



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENGAH
DINAS KESEHATAN
RSUD Drs. H. ABU HANIFAH

Kompleks Perkantoran Terpadu Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah
Jl. Merdeka (By Pass) – Koba (33181) Telp./Fax. : (0718) - 7362046
rsudbangkatengah@yahoo.co.id



LAPORAN KOMPLAIN 2023

NO	Tanggal	Komplain	Media	Grading	Tindak Lanjut
1	25 Januari 2023 jam 08:32 WIB	Pasien mengeluh pendaftaran online tidak merespon pasien	Datang ke ruangan Humas	Hijau	Melakukan Koordinasi dengan kepala rekam medis terkait hp pendaftaran online yang tidak aktif. Bagian rekam medis menyampaikan bahwa ada kendala dengan HP di pendaftaran online sehingga pelayanan tidak bisa diberikan. solusi : tim humas menyampaikan permohonan maaf kepada pasien. Dan membuat pengumuman bahwa untuk sementara pendaftaran online tidak bisa digunakan. Selain itu, tim rekam medis bersama penunjang mengganti hp pendaftaran dan membuat nomor baru yang lebih fleksibel dan tidak kadarluarsa.
2	29 Januari 2023 jam 09.05	Pasien mengeluh pelayanan lama antri di pendaftaran	Menelpon ke nomor humas	Hijau	Melakukan koordinasi dengan bidang penunjang dan rekam medis. Solusinya memaksimalkan pendaftaran online. Menyebarkan informasi nomor pendaftaran online.
3	29 Mei 2023 Jam 09.15	Pasien mengeluhkan di media sosial mengenai pelayanan IGD	Komplain via facebook	Hijau	Humas merespon langsung keluhan pasien dan menyampaikan ke manajemen. Hal

		yang dinilai lamban.			tersebut juga disampaikan ke IGD. Hal tersebut terjadi karena saat kejadian, petugas sedang menangani pasien gawat darurat dan yang bersangkutan masuk dalam triase hijau dan bisa ditangani di rawat jalan.
4	01 Juni 2023 Jam 16.15	Pasien Komplain di media sosial mengenai pelayanan yang kurang baik di media sosial	Instagram	Hijau	Melakukan koordinasi dengan manajemen dan merespon keluhan pasien.
5	03 Juni 2023 Jam 16.32	Pasien Komplain belum divisite di ruangan flamboyan	Ke nomor Humas	Hijau	Melakukan koordinasi dengan ruangan dan sudah ditangani dengan baik dan pasien sudah divisite dokter spesialis.
6.	31 Agustus 2023 jam 14.00 wib	Pasien kehilangan Uang hari jumat 25/08/2023	Secara langsung ke perawat	Hijau	Hasil pantauan CCTV tidak ditemukan hal-hal yang mencurigakan.
7	7 September 2023	Kelurga pasien tidak terinfo kalau dokter jantung tidak praktek, pasien merasa kecewa karena sudah datang dan tidak ada dokter.	Secara langsung ke ruang humas	Hijau	Pasien ditanggapi dengan baik di ruang humas agar lebih nyaman. Pihak RS meminta maaf kepada pasien dan menyarankan pasien untuk diperiksa di IGD. Pasien diperiksa dokter dan menerima obat dari dokter.
8	18 Desember 2023	Pasien mengeluh tidak tahu kalau jadwal dokter jantung tidak ada	Secara langsung	Hijau	Tim Humas berkoordinasi dengan Kabag TU dan meminta maaf kepada pasien. Terkait hal ini, manajemen melakukan rapat dan dokter cuti wajib memberitahu seminggu sebelum cuti.
9	18 Desember 2023	Pasien mengeluh tidak tahu kalau dokter THT	Secara langsung	Hijau	Tim Humas meminta maaf kepada pasien dan kemudian menginfokan mengenai

		tidak ada			jadwal dokter selanjutnya.
10	31 Desember 2023	Pasien mengeluh karena pasien disebelahnya berisik menyalakan musik melalui HP	Ke nomor humas 08117111031	Hijau	Humas menjawab wa pasien dan meminta maaf serta langsung menginfokan ke kepala ruangan agar bisa mengkondisikan pasien tersebut. Di ruang strawberry.

Mengetahui

Direktur,



The image shows a circular official stamp in purple ink. The outer ring of the stamp contains the text "DINAS KESEHATAN" at the top and "KABUPATEN BANGKALANG" at the bottom. Inside the ring, it reads "RUMAH SAKIT UMUM DAERAH" and "Drs. H. Abu Hanifah". A blue ink signature is written over the stamp. Below the stamp, the name "dr. Lismayoni" and the NIP number "NIP. 198011102009032001" are printed.

dr. Lismayoni

NIP. 198011102009032001