



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RSJD Dr. ARIF ZAINUDIN

Jalan Ki Hajar Dewantoro 80 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126

Telepon (0271) 641442 Faksimile (0271) 648920

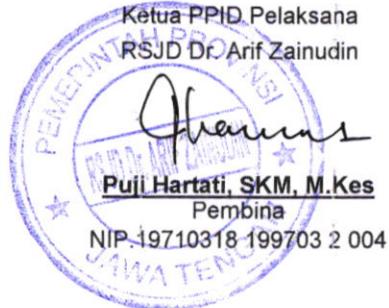
E-mail : rsjsurakarta@jatengprov.go.id Website : <http://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id>

Laporan Pengaduan
Bulan September 2024

No.	Tanggal	Subjek Pengaduan	Isi Pengaduan	Objek Pengaduan	Media	Tindak Lanjut	Status	Keterangan
1	11 September 2024		<ul style="list-style-type: none">• Pasien dr. Sukaina dirujuk untuk brain mapping pada tanggal 7 Agustus 2024, namun alat rusak• Saat kontrol bulan berikutnya, tanggal 2 September 2024 mendapat rujukan internal untuk konsultasi dengan dokter spesialis saraf• Pada tanggal tersebut pasien tidak langsung konsultasi dengan dr. Iccha tetapi langsung menuju Instalasi Elektroterapi & Elektrodiagnostik untuk brain mapping• Hasil brain mapping tidak bisa langsung jadi, dan baru jadi tanggal 9 September 2024• Setelah mengambil hasil brain mapping, pasien menuju poli saraf untuk melakukan konsultasi• Pasien disuruh menunggu sampai pasien habis untuk melakukan konsultasi dan pasien merasa tidak diberi kepastian kapan akan dilakukan konsultasi	Instalasi Rawat Jalan	Hotline Service 082323000333	<ul style="list-style-type: none">• Pengaduan diterima. (11/09/2024)• Klarifikasi dengan Instalasi Rawat Jalan. (11/09/2024)• Hasil klarifikasi : Pasien sudah dirujuk menggunakan rujukan internal untuk konsultasi dengan dokter saraf pada tanggal 2 September 2024 bersamaan dengan jadwal kontrol rutin. Namun pasien baru datang pada tanggal 9 September 2024 sehingga tidak dapat langsung karena belum terdaftar pada sistem. Dokter memeriksa pasien yang lain dikarenakan sebelumnya sudah melakukan pendaftaran. (11/09/2024)• Menyampaikan kepada pasien bahwa kedatangan di poli saraf apabila selain hari saat dirujuk dari poli jiwa harus konfirmasi terlebih dahulu ke perawat agar datanya terlihat. (11/09/2024)• Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pasien dan mempersilakan pasien untuk kontrol bulan berikutnya bersedia ke ruang pengaduan. (11/09/2024)	Closed	

2	24 September 2024		Pasien di bangsal Bisma mendapatkan perlakuan tidak baik dari perawat dan mengeluhkan AC yang rusak	Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Pemeliharaan Sarana RS Non-Medis	Hotline Service 082323000334	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan diterima (24/09/2024) • Menyampaikan kepada atasan untuk konfirmasi dan klarifikasi lintas bidang (24/09/2024) • Menyampaikan kepada pasien untuk berkenan menunggu proses tindak lanjut. (24/09/2024) • Menyampaikan kepada pasien bahwa AC di bangsal Bisma sedang dalam perbaikan untuk itu sementara disediakan kipas angin. (24/09/2024) • Melakukan <i>home visit</i> pasien untuk menindaklanjuti aduan. (27/09/2024) • Hasil <i>home visit</i> : petugas menjelaskan bahwa tindakan <i>restrain</i> sudah dijalankan sesuai SPO, sedangkan tindakan tidak baik dari perawat, petugas memohon maaf dan menyayangkan kejadian tersebut. (27/09/2024) • Pasien dan keluarga menerima konfirmasi tersebut dan berharap kejadian yang sama tidak terulang untuk pasien yang lain. (27/09/2024) • Pembinaan kepada pegawai yang dihadiri oleh Kepala Bidang Pelayanan Medis, Kepala Bidang Keperawatan, Kepala Instalasi Rawat Inap, Kepala Ruang Bisma, dan Manajer Pelayanan Pasien (MPP). (27/09/2024) • Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pasien dan mempersilakan pasien untuk kontrol bulan berikutnya bersedia ke ruang pengaduan. (04/10/2024) 	Closed	
---	-------------------------	--	---	---	---------------------------------	---	--------	--

Mengetahui,
Ketua PPID Pelaksana
RSJD Dr. Arif Zainudin



Surakarta, 8 Oktober 2024
Sekretaris PPID Pelaksana
RSJD Dr. Arif Zainudin

dr. Elisabeth Ria Widayarsini, M.Kes.
Pembina
NIP. 19711105 200701 2 008