien BPJS dilamakan. Jangan dibedakan.	Sudah dikoordinasikan kepada petugas poli bedah dan pasien sudah dijelaskan melalui telpon dan pesan whatsapp. Mengajukan ke Manajemen untuk membedakan pintu masuk pasien "Konsultasi" dan "Perawatan Luka"	Masalah Selesai 24/09/2024
4	25/09/2024	Lo Mei Sien	-	Menyampaikan keprihatinan mengenai sikap beberapa perawat di RS Abdul Aziz. Dan berharap pihak manajemen dapat memperhatikan masukan ini.	Membalas komen dengan permintaan maaf. Serta sudah dikoordinasikan kepada pihak manajemen untuk ditindak lanjuti.	Masalah Selesai 25/09/2024
5	25/09/2024	Dede Slamet	Sambas	Kehabisan oksigen diruang Kelas 1B di jam 23.00 ditanggal 23-09-2024 s/d jam 01.00 tanggal 24-09-2024. Pasca kejadian tersebut ibu saya tidak sadar (koma) tidak ada respon saat dipanggil.	Dikoordinasikan keruangan mengenai pengaduan kepada pasien dan situasi saat kejadian. Dikoordinasikan dengan manajemen non medik dan petugas oksigen untuk ditindak lanjuti.	Masalah Selesai 25/09/2024
6	28/09/2024	Handri Wahyudi	Singkawang	Mendapatkan perlakuan kurang menyenangkan dari petugas medis IGD dan pasien tidak diperiksa sama sekali sehingga pasien memutuskan untuk pulang.	Sudah dilakukan ke petugas medis dan di tindak lanjuti oleh manajemen dan pasien sudah dijelaskan melalui pesan whatsapp.	Masalah Selesai 28/09/2024

Mengetahui
Ketua Tim Kefarmasian dan Manajemen Rumah
Sakit


ACHMAD FAUZI, S.Si, Apt
NIP.19860717 200803 1 001

Singkawang, 01 Oktober 2024

Koordinator Pengaduan


HELLEN SAGITA, S.T Keb
NIP.19791220 200502 2 004

INM 12 : FORMULIR PENCATATAN KECEPATAN RESPON TERHADAP KOMPLAIN

Nama Pengumpul Data : Meisha Riniarsyih
UNIT : Pengaduan
Bulan : Oktober

No.	Tanggal	Nama Responden	KETERANGAN (PASIE / KELUARGA / LAINNYA (SEBUTKAN))	No. HP	Nomor RM	TANGGAL KOMPLAIN	KELUHAN/ KOMPLAIN	BAGIAN / UNIT / RUANGAN / BIDANG yang dikomplain	DETAIL PROSES dan PENYELESAIAN KOMPLAIN	GRADING KOMPLAIN	Bila RESPON sesuai GRADING diberi nilai 1 Tidak 0	ALASAN KETERLAMBAT AN KOMPLAIN	Numerator	Denominator
1	02/10/2024	Fakhry Hizbullah	Keluarga Pasien	-	-	02/10/2024	Tidak dilayani untuk pelayanan karang gigi. Tidak diberitahu ke pasien bahwa tidak bisa dilayani saat perawatan gigi.	Poli Gigi	1. Dilakukan koordinasi ke poli Gigi. 2.Dikomunikasikan ulang dengan pengadu mengenai hasil klarifikasi dari Poli Gigi.	Grading Merah	1	-	1	1
2	21/10/2024	Dimas Kurahman	Pasien	-	-	21/10/2024	Pakai BPJS tidak dilayani dengan baik.	-	Sudah di teruskan ke manajemen dan sudah diklarifikasi ke pasien.	Grading Kuning	1	-	2	2
JUMLAH													3	3
NILAI CAPAIAN INDIKATOR : RERATA TAHUNAN													100	

Mengetahui,
Ketua Tim Kefarmasian dan Manajemen Rumah Sakit


(ACHMAD FAUZI, S.Si, Apt)
NIP.19860717 200803 1 001

Singawang, 31 Oktober 2024
Koordinator Pengaduan


(HELLEN SAGITA, S.T Keb)
NIP.19791220 200502 2 004

INM 12 : FORMULIR PENCATATAN KECEPATAN RESPON TERHADAP KOMPLAIN

Nama Pengumpul Data : Meisha Riniarsyih
UNIT : Pengaduan
Bulan : November 2024

No.	Tanggal	Nama Responden	KETERANGAN (PASIE / KELUARGA / LAINNYA (SEBUTKAN))	No. HP	Nomor RM	TANGGAL KOMPLAIN	KELUHAN/ KOMPLAIN	BAGIAN / UNIT / RUANGAN / BIDANG yang dikomplain	DETAIL PROSES dan PENYELESAIAN KOMPLAIN	GRADING KOMPLAIN	Bila RESPON sesuai GRADING diberi nilai 1 Tidak 0	ALASAN KETERLAMBAT AN KOMPLAIN	Numerator	Denominator
1	04/11/2024	Salikah Asmui	Pasien	-	-	04/11/2024	Menunggu sangat lama di Poli Kebidanan 2 jam belum dipanggil untuk pemeriksaan, tanpa ada kejelasan dari perawat penyebabnya apa.	Poli Kebidanan	1. Dilakukan koordinasi ke poli kandungan. 2.Sudah dihubungi pasien untuk klarifikasi tetapi pesan dan telpon diabaikan.	Grading Merah	1	-	1	1
2	06/11/2024	Yulita Uniwaly	Keluarga Pasien	-	-	06/11/2024	Tidak ditangani dipoli bedah dan di IGD ditolak kondisi pasien dalam keadaan tidak stabil dan mengalami nyeri luar biasa.	Poli Bedah dan IGD	1. Sudah dikoordinasikan dengan Poli Bedah dan UGD 2.Melakukan koordinasi dan komunikasi dengan asisten dokter bedah 3.Sudah dikomunikasikan ulang kepada keluarga pasien.	Grading Merah	1	-	1	1
3	19/11/2024	Titania Karista Kafka	-	-	-	19/11/2024	Jam besuk tolong dijaga dengan ketat sekamar 2 orang tapi pasien sebelah terima tamu dari pagi sampai jam 16.00 silih berganti ngobrol gak henti mending 1/2 orang sekali datang 5/6 orang. Bagaimana pasien lain mau istirahat udah ditahap mengganggu sekali tapi dihiraukan. CCTV gunakan buat apa masa gak bisa lihat? Udah dilaporkan ke petugas pun masih tidak ada tidak lanjut.	Kelas 1 B	1. Sudah dikoordiasiakn ke Bangsal Kelas 1B dan Satpam. 2. Sudah dikonfirmasi ke pelapor untuk klarifikasi.	Grading Kuning	1	-	3	3
4	28/11/2024	Dian Nitasari	Keluarga Pasien	-	-	28/11/2024	Kesalahan pemberian dosis obat TB anak. Pengambilan obat tanggal 24/10/2024 yang diberikan dari farmasi obat RH 150/150 seharusnya dosis yang benar RH 75/50. Saya takut dengan efek samping obat yang telah diminum sebanyak 27 biji.	Farmasi Rawat Jalan	1. Melakukan koordinasi ke petugas farmasi 2.Petugas farmasi menghubungi DPJP anak terkait keadaan anak setelah minum obat. 3.Petugas farmasi memberikan penjelasan ke keluarga pasien dan dianjurkan untuk melakukan pengecekan darah SGOT/PT bulan depan sebagai evaluasi dan petugas farmasi dan meminta maaf atas kesalahan pemberian obat.	Grading Merah	1	-	1	1
JUMLAH													6	6
NILAI CAPAIAN INDIKATOR : RERATA TAHUNAN													100	

Mengetahui,
Ketua Tim Kefarmasian dan Mahajemen Rumah Sakit

(ACHMAD FAUZI, S.Si, Apt)
NIP.19860717 200803 1 001

Singkawang, 30 November 2024
Koordinator Pengaduan

(HELLEN SAGITA, S.T Keb)
NIP.19791220 200502 2 004

INM 12 : FORMULIR PENCATATAN KECEPATAN RESPON TERHADAP KOMPLAIN

Nama Pengumpul Data : Meisha Riniarsyih, S.K.M
UNIT : Pengaduan
Bulan : Desember 2024

No.	Tanggal	Nama Responden	KETERANGAN (PASIE / KELUARGA / LAINNYA (SEBUTKAN)	No. HP	Nomor RM	TANGGAL KOMPLAIN	KELUHAN/ KOMPLAIN	BAGIAN / UNIT / RUANGAN / BIDANG yang dikomplain	DETAIL PROSES dan PENYELESAIAN KOMPLAIN	GRADING KOMPLAIN	Bila RESPON sesuai GRADING diberi nilai 1 Tidak 0	ALASAN KETERLAMBAT AN KOMPLAIN	Numerator	Denominator
1	02/12/2024	Amrozi	Keluarga Pasien	085822416202	-	02/12/2024	Sesuai prosedur loket adanya prioritas, sebaiknya prioritas dilanjutkan ke poli-poli menimbang kesulitan manula saat antrian/menunggu.	Poli Paru	1. Dilakukan koordinasi dengan Pelayanan Medis : Sesuai aturan BPJS hanya mengatur bagian loket yang ada prioritas. 2.Koordinasi dengan kepala ruangan poli ada beberapa poli khusus prioritas seperti poli anak, kebidanan, bedah syaraf dan syaraf. 3.Koordinasi dengan poli paru mereka tidak saklek dengan antrian dan lansia diprioritaskan.	Grading Merah	1	-	1	1
2	05/12/2024	Ridho	Keluarga Pasien	083117451752	-	05/12/2024	Diarea poli anak asap rokok kemana-mana ,harusnya area RS tidak boleh ada yang merokok apalagi area poli anak,dan ternyata yang merokok karyawannya ditempat istirahat dekat poli anak dilantai 2 samping ruang menyusui,sehinga sangat mengganggu. Apalagi yang datang disini anak yang lagi sakit,sangat berbahaya asap rokok itu anak saya lagi pengobtan juga tidak boleh ada asap dan banyak bayi juga disini.	Poli Anak	1. Sudah menghubungi keluarga pasien untuk meminta maaf atas kejadian tersebut 2. Melakukan koordinasi dengan manajemen untuk ditindak lanjuti.	Grading Kuning	1	-	2	2
3	06/12/2024	Aurelia Aisyah	Pasien	-	-	06/12/2024	Menunggu obat cuma sampai jam 15.00, sedangkan antrian berjam-jam dipoli dan diloket pendaftaran. Untuk yang masih dekat tempat tinggalnya gak masalah bagaimana seperti kami yang jauh? Dan kalau urgent sakitnya sudah parah bagaimana mau diobati belum bisa ambil obat.	Farmasi Rawat Jalan	1.Melakukan koordinasi dengan pihak farmasi rawat jalan untuk menyampaikan keluhan pasien dan menanyakan alur pemberian obat. 2.Membalas pesan kepada pasien untuk klarifikasi dan melakukan permohonan maaf kepada pasien.	Grading Kuning	1	-	2	3
JUMLAH													3	3
NILAI CAPAIAN INDIKATOR : RERATA TAHUNAN													100	

Mengetahui,
Ketua Tim Kefarmasian dan Manajemen Rumah Sakit

(ACHMAD FAUZI, S.Si, Apt)
NIP.19860717 200803 1 001

Singkawang, 31 Desember 2024
Koordinator Pengaduan

(HELLEN SAGITA, S.T Keb)
NIP.19791220 200502 2 004