

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami, sehingga kami dapat menyelesaikan pengaduan dari Customer RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya.

Proposal ini telah kami susun dengan maksimal dan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat memperlancar pembuatan proposal ini. Untuk itu kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan proposal ini.

Terlepas dari semua itu, kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar kami dapat memperbaiki proposal ini.

Singaparna, 28 Juli 2023

Penyusun

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar isi	ii

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Isi	2
1.3	

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bentuk operasionalisasi dari kebijakan pemerintah, dalam paradigma pelayanan publik telah terjadi pergeseran ke arah yang lebih baik yaitu dari paradigma tradisional ke paradigma demokrasi.

Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat. Untuk meningkatkan partisipasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil maka pelayanan publik diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan. Pelayanan publik yang wajib diselenggarakan salah satunya adalah pengelolaan pengaduan masyarakat, hal tersebut tercantum dalam Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi : pelaksana, pengelolaan pengaduan, informasi, pengawasan internal, penyuluhan dan konsultasi. Supaya masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, maka pemerintah harus bisa menyediakan sarana pengaduan pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, bahwa pengaduan adalah :

“Penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.”



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA
DINAS KESEHATAN
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA**



Jalan Raya Rancamaya Singaparna Tasikmalaya, Telepon : (0265) 543238 Faksimil : (0265) 543437
Website : rsmc.tasikmalayakab.go.id e-mail : rsmc@tasikmalayakab.go.id,
Singaparna 46412

NO	TANGGAL	KOMPLAIN	TINDAK LANJUT	HASIL TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	07 Oktober 2022	Pasien komplain dikarenakan sudah terdaftar secara online & dapat nomor antrian akan tetapi dokter spesialis jantung tidak praktek.	Melaporkan langsung kepada Kepala Ruangan untuk memastikan jadwal praktek Dokter.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Kepala Instalasi Rawat Jalan.
2.	07 Oktober 2022	Keluarga pasien komplain dengan ketidakpuasan pelayan di bagian Pendaftaran Rawat Jalan dikarenakan minim nya Informasi untuk petunjuk selanjutnya.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke bagian Petugas Pendaftaran Rawat Jalan.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
3.	07 Oktober 2022	Petugas Ruang Muzdalifah dalam memberikan pelayanan sikap nya kurang ramah dan minim nya Informasi.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung kepada Kepala Ruangan Muzdalifah.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
4.	17 Oktober 2022	Keluarga pasien Ny.Eutik dari Ruang Mina datang ke Admisi marah marah karena dengan ketidakpuasan dengan pelayanan semenjak dari IGD, keluarga pasien mengaku menunggu mendapatkan belankar sehingga lama menunggu, setelah ke Mina keluarga pasien meminta pindah dari Kelas I ke Ruang VIP.	Sudah ditindak lanjuti dan melakukan klarifikasi ke Admisi.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
5.	24 Oktober 2022	Pasien menunggu lama tertahan diluar IGD dari jam 09.00-11.30 dan pasien belum mendapatkan	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala	Sudah selesai	Ditindak lanjuti ke IGD dan Ruang Muzdalifah dan

		blankar.	Ruangan IGD.		dilaporkan ke Bagian TU.
6.	26 Oktober 2022	Keluarga pasien Ny.Herlina pasien Poli Jiwa komplain dikasir karena ada perbedaan selisih pembayaran Rp.100.000 padahal ke Poli dan pemeriksaannya yang sama setelah dijelaskan bahwa pada kontrol pembayaran bulan yang lalu terdapat jasa dokter yang belum terinput.	Sudah ditindak lanjuti dan melakukan klarifikasi Kasir dan Poli Jiwa.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian Poli Jiwa dan di laporkan ke Bagian TU.
7.	27 Oktober 2022	Melakukan komplain lewat WA mengatakan bahwa merasa kecewa dengan pelayanan salah satu satpam yang kurang komunikatif.	Langsung dilaporkan ke bagian Koordinator Satpam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
8.	31 Oktober 2022	Pasien mengkomplain mengalami kesulitan daftar online dan ketika sesudah menginput data,yang muncul data tidak ditemukan.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke PIC Pendaftaran.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
9.	01 November 2022	Melaporkan kehilangan barang satu unit handphone kejadian terjadi pada malam hari.	Melakukan penelusuran dengan melihat CCTV dan menghimbau kepada Team Keamanan untuk memperketat keamanan.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan Investigasi ke Ruang IT.
10.	10 November 2022	Keluarga pasien sudah melakukan pendaftaran online langsung diarahkan oleh satpam ke Poli Anak yang seharusnya dari daftar online ke scan barcode lalu ke loket pendaftaran,setelah itu ke Poli yang dituju. Jadi keluarga pasien megkomplain petunjuk arah pendaftaran kurang jelas sehingga harus bolak balik.	Melaporkan langsung ke Petugas Pendaftaran dan ke bagian Koordinator Satpam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
11.	10 November 2022	Untuk keamanan lingkungan agar diperketat lagi sehingga kejadian yang merugikan atau kehilangan barang tidak	Dilaporkan langsung ke Koordinator Satpam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.

		terulang kembali.			
12.	11 November 2022	Untuk di Ruang Bersalin agar mengubah sikap etika berbicara tidak dengan nada tinggi dan mata melotot. Mengkomplain Ruang Perinatologi agar lebih sopan dalam berbicara tidak dengan nada tinggi, untuk pelayanan yang lain nya sudah bagus.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Ruang Bersalin dan ke bagian Ruang Perinatologi.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
13.	11 November 2022	Masih banyak calo dalam memberikan pelayanan pasien di Rumah Sakit.	Melakukan kordinasi dengan Satpam agar memberikan Informasi dan mengarahkan yang jelas sehingga pasien tidak mengalami kesulitan.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
14.	11 November 2022	Pelayanan terhadap keputusan pengambilan tindakan dari hasil lab yang lama dengan jawaban dari perawat yang tidak jelas.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke bagian Laboratorium.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
15.	11 November 2022	Dalam memberikan pelayanan atau mengarahkan harus jelas.	Sudah ditindak lanjuti dan melakukan kordinasi dengan Satpam agar memberikan Informasi dan mengarahkan yang jelas.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
16	11 November 2022	Dalam memberikan pelayanan atau menunggu hasil Laboratorium lama.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Laboratorium.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
17	11 November 2022	Di ruang penunggu pasien diperluas ditambah kursi dan sediakan fasilitas elektrik. Lampu WC IGD mati agar segera diperbaiki. Agar berhati hati dalam memberikan pelayanan.	Langsung ditindak lanjuti oleh bagian Petugas IPSRS.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
18.	17 November	Tidak ada pemberitahuan jadwal praktek Bedah	Melaporkan kepada Kepala Ruangan	Sudah selesai	Dilaporkan ke Pendaftaran dan

	2022	Mulut,sudah jauh jauh hari mendaftar online dengan sesuai tanggal kontrol dan berhasil daftar online merasa kecewa karena sudah cuti kerja dan banyak pekerjaan yang di cancel.	Bedah Mulut.		ke Bagian TU.
19.	24 November 2022	Untuk di Ruang Tunggu Poli Dalam,tolong diutamakan yang duduk di kursi itu pasien bukan yang mengantar,kalau bisa pasien diberi tanda kecuali yang mengantar pasien yang repot yang menunggu lebih dekat.	Dilaporkan ke Kepala Ruangan Poli Dalam untuk menghimbau kepada keluarga pasien agar yang duduk diutamakan pasien nya.	Belum selesai	Di laporkan ke bagian TU.
20.	29 November 2023	Pasien menggunakan persyaratan BPJS jadi pelayanan kurang memuaskan.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke Petugas BPJS.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan Bagian BPJS.
21.	01 Desember 2022	Keluarga pasien merasa kecewa karena sudah memeriksakan ke Poli Kulit dan rencana operasi tapi BPJS tidak dapat digunakan dengan alasan penyakit pasien tidak termasuk pada kriteria.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Kepala Ruangan Poli Kulit.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan Bagian BPJS.
22.	02 Desember 2022	Tolong kepada Pak Satpam jangan judes judes karena saya bukan orang jahat.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Koordinator Satpam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
23.	06 Desember 2023	Fasilitas WC nya kurang memadai dan tempat ibadah buat penunggu pasien kurang.		Belum selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
24.	12 Desember 2022	Poli Jantung sudah bagus tapi buka nya pagi supaya tambah bagus.	Sudah ditindak lanjuti dan laporkan langsung ke bagian Kepala Ruangan Poli Jantung.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
25.	13 Desember 2022	Mohon untuk petugas yang di loket Pendaftaran pada pengambilan nomor antrian untuk bisa bersikap lebih ramah lagi karena tidak semua orang paham.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Petugas Pendaftaran.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
26.	13 Desember	Mohon maaf saya sudah daftar	Sudah ditindak	Sudah selesai	Di laporkan ke

	2022	aplikasi JKN dengan nomor antrian 1 tapi ketika ke pendaftaran jadi nomor 93.	lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Petugas Pendaftaran.		Bagian TU.
27.	23 Desember 2022	Merasa keberatan atas pemeriksaan dari petugas SMC dengan test urin yang dilakukan sama USG yang menghasilkan perbedaan antara LAB dan USG. Hasil LAB positif hamil sedangkan hasil USG tidak ada tanda tanda kehamilan.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung kepada bagian Petugas USG dan Laboratorium.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
28.	23 Desember 2022	Bagian petugas Poli Mata yang pegang komputer di ujung yang perempuan kasih resep menurut saya galak, coba kalau berbicara pelan apalagi sama orang tua tidak semua pasien orang pintar.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung kepala bagian Kepala Ruang Poli Mata.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
29.	30 Desember 2022	WC nya kurang bersih.	Langsung ditindak lanjuti oleh bagian Petugas IPSRS.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
30.	30 Desember 2023	WC umum nya kurang banyak sekelas RSUD SMC.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Petugas IPSRS.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
31.	30 Desember 2022	Petugas Apotek Rawat Jalan Judes semua, mohon di tegur.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Kepala Ruang Farmasi Rawat Jalan.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
31.	30 Desember 2022	Saya kecewa dengan pelayanan Satpam, saya mau tuker KTP tidak ada Satpam, saya menunggu sampai 30 menit harusnya Satpam stand by jaga, walaupun istirahat jangan semua istirahat harus gantian.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Koordinator Satpam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.

32.	30 Desember 2022	<p>Ditujukan ke Ruang Muzdalifah ketika perawatan keluarga pasien diharapkan diberitahukan jadwal visite Dokter.</p> <p>Pasien diberikan penjelasan mengenai keadaan pasien secara berkala.</p> <p>Lebih meningkatkan kedisiplinan petugas dalam keadaan kondisi pasien</p>	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruangan Muzdalifah.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
-----	------------------	---	---	---------------	---------------------------

33.	03 Januari 2023	<p>Melaporkan pengurus rumah singgah dekat RS karna sudah membohongi dan meminta sejumlah uang yang pertama Rp.70.000 yang kedua Rp.150.000 dari pasien atas nama ibu sasih,pada waktu itu dia mengatakan uang tersebut untuk mengurus kartu PBI belum aktif padahal setelah pengecekan kartu tersebut sudah aktif.</p>	Langsung ditindak lanjuti dan memanggil terlapor untuk dilakukan klarifikasi dan mempertemukan pihak terlapor dan pelapor.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
-----	-----------------	---	--	---------------	---------------------------

34.	05 Januari 2023	<p>Merasa kecewa waktu pengambilan hasil PA yang dijadwalkan oleh pihak ruang OK untuk pengambilan tidak sesuai.Dimohon untuk kedepanya tidak lagi kejadian seperti ini.</p>	Melakukan penelusuran ke Ruang OK dan Lab dan langsung meng Klarifikasi ke pelapor lewat telpon.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
-----	-----------------	--	--	---------------	---------------------------

35.	06 Januari 2023	<p>Mohon dengan sangat kepada Dokter Poli Dalam jangan telat datang karna pasien yang tunggu itu pada sakit karna menunggu terlalu lama.</p>	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Kepala Ruangan Poli Dalam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
-----	-----------------	--	---	---------------	---------------------------

36.	06 Januari 2023	<p>Mau masuk ke Ruang Marwah kata Satpam jam 11.00 disuruh pulang judes,kasar atas nama Satpam Ayu tolong ditindak.</p>	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Koordinator Satpam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
-----	-----------------	---	--	---------------	---------------------------

37.	06 Januari 2023	<p>Yang suka ngasih resep judes,tolong dikasih tahu dan ditegur.</p>	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
-----	-----------------	--	--	---------------	---------------------------

			ke bagian Kepala Ruang Farmasi Rawat Jalan.		
38.	06 Januari 2023	Maaf sebelumnya sebaiknya ada keran cuci tangan di luar.	Sudah dilaporkan ke bagian TU dan belum ditindak lanjuti.	Belum selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
39.	07 Januari 2023	Untuk pelayanan Perawat Muzdalifah pelayanannya kurang baik.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Kepala Ruang Muzdalifah.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
40.	13 Januari 2023	Mohon untuk Toilet Pos Web dibersihkan dan diperbaiki dengan layak karna Toiletnya sangat kotor dan bau menyengat.	Langsung ditindak lanjuti oleh bagian Petugas IPSRS.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
41.	13 Januari 2023	Pelayanan nya bagus cuma menunggu untuk diperiksa Dokter nya sangat lama sekali,kalau bisa Dokter nya jangan satu.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruang Poli Dalam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan sudah di laporkan ke petugas Poli Dalam.
42.	13 Januari 2023	Untuk hari jum'at mohon untuk di percepat agar tidak terpotong untuk sholat Jum'at karena tunggu dokernya sangat lama.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruang Poli Dalam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan sudah dilaporkan ke petugas Poli Dalam.
43.	14 Januari 2023	Perbaiki lagi cara melayani Pasien jangan jutek-jutek di Poli Bedah.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Poli Bedah.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan sudah di sampaikan ke Poli Bedah.
44.	14 Januari 2023	Perawat Muzdalifah Tolong kalau bicara yang sopan jangan ketus.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Kepala Ruang Muzdalifah.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan sudah di sampaikan kepada petugas Ruang Muzdalifah.
45.	17 Januari 2023	Mendapat jawaban ambigu dari salah satu petugas ketika menanyakan jadwal Dokter Prakteknya kapan tetapi petugas menjawab tidak bisa memastikan Dokter kapan	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Petugas nya langsung.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.

		adanya.			
46.	19 Januari 2023	Dokter tiba tiba cancel. (Setelah dilakukan penelusuran bahwa petugas Poli Bedah Mulut lupa mengkonfirmasi ada konsulan ke Dr. Anastesi)	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Petugas Poli Bedah Mulut.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan Sudah selesai mengklarifikasi ke bagian Bedah Mulut.
47.	20 Januari 2023	Satpamnya Judes.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Koordinator Satpam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan di di informasikan ke koordinator satpam.
48.	24 Januari 2023	Saya atas nama Ipey Nurjaman yang menunggu Pasien By. Tati di Ruang NICU mendapat ketidaknyaman dikarenakan hilang sebuah handphone.	Melakukan penelusuran dengan melihat CCTV dan menghimbau kepada Team Keamanan untuk memperketat keamanan.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan Bagian IT.
49.	25 Januari 2023	Untuk Poli Dalam tambah fasilitas duduk karena menunggu terlalu lama.	Sudah dilaporkan ke bagian TU dan belum ditindak lanjuti.	Belum selesai	Dilaporkan ke bagian TU.
50.	25 Januari 2023	Mau melaporkan Toilet Ruang Mina Kamar 07 Karena kurang bersih.	Langsung ditindak lanjuti oleh bagian Petugas IPSRS.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan sudah dilaporkan ke koordinator kebersihan.
51.	25 Januari 2023	Saya keluarga Pasien BPJS Minta Pelayananya dengan baik Dari segi segi Pelayanan Perawat Dokter sampai obat obat yang harus tersedia di RS sehingga tidak membeli ke luar.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Farmasi Rawat Jalan.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU langsung mengkonfirmasi kepada Kepala Farmasi Rawat Jalan.
52.	25 Januari 2023	Untuk Poli Dalam tambah fasilitas duduk karena menunggu terlalu lama.	Sudah ditindak lanjuti dan di laporkan langsung ke bagian Kepala Ruangan Poli Dalam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.

53.	26 Januari 2023	Dipinta sejumlah uang Rp. 400.000 Atas nama pak johan, Rp. 350.000 untuk darah dan Rp. 50.000 untuk sewa kamar ditambah bayar petugas pendorong kursi roda.	Melakukan penelusuran kepada pasien pelapor dan melakukan pemanggilan kepada terlapor dan di akhiri dengan Islah.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
-----	-----------------	---	---	---------------	---------------------------

54.	26 Januari 2023	Tolong kepada semua keamanan lebih di tingkatkan lagi supaya kenyamanan penunggu Pasien aman karena di Ruang ICU sudah ada yang kehilangan.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Koordinator Satpam dan menghimbau kepada Team Keamanan untuk memperketat keamanan.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU dan di laporksn ke koordinator satpam.
55.	03 Febuari 2023	Suster jaganya di Ruang Marwah slow respon	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruang Marwah.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU dan ke petugas Marwah.
56.	03 Febuari 2023	Untuk pemanggilan antrian di harapkan bisa menggunakan Nomor Antrian pada layar agar bisa mengetahui jumlah antrian yang di tunggu.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Petugas Pendaftaran.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU.
57.	03 Febuari 2023	Gordeng nya ngehalangin susah dibuka nya.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke bagian Umum IPSRS.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU.
58.	07 Febuari 2023	Pelayanan tidak ramah,nada bicara nya tinggi,pelayanan nya lambat sekali.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruang nya.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU.
59.	08 Febuari 2023	Tolong untuk pelayanan attitude nya dilatih lagi karna cara penerimaan pasien khususnya di Poli Kebidanan tadi saya pelayanan nya seperti bukan orang yang berpendidikan.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Kepala Ruang Poli Kebidanan.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU.
60.	08 Febuari 2023	Minggu kedua dengan kejadian yang sama jam 14.00 Dokter	Sudah ditindak lanjuti dan	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU dan

		belum datang,apakah saya harus ke Dinkes untuk mempertanyakan prosedur disini?Apa karena kami rakyat kecil yang pakai BPJS jadi di terlentarkan.	dilaporkan ke Kepala Ruangan Ortopedi.		telah disampaikan ke Bagian Poli Ortopedi.
61.	09 Februari 2023	Lampu WC tidak nyala. Speaker ICU jelek suaranya kaya orang kumur kumur tidak jelas.	Langsung ditindak lanjuti oleh Bagian Petugas IPSRS.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU dan telah disampaikan ke Ruang ICU
62.	09 Februari 2023	Saya sudah 5 hari di ICU tapi lampu toilet tidak kunjung di benarkan.	Lansung ditindak lanjuti oleh Bagian Petugas IPSRS.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU dan telah disampaikan ke Ruang ICU.
63.	09 Februari 2023	Kamar mandi di perbanyak kalau bisa.	Sudah dilaporkan ke bagian TU dan belum ditindak lanjuti.	Belum selesai	Dilaporkan ke bagian TU.
64.	17 Februari 2023	Tolong bapak Satpam yang jaga di IGD kalau ada keluarga pasien yang bertanya jangan pasang muka judes.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Koordinator Satpam.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU dan ke koordinator Satpam.
65.	17 Februari 2023	Jam kantor di Poli THT jam berapa?Jam 10.00 masih belum datang Dokter nya.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke Petugas Poli THT.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU dan telah disampaikan ke Petugas THT.
66.	27 Februari 2023	Pedagang memasuki area dalam Rumah Sakit.	Langsung menindak lanjuti dan pemanggilan kepada Pedagang tersebut.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU.
67.	27 Februari 2023	Melaporkan Satpam Anita dan Reza melakukan pelayanan tidak ada 5 S nya.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Koordinator Satpam.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU dan menindak lanjuti ke koordinator Satpam.
68.	03 Maret 2023	Dahulukan yang daftar duluan jangan mendahulukan yang terakhir kalau seadanya ada kendala kasih tahu keluarga pasien jangan sampai menunggu.	Langsung mengsosialisasikan di depan Poli Dalam tentang Pendaftaran Online.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU
69.	03 Maret 2023	Kenapa kalau di Poli Dalam lama banget.	Langsung mengsosialisasikan ke ruang tunggu Poli	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU.

			Dalam.		
70.	03 Maret 2023	Penambahan kursi roda.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke bagian IPSRS.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU.
71.	03 Maret 2023	Tolong perawatnya jangan judes judes,melayani pasien jangan mentang mentang BPJS.Bukankah Anda sudah bersumpah untuk melayani dengan baik.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruangan Marwah.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU dan ke Kepala Ruang Marwah.
72.	03 Maret 2023	Jam besuk nya tolong diubah lagi masa hanya 1 kali,harus tunggu jam besuk.	Sudah ditindak lanjuti dan di laporkan ke bagian TU.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU.
73.	03 Maret 2023	Masa jam besuk jam 4 sore baru di buka yang bener saja,keburu ikut sakit yang jaga pasien.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke bagian TU.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU.
74.	03 Maret 2023	Pelayanan tidak nyaman,kamar tidak enak tidak ada khusus Ruang kawasan merokok.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruangan Marwah.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU.
75.	03 Maret 2023	Perawatnya banyak yang judes mohon jadi perhatian lebih sopan sedikit,jangan terlalu ketus kalau bicara.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruangan Marwah.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU.
76.	03 Maret 2023	Tolong jam besuk,jangan cuma 1 kali saja masa besuk cuma 3 jam.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke bagian TU.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU.
77.	03 Maret 2023	Mohon maaf kenapa satpam dilihat lihat main hp terus bahkan untuk buka pintu untuk customer pun kurang diperhatikan karena sibuk dengan hp nya,terimakasih mohom perbaikannya.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Koordinator Satpam.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU dan dilaporkan ke koordinator satpam.
78.	03 Maret 2023	Tolong jam besuk dikaji ulang,masa orang mau anterin makan harus tunggu dari jam 09.00-16.00,coba rasakan kalau jadi keluarga pasien.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke bagian TU.	Sudah selesai	Dilaporkan ke Bagian TU.
79.	06 Maret	Saya mau memberikan saran di	Sudah ditindak	Sudah selesai	Dilaporkan ke

	2023	RSUD SMC harus sabar menunggu apalagi di Farmasi Rawat Jalan. Nada suara satpam yang keras ngerasa saya dibentak, alangkah lebih baiknya lebih dipelankan lagi nada suaranya supaya lebih enak dan nyaman didengar.	lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Koordinator Satpam dan ke bagian Kepala Ruangan Farmasi Rawat Jalan.		Bagian TU dan di laporkan ke bagian satpam.
80.	06 Maret 2023	Hallo SMC boleh tidak adain stop kontak di Ruang Tunggu IGD soalnya untuk beberapa hal urgent stop kontak sangat dibutuhkan.	Sudah dilaporkan ke bagian TU dan belum ditindak lanjuti.	Belum selesai	Dilaporkan ke bagian TU.
81.	10 Maret 2023	Perawat Marwah pada judes, jangan mentang mentang kami pasien BPJS.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Kepala Ruangan Marwah.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan di konfirmasi ke Ruang Marwah.
82.	17 Maret 2023	Minimal cepat menangani pemeriksaan jangan sambil makan.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruangan Poli Kandungan.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
83.	27 Maret 2023	Aneh jam besuk cuma 1 kali itu pun sore hari, masa pagi hari harus tunggu lama.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke bagian TU.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
84.	27 Maret 2023	Saya harap kepada semua perawat harus sopan.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke bagian Kepala Ruangan Muzdalifah.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
85.	31 Maret 2023	Poli Dalam ngantri nya lama.	Langsung melakukan sosialisasi ke Poli Dalam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
86.	31 Maret 2023	Segerakan pasien yang darurat.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruangan Radiologi.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan ke Bagian Ruang Radiologi.
87.	11 April 2023	Kenapa obat sebagian harus beli keluar saya harap Rumah Sakit menyediakan stok obat lebih komplit.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Kepala Ruangan Farmasi	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan ke Farmasi Rawat Jalan.

			Rawat Jalan.		
88.	12 April 2023	Mendapatkan pelayanan yang kurang nyaman dari salah satu satpam.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Koordinator Satpam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan melaporkan ke koordinator Satpam.
89.	14 April 2023	Untuk pelayanan kepada pasien diharapkan lebih lembut tutur katanya jangan dengan nada tinggi.	Sudah ditindak lanjuti ke bagian Petugas IGD KIA.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan di konfirmasi ke IGD KIA.
90.	05 Mei 2023	Mohon maaf disini saya 3 hari 3 malam saya menemukan ada beberapa pegawai yang berperilaku kurang baik dari sikap dan cara berbicaranya.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruangan Uhud.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dikonfirmasi ke Ruang Uhud.
91.	11 Mei 2023	Pelayanannya kurang memuaskan judes judes bukannya nama keluhan pasien malah terus ngasih saran.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruangan Poli Kebidanan.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan di laporkan ke Ruang Poli Kebidanan.
92.	16 Mei 2023	Jangan membeda-bedakan antara pasien BPJS dalam segi pelayanan.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke bagian Petugas IGD.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
93.	16 Mei 2023	Ada lift atau jalan buat ke Poli Anak karena tidak ada jalan buat anak disabilitas dan anak yang memakai kursi roda.	Sudah dilaporkan ke bagian TU dan belum ditindak lanjuti.	Belum selesai	Di laporkan ke bagian TU.
94.	23 Mei 2023	Harus tertib dan senantiasa membuat himbuan dilarang merokok.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke bagian Petugas IGD.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
95.	23 Mei 2023	Untuk visite dokternya disingkatkan dan untuk Rawat Jalan periksa dokternya lebih teliti.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruangan Poli Dalam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
96.	23 Mei 2023	Pelayanan Poli Kandungan petugasnya kurang ramah,mohon di evaluasi.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Kepala Ruangan Poli Kandungan.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan Kepala Poli Kandungan.
97.	29 Mei 2023	Kader yang meminjam kursi roda tidak dikembalikan lagi ke	Sudah ditindak lanjuti dan	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.

		Ruangan.	memanggil Pak Hasan di pertemuan dengan pelapor.		
98.	29 Mei 2023	Merasa tidak nyaman terkait etika dalam pelayanan oleh Petugas Laboratorium dan Petugas Kebersihan.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Petugas Laboratorium dan Koordinator Kebersihan.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan Petugas Lab dan ke koordinator kebersihan.
99.	31 Mei 2023	Tingkatkan pelayanan di Ruang Arafah apalagi malam hari.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruangan Arafah.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan ke Ruang Arafah.
100.	31 Mei 2023	Saya penunggu pasien Arafah merasa bising sama portir dari IGD, lewat Ruangan Arafah padahal pasien mau dikirim ke Rawat Inap.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruangan Arafah.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan ke Ruangan Arafah.
101.	31 Mei 2023	Mohon di Ruang Arafah untuk jaga kebersihan banyak sampah berserakan.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruangan Arafah.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan ke Ruang Arafah.
102.	31 Mei 2023	Ditolak oleh IGD dikarenakan IGD penuh.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Kepala Ruangan IGD.	Sudah selesai	Di laporkan ke bagian TU dan dilaporkan ke Ruang IGD.
103.	05 Juni 2023	Pelayanan perawat di Ruang Arafah tidak ramah terutama perempuan, tidak seperti perawat laki-laki lebih ramah dalam memberikan edukasi.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Kepala Ruangan Arafah.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan ke Ruang Arafah.
104.	09 Juni 2023	Gedung elit peraturan besuk dipersulit.	Langsung di sosialisasikan kepada penunggu pasien.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
105.	10 Juni 2023	Ingin melakukan konfirmasi jadwal operasi dan ingin menanyakan ada info kalau mau di cepetin operasinya harus pakai orang dalam terus bayar.	Langsung ditindak lanjuti ke Ruang Operasi.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
106.	16 Juni 2023	Untuk para satpam agar bisa lebih sopan, ramah kalau pun menyampaikan tentag apapun	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan ke koordinator

		diharapkan untuk bisa lebih sopan.	ke bagian Koordinator Satpam.		satpam.
107.	16 Juni 2023	Melaporkan kejadian nyaris cedera terhadap salah satu keluarga pasien yang menginjak triplek terpelosok kedalam selokan tetapi tidak mengalami luka serius.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Koordinator Satpam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan ke koordinator Satpam.
108.	16 Juni 2023	Pintu kamar mandi yang bolong dan lampu tidak menyala.	Langsung ditindak lanjuti oleh Petugas IPSRS.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan ke Baian Kesling.
109.	21 Juni 2023	Pelaksanaan MMPI tidak diberi ruangan khusus sehingga terlalu lalu lalang dan tidak ada aturan kedisiplinan bagi peserta ujian seperti larangan berkomunikasi.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruang Polji Jiwa.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan ke Poli Jiwa.
110.	26 Juni 2023	Kehilangan 1 buah hp sekita jam 23.00 di area mesjid dan cctv yang berada di mesjid tidak berfungsi.	Melakukan penelusuran dengan melihat CCTV dan menghimbau kepada Team Keamanan untuk memperketat keamanan.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan IT.
111.	03 Juli 2023	Fasilitas tempat duduk diarea Poli Dalam kurang memadai banyak pasien yang duduk dilantai.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Kepala Ruang Poli Dalam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
112.	05 Juli 2023	Fasilitas pelayanan parkir perlu ditingkatkan karena susah untuk parkir mobil.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Koordinator Satpam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
113.	10 Juli 2023	Mohon perhatian untuk perawat di Ruang Sofa supaya tidak terlalu sombong.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Kepala Ruang Shofa.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU ke Kepala Ruang Arafah.
113.	10 Juli 2023	Lampu sepanjang jalan menuju Ruang Madinah selalu padam mohon perhatiannya.	Sudah ditindak lanjuti dan sudah dilihat lampu tidak mati hanya belum dinyalakan dan menghimbau kepada Petugas untuk	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.

			mengecek lampu.		
115.	10 Juli 2023	Pintu toilet dekat Farmasi Rawat Jalan rusak.	Langsung ditindak lanjuti oleh Petugas IPSRS.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan ke Bagian Kasling.
116.	10 Juli 2023	Di Poli Kejiwaan fasilitas kursi yang memadai sehingga pasien banyak yang berdiri dan jongkok.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Kepala Ruang Pol Jiwa.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan ke Bagian Umum.
117.	11 Juli 2023	Pelayanan Poli Dalam sampai menunggu resep obat yang akan diberikan sampai 1 jam mohon sistemnya diperbaiki.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke bagian Kepala Ruang Pol Dalam.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan ke Kepala Ruang Pol Dalam.
118.	11 Juli 2023	Nomor antrian yang tidak sesuai pasien yang baru datang daftar secara offline didahulukan sedangkan yang secara online lama menunggu belum dilayani.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Petugas Pendaftaran.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan ke Kepala Ruang Pol Dalam.
119.	13 Juli 2023	Pelayanannya di Perinatologi dan VK lama.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Petugas Perinatologi dan Ruang VK.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan ke Bagian Perinatologi dan ke VK.
120.	13 Juli 2023	Kalau bisa blankar tindakan itu harus stand by, masa pasien yang KLL harus tunggu.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruang IGD.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan Kepala Ruang IGD.
121.	13 Juli 2023	Diusahakan jangan santai kami menunggu sampai jam 14.00 masih belum ada dokter kasian kami dari jauh.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruang Ortopedi.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU dan ke Poli Ortopedi.
122.	17 Juli 2023	Kalau bisa selain dipendaftaran ditiap Poli kasih nomor antrian biar sekiranya sarapan atau ke wc tidak takut kelewat.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Petugas Pendaftaran.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
123.	28 Juli 2023	Mohon kepada semua petugas di Ruang Poli Bedah jangan leha-leha menangani pasien harus lebih gercep dan beritahu kepada pasien yang menunggu lama.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Kepala Ruang Pol Bedah.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
124.	28 Juli 2023	Tolong kepada seluruh staf Poli	Sudah ditindak	Sudah selesai	Di laporkan ke

		Bedah dijaga etikanya terutama yang sudah PNS tolong taati aturan.	lanjuti dan dilaporkan langsung ke bagian Kepala Ruang Pol Bedah.		Bagian TU.
125.	28 Juli 2023	Jika pasien sedang darurat di ruang ICU izinkan keluarga masuk karena pasien butuh pendamping bukan hanya 1 orang saja.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Kepala Ruang ICU.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
126.	28 Juli 2023	Kalau nyuruh menunggu jangan sampai 5 atau 6 jam itu namanya dibiarkan meskipun sudah dipasang infusan tetap harus diperiksa dokter biar ada keputusan yang jelas.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke Petugas Ruang IGD.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.
127.	28 Juli 2023	Tolong colokan listrik diperbaiki takut kesetrum.	Sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke bagian IPSRS.	Sudah selesai	Di laporkan ke Bagian TU.

Singaparna, 28 Juli 2023

Mengetahui Ketua PIPP

Siti Romlah,AM.Keb

PENUTUP

Laporan tindak lanjut monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan laporan. Laporan ini kami buat sebagai bahan tindak lanjut monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan.