



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG

RSUD ADE MUHAMMAD DJOEN

Jln. YC Oevang Oeray , Telp. 0565 - 21002, 22022, Fax. 0565 - 23691

LAPORAN BERKALA

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

JANUARI – DESEMBER

2023

BAB I PENDAHULUAN

A. PENDAHULUAN

Era reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru di mana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi. Komitmen politik tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai undang-undang untuk menjamin hak-hak politik masyarakat, yaitu: kebebasan berbicara, berserikat, dan menyampaikan pendapat di muka umum tanpa rasa takut.

Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tersebut tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang- bidang kehidupan lainnya seperti di bidang pelayanan publik. Hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif, dan akuntabel bagi seluruh masyarakat.

Pada tahun 2008 dikeluarkan Undang-Undang tentang pelayanan publik yaitu Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Kemudian pada tahun 2009 dikeluarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang tersebut adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Bupati Sintang Nomor 108 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang, merupakan salah satu rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas. Dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan publik maka disediakan ruang pengaduan masyarakat sehingga masyarakat dapat secara langsung memberikan keluhannya. Selain ruang pengaduan masyarakat terdapat pula facebook, twitter, web hubungi kami, aplikasi WBS, sms direktur, sms pengaduan masyarakat, sms lapor gub, dan lapor gub online.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
4. Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
5. Undang-Undang No 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Bupati Sintang Nomor 108 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang.

10. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang Nomor : 445 /1721/RSUD/ Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang

C. RUANG LINGKUP PENGADUAN MASYARAKAT

1. Penyalahgunaan wewenang
2. Hambatan dalam pelayanan masyarakat
3. Korupsi, kolusi, dan nepotisme
4. Pelanggaran disiplin pegawai

D. EVALUASI

Data pengaduan masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap Kotak Saran, Kotak Pengaduan dan Media Sosial pada bulan Januari – Desember 2022 adalah sebagai berikut.

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah Aduan	Jumlah Pertanyaan	Status	Ket
1.	Ruang Pengaduan Instalasi Rawat Jalan	84	-	Sudah ditanggapi	terlampir
2.	Kotak Saran dan Pengaduan Instalasi Rawat Jalan	-	-	-	-
3.	Ruang Pengaduan Instalasi Rawat Inap	-	-	-	-
4.	Kotak Saran dan Pengaduan Instalasi Rawat Inap	-	-	-	-
5.	Kotak puas/ sangat puas/tidak puas	-	-	-	-
6.	Web Hubungi Kami	-	-	-	-
7.	Facebook	-	-	-	-
8.	WhatsApp	-	-	-	-
10.	SMS Pengaduan	-	-	-	-

E. PENUTUP

Demikian laporan pengaduan masyarakat ini kami sampaikan, semogadapat menjadi tolok ukur dan bahan evaluasi.

02 Januari 2024

Mengetahui,

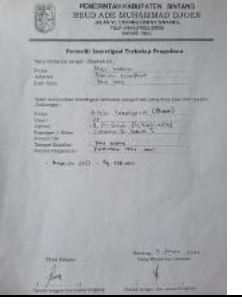
Direktur RSUD Ade Muhammad Djoen Sintang

Dr. M. drg. Ridwan Tonny H. Pane, MKM



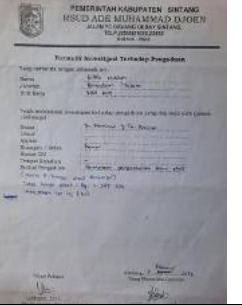
LAMPIRAN

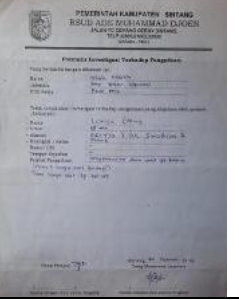
**REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN JANUARI 2023**

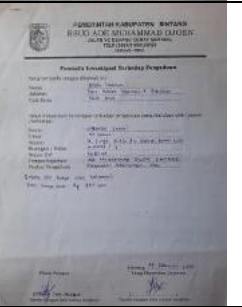
No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1	2/1/2023	Uruilla	-	082157257543	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 213.000	Selesai	25/1/2023	
2	2/1/2023	Arza	-	082157257543	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 213.000	Selesai	25/1/2023	
3	10/1/2023	Rika Febriyanti	Jl. M.Saad	0895404890305	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 196.000	Selesai	25/1/2023	
4	16/1/2023	-	-	-	-	Jam besuk yang tidak sesuai	Telah disampaikan	Selesai	16/1/2023	-

						ketentuan. Sebelumnya diinfokan tidak ada jam besok, tapi Cendana II di kamar 11 dikunjungi sangat ramai	kepada pihak terkait dan keluarga pasien.			
5	16/1/2023	Ny. Syahnen	-	082148377473	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 387.000	Selesai	25/1/2023	
6	18/1/2023	Ny. Desi	-	082151967576	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 34.600	Selesai		

**REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN FEBRUARI 2023**

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1	3/2/2023	Tn. Martinus	-	085750069590	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 1.287.300	Selesai	3/3/2023	
2	6/2/2023	Welly Sumantry	Jl. Masuka	085822034318	-	Permohonan pulang pasien hari ini, dan permintaan keringanan biaya perawatan sebesar Rp. 6.500.000	• BPJS Kesehatan pasien belu bisa digunakan • Keluarga pasien diminta melengkapi persyaratan pasien dengan perlakuan khusus (PK) antara lain: surat keterangan tidak mampu yg asli,	Selesai	6/2/2023	

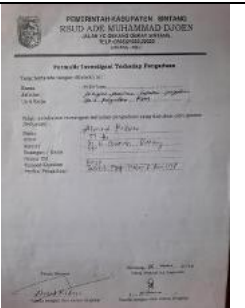
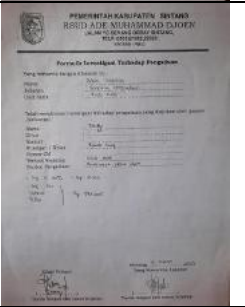
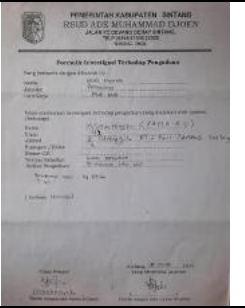
							fotokopi KTP dan KK, surat keterangan lahir bayi			
3	14/2/2023	Ny. Kunasiah	Martiguna	081649460279	-	Harus membeli obat padahal menggunakan BPJS Kesehatan dari dr. Inneke	Pasien diarahkan kembali ke Damar untuk minta penggantian obat yang ditanggung BPJS Kesehatan	Selesai	14/2/2023	
4	21/2/2023	Risa Ardila	Dsn. Gudang Garam	081253504362	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 257.600	Selesai	3/3/2023	
5	22/2/2023	Longga	Akcaya	089694724820	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 350.500	Selesai	3/3/2023	

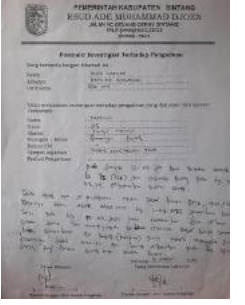
6	22/2/2023	Siti Nursiah	Jl. Merdeka	085828511118	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 406.000	Selesai	3/3/2023	
7	27/2/2023	Veronika Juanti	Jl. Sui. Putin	083126076569	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 874.000	Selesai	3/3/2023	

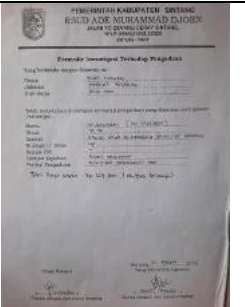
**REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN MARET 2023**

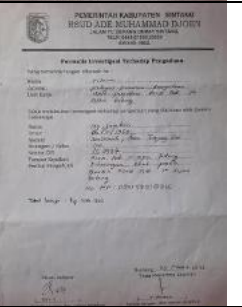
No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1	1/3/2023	Marjiono	Dsn. Rejomulyo	08565003282	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 566.000	Selesai	14/4/2023	
2	2/3/2023	Apolonius Adius	Sekadau	085828912143	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 31.200	Selesai	14/4/2023	
3	2/3/2023	Veronika Bayong	Kapuas Hulu	082152922058	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 1.014.000	Selesai	14/4/2023	

4	2/3/2023	Retno Anggun K.	Jl. Pangeran Diponegoro	085347168546	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 20.000	Selesai	14/4/2023	
5	3/3/2023	Ernawati	-	085349351829	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 380.000	Selesai	14/4/2023	
6	6/3/2023	Kartini	Dsn. Purwosari	082151450305	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 475.000	Selesai	14/4/2023	
7	7/3/2023	Andrias Santuri	Jl. Dr. Wahidin	085845177832	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 192.000	Selesai	14/4/2023	

8	6/3/2023	Ahmad	Jl. H. Marin	-	-	Selisih tarif	Keluarga pasien telah diedukasi terkait selisih tarif	Selesai	6/3/2023	
9	9/3/2023	Tunyi	-	085347403439	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 183.000	Selesai	14/4/2023	
10	10/3/2023	Yusnia ningsih	-	081528751635	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 89.161	Selesai	14/4/2023	
11	14/3/2023	Hartono	Jerora 2	085750252141	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 171.000	Selesai	14/4/2023	

12	15/3/2023	Sondraaro	Dsn. Jambu Sui	081352276640	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 47.000	Selesai	27/4/2023	
13	15/3/2023	Supiyansah	Dsn. Mentunai	081522813681	-	Ada biaya tambahan beli obat	Pasien diedukasi tentang pembelian alat, dengan penjelasan lebih lanjut dari Ruang Nifas (oleh Ibu Nurkasim)	Selesai	15/3/2023	
14	16/3/2023	Mariyo	Sui. Meraya	085828056334	-	- Pada tanggal 13-3-2023 hari pertama masuk ke IGD, dan diminta pulang tanggal 14-3-2023 karena sudah sehat - Pada awalnya, di pendaftaran ingin menggunakan BPJS tapi dikarenakan BPJS belum aktif, sementara tanggal 13 maret istri sudah mau melahirkan,	Pasien bisa menggunakan SKTM untuk proses pasien PK	Selesai	16/3/2023	

						akhirnya diberi sarah oleh Ibu Nursyasih untuk menggunakan umum sementara anggota keluarga masih mengurus SKTM. Tanggal 15-3-2023 surat baru keluar.				
15	20/3/2023	Wulandari	Jl. Teuku Umar	089531303015	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 657.000	Selesai	27/4/2023	
16	24/3/2023	Victor Januardi	Ds. Nanga Mau	082138529644	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 210.000	Selesai	28/4/2023	

17	24/3/2023	Gabriel Rian	Ds. Baya Mulya	085601919894	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 303.000	Selesai	28/4/2023	
18	24/3/2023	Ny. Jamben	Ds. Tanjung Sari	082157918716	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 533.900	Selesai	2/5/2023	
19	30/3/2023	Fransiskus Ari	Ds. Deme	0850487050	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 252.780	Selesai	28/4/2023	

**REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN APRIL 2023**

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1	6/4/2023	Diman Martono	Ds. Nanga Abai	0853 4881 8600	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 697.500	Selesai	27/4/2023	
2	12/4/2023	Magdalena		0858 2003 7190	-	Obat kosong	Tidak dapat dilakukan pengembalian dana karena obat termasuk obat non formularium	Selesai	12/4/2023	
3	27/4/2023	Susana suhatni	Pal 7	0813 4625 7134	-	Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 92.000	Selesai	27/4/2023	

**REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN MEI 2023**

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1	2/5/2023	Tasim	-	0853 4881 8600	-	- Pasien lanjut obat saraf dari RS Sudarso di RS Sinrang - Selama rajal di Sintang, obat MST Contius hanya diberi 1x - Saat ingin ambil resep dokter, resep tidak di cap DPJP 2 hari saat mau pulang kampung, pasien coba ke Klinik pribadi DPJP untuk ambil obat, perawat menulsikan obat baru dan resep lama diambil perawat di	- Sudah dikonfirmasi obat tsb ada di rumah sakit - Pasien diarahkan untuk mendaftar kembali dan berobat ke poli saraf - Rujukan BPJS Pasien masih aktif	Selesai	2/5/2023	

						klinik pribadi DPJP Kamis minggu sebelumnya, pasien ke RS lagi, dan kata DPJP tidak bisa ambil obat diluar				
2	15/5/2023	Hendra Gunawan	Jl. Teuku Umar	0896 5452 2141		Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 164.000	Selesai	23/8/2023	
3	15/5/2023	Sabri Nurbana	Ds. Tj. Maga	0852 4525 0666		Retur alat kesehatan	- Pasien sudah diedukasi bahwa pengembalian dana tidak bisa dilakukan - Pasien akan diinformasikan apotik yang menyediakan alat tsb	Selesai	26/5/2023	

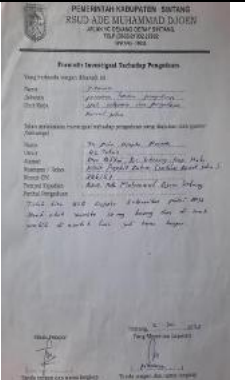
4	15/5/2023	Bernadus purwanto	Jl. YC Oevang Oeray	0852 4583 8795		Obat kosong	Obat tidak dapat diretur karena tidak masuk dalam formularium nasional	Selesai	15/5/2023	
---	-----------	-------------------	---------------------	----------------	--	-------------	--	---------	-----------	---

**REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN JUNI 2023**

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1	15/6/2023	M. Sadarm Husein	Jl. MT. haryono	-	-	Kehilangan 1 unit HP merk VIVO diruang tembesuk pada 13 juni 2023 pukul 23.38 WIB.	• Terduga pelaku berhasil ditangkap oleh security pada 15 juni 2023 pukul 16.56 wib di ruang meranti. Setelah dilakukan introgasi, pelaku mengaku telah mengambil HP tsb. • Pelaku menyerahkan hp tsb ke seseorang yang tidak diketahui oleh pelaku tapi mengaku sebagai pemilik HP • Pelaku mengaku saat menyerahkan HP tersebut sudah dibicarakan dgn keluarga pelaku yang lain • RSUD	Selesai	15/6/2023	

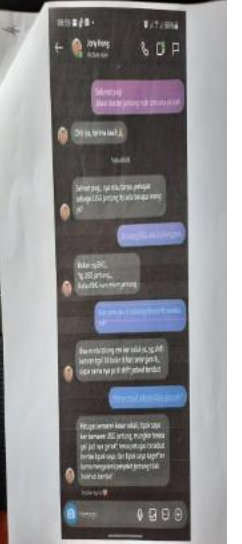
**REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN JULI 2023**

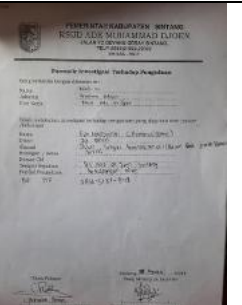
No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1	12/7/2023	Joni Suryadi	Ds. Baru	081256041487	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 966.000	Selesai	22/8/2023	
2	4/7/2023	Tn. Simon	Dsn. Nusa Lebata	-	-	- Kelengkapan berobat menggunakan BPJS Ketenagakerjaan tidak ada - Melampirkan FC kartu BPJS Ketenagakerjaan - Suorat keterangan dokter, minta ditambah tanggal istirahat	Masalah Selesai.	Selesai	4/7/2023	

3	20/7/2023	Martinus Labeul	Sintang	Ig: Emiliana Yusita	-	Keluhan sikap perawat yang kasar	Masalah Selesai. Jawaban disampaikan secara online melalui instagram	Selesai	21//2023	
4	10/7/2023	Pria Wanta	Dsn. Belikai	081253256960	-	Tidak bisa USG doppler menggunakan BPJS. Stok obat kosong dan disuruh ambil di apotik luar jadi harus bayar	Masalah Selesai. Kebijakan menjambin berdasarkan hasil rapat tanggal 10 juli 2023, pasien bisa dilayani USG doppler	Selesai	10/7/2023	
5	25/7/2023	M. Sihombing	Jl. Aji Melayu	082153390098	-	• Pasien tidak puas dengan pelayanan rawat jalan di klinik bedah umum • Pemanggilan pasien tidak sesuai urutan, pasien no. 40 tapi yang dipanggil no. 50-an • Setelah masuk ruangan, perawat bertanya lagi	• Sudah dikonfirmasi ke bagian keperawatan bahwa pasien sudah meminta maaf kepada perawat di klinik bedah • Masalah antrian rekam medis, sudah diteruskan ke bagian	Selesai	26/7/2023	

7	5/7/2023	Valeriano hazel	Jl. Kelam	Whatsapp	-	•Keluhan pelayanan •HB pasien diinfokan 4, sedangkan hasil lab 10,6 •Dari malam sampai pagi dan lanjut siang, tidak ada visit dokter •Pasien tidak mengenal nama dokter	Masalah Selesai. Telah dilakukan klarifikasi atas miskomunikasi terhadap info hasil lab.	Selesai	11/7/2023	
---	----------	-----------------	-----------	----------	---	---	--	---------	-----------	---

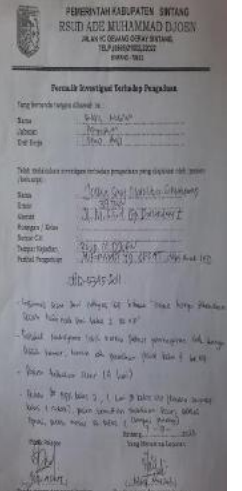
**REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN AGUSTUS 2023**

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1	29/8/2023	Jony kong	-	Ig: Jony Kong	-	Sikap petugas kasar kepada pasien	Telah disampaikan permintaan maaf melalui dm instagram dan masalah telah disampaikan kepada bidang terkait.	Selesai	29/8/2023	
2	4/8/2023	Agustinus Hendri	Dsn. Liang Matih	081349775243	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Obat tidak masuk dalam fornas	Selesai	27/9/2023	

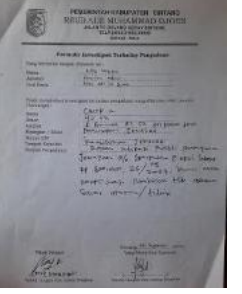
3	21/8/2033	Eva Novitasari	Dsn. Sui. Wantuk	085651379115	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Obat tidak masuk dalam furnas	Selesai	27/9/2023	
4	25/5/2023	Fabri Mardiana	Ds. Tj. Maja	085242506000	-	Obat Kosong	Masalah Selesai. Obat tidak masuk dalam furnas	Selesai	27/9/2023	
5	7/8/2023	Dede Pramudya	Jl. Taruna	08115785152	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Obat tidak masuk dalam furnas	selesai	7/8/2023	
6	28/8/2023	Jamiat Mulqi	Jl. Pendidikan	085223828343	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 278.000	Selesai	2/10/2023	

7	3/8/2023	Yuliana Gamut	Jl. Lingkar	085821752324	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 764.800	Selesai	27/9/2023	
8	10/8/2023	Muhammad Alam	Jl. Pengeran Kuning	083838002816	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 57.000	Selesai	29/9/2023	

**REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN SEPTEMBER 2023**

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1	7/9/2023	Josua saut	Jl. M. Saad	081253452011	-	- Informasi sesat dari petugas IGD bahwa “bapak hanya dikenakan selisih kalo naik dari kelas 2 ke VIP” - Padahal pembayaran lebih karena detail pembayaran tidak hanya selisih kamar, namun ada perbedaan paket kelas II ke VIP - Pasien bertindak sesar 4 hari Pasien BPJS kelas 2, 1 hari di kelas VIP (karena sarpras kelas 1 rusak),	Telah diedukasi terkait harga. selisih paham Pasien	Selesai	7/9/2023	

						pasien kemudian tindakan sesar setelah oprasi pasien masuk kelas 1 sampai pulang				
2	11/9/2023	Astuti	Kampung Kedang	085705507597	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 642.000	Selesai	27/9/2023	
3	14/9/2023	Sutaryat	Binjai Hulu	085787973163	-	Supir ambulans meminta Rp. 1.000.000 kepada pasien untuk biaya isi minyak ambulans dan pasien peserta BPJS yang rencana dirujuk ke pontianak. Sebelum dirujuk supir sudah meminta uang sejumlah Rp. 1.000.000	Masalah telah selesai. Uang sebesar Rp. 1.000.000 akan dikembalikan kepada keluarga	Selesai	29/9/2023	

4	15/9/2023	Agung Kurniawan	martiguna	085652177417	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 45.000	Selesai	6/10/2023	
5	19/9/2023	Hamidah	Sintang	081256347555	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 82.000	Selesai	27/9/2023	
6	27/9/2023	Cecep	Sintang	083125875268	-	Penarikan uang layanan jenazah sebesar 800.000	➤ Masalah selesai ➤ Petugas pemularasan jenazah telah meminta maaf ➤ Pembayaran harus melalui satu pintu (dengan kwitansi rumah sakit) ➤ Kepala ruangan mendisiplinkan staffnya ➤ Manajemen	Selesai	29/9/2023	

							membuat media informasi terkait stop pungli			
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

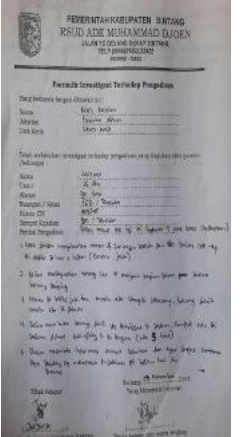
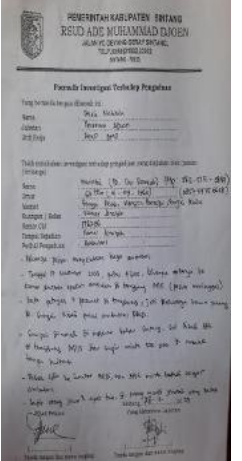
**REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN OKTOBER 2023**

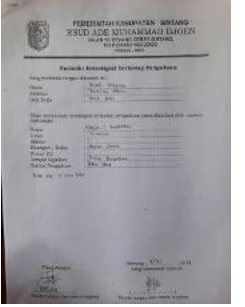
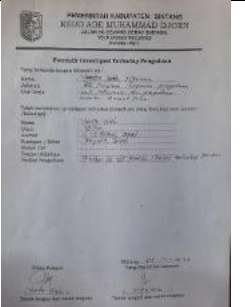
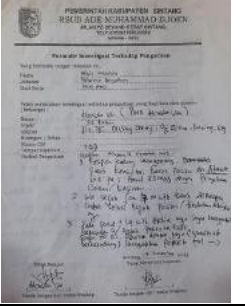
No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1	6/10/2023	Paulus Roni	Dsn. Pelangi	0853 4963 0949	-	Pasien kecewa dengan layanan poli VCT karena memberitahukan penyakit kepada pasien tanpa persetujuan keluarga	Keluarga sudah diedukasi bahwa penyampaian jenis penyakit kepada pasien sudah disampaikan sesuai prosedur	Selesai	6/10/2023	
2	23/10/2023	Yohanes	Perum Akcaya	0852 4575 6525		Permintaan informasi atas pemulangan pasien sedangkan kondisi pasien belum sehat (pada hari di pulangkan)	➤ Pemulangan pasien tidak menutup kemungkinan bahwa kondisi pasien bisa menurun lagi ➤ Keluarga pasien sudah mendapatkan informasi dan penjelasan oleh dr.	Selesai	27/11/2023	

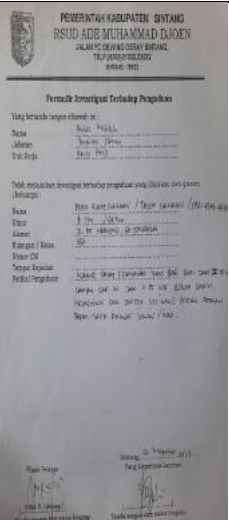
							Eko selaku DPJP dan dokter asisten yang bertugas hari itu ➤ Masukan dari keluarga pasien agar sebelum pemulangan pasien diperiksa lagi, pelayanan profesional diperbaiki serta kebersihan IGD diperbaiki.			
3	20/10/2023	Kornelius Kanedi	Remukdi, Desa Rantau Malam	0812 5164 1651		Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 14.000	Selesai	20/10/2023	

4	31/10/2023	Yumna Zahira	Menyumbang Tengah	0831 5912 3727		Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 304.000	Selesai	8/12/2023	
5	18/10/2023	M. Sholen	Ds. Merarai	0858 4919 5528		Obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 322.000	Selesai	8/12/2023	

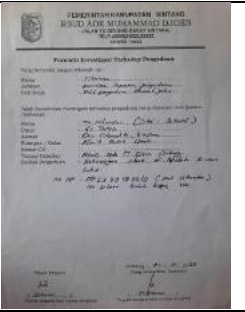
**REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN NOVEMBER 2023**

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1	7/11/2023	Juliyanto	Ds. Sona	085787866260	-	Keluhan pelayanan jahit pasien di IGD. Nanah keluar setelah 2 minggu dijahit. Pasien meminta informasi dan ingin bertemu dengan dokter yang melakukan tindakan hari itu	- Masalah selesai - Telah dilakukan pertemuan dengan IGD dan ruang tebelian - Pasien telah diinformasikan	Selesai	23/11/2023	
2	28/11/2023	Marintai	Sui. Risab	081251510889	-	Laporan pungutan biaya ambulans antar jenazah di luar RSUD sebensar 500.000 padahal menggunakan BPJS	- Masalah selesai - Keluarga pasien telah diinformasikan bahwa BPJS Kesehatan tidak menanggung pemulangan jenazah menggunakan ambulans	Selesai	1/12/2023	

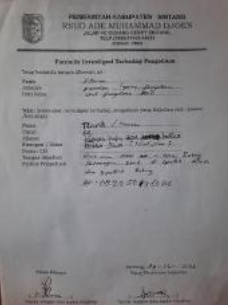
3	8/11/2023	Hasan	-	081256447933	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Tidak dapat dilakukan pengembalian dana karena obat masuk dalam fornas dan ada stok saat SEP terbit	Selesai	8/11/2023	
4	6/11/2023	Yunita saleh	Jl YC Oevang Oeray	-	-	Petugas tidak ramah	Masalah selesai. Aduan telah disampaikan kepada bidang terkait.	Selesai	6/11/2023	
5	17/11/2023	Florida Ida	Jl YC Oevang Oeray	082149157000	-	Petugas tidak ramah saat di IGD dan tidak melakukan koordinasi pasien rujuk dengan baik	Masalah selesai. Aduan telah disampaikan kepada bidang terkait dan jawaban telah diteruskan kepada pemberi aduan.	Selesai	17/11/2023	

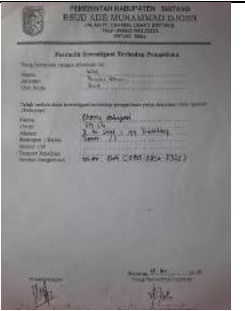
6	30/11/2023	Duaman Simanjuntak	Sintang	-	-	- Jam pelayanan rawat jalan tidak sesuai dengan yang tertera - Obat banyak kosong dan harus beli diluar - Penjelasan dokter spesialis tidak jelas	Masalah selesai. Aduan telah disampaikan kepada bidang terkait dan jawaban telah diteruskan kepada pemberi aduan.	Selesai	30/11/2023	
7	22/11/2023	Mora Ranto	MT. Haryono	082148484838	-	- Tidak mendapat pelayanan yang baik di IGD - Dari jam 10 pagi sampai 11 belum ada kepastian dari dokter spesialis apakah pasien dirawat inap atau jalan	Masalah selesai. Aduan telah disampaikan kepada bidang terkait dan jawaban telah diteruskan kepada pemberi aduan.	Selesai	22/11/2023	

8	6/11/2023	Neng	-	081528751635	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 70.000	Selesai	7/12/2023	
9	29/11/2023	Maya	BTN Multiguna	085787697402	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 247.000	Selesai	7/12/2023	
10	20/11/2023	Tesa	Jl. Imam Bonjol	089633171999	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 422.000	Selesai	7/12/2023	
11	15/11/2023	Henny	BTN Akcaya	085750817128	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 502.000	Selesai	7/12/2023	

12	1/11/2023	Tn. Iskandar	Dsn. Sidomukti	085349280310	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 285.000	Selesai	7/12/2023	
----	-----------	--------------	-------------------	--------------	---	-------------	--	---------	-----------	---

**REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN DESEMBER 2023**

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1	4/12/2023	Taruna	Kapuas Hulu	082250136036	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 150.000	Selesai	20/2/2024	
2	7/12/2023	-	-	WhatsApp: 08577560	-	Keluhan ramainya kunjungan di ruang perawatan	Masalah selesai. Aduan telah disampaikan kepada bidang terkait dan jawaban telah diteruskan kepada pemberi aduan.	Selesai	7/12/2023	
3	15/12/2023	P.E. Cunoi	Komp. Cipta Mandiri	081351187193	-	Keluhan hasil oprasi C minor 3 bulan yang lalu mengalami pembengkakan dan belum sembuh. Pasien ingin bertemu dengan DPJP yang menangani	- Masalah selesai - Pasien memahami penjelasan yang diberikan oleh DPJP - Pasien akan dirawat	Selesai	22/12/2023	

						tindakan OP	kembali oleh DPJP			
4	8/12/2023	Neng	-	081528751635	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Telah dilakukan pengembalian dana sebesar Rp. 68.000	Selesai	30/1/2024	
5	18/12/2023	Merry	Jl. M. Saad	085752365325	-	Obat kosong	Masalah Selesai. Telah dilakukan pengembalian dana	Selesai	31/1/2024	

02 Januari 2024

Mengetahui,

Direktur RSUD Ade Muhammad Djoen Sintang

Dr. M. drg. Ridwan Tonny H. Pane, MKM

