



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 2024

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	150	-	Sudah ditanggapi	terlampir
2.	Kotak Saran dan Pengaduan Instalasi Rawat Jalan	2	-	-	-
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.

03 Maret 2025

Mengetahui,

Direktur RSUD Ade Muhammad Djoen Sintang

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



LAMPIRAN

REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN JANUARI 2024

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Unit
1	5/1/2024	Ahmad Akbar	-	081649786848	-	Konflik pribadi pelapor dengan pegawai RSUD	• RSUD menjadi fasilitator pertemuan pelapor dan pegawai RSUD • Pihak pelapor akan menelusuri ke pihak keluarga korban lakalantas & RS Sekadau	Selesai	5/1/2024	SDM
2	4/1/2024	Woni Hartono (Ngadiem)	-	085751023475	-	Kehilangan ponsel 2 buah dan uang di kamar rawat inap tebelian	• Kehilangan barang pribadi di luar tanggung jawab RS • RS siap memfasilitasi penyelidikan kepolisian	Selesai	4/1/2024	UMUM

							• Korban telah melapor ke kepolisian			
3	5/1/2024	Efilarosa	-	085750001955	-	Retur obat kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 63.000	Selesai		FARMASI
4	20/1/2024	Pebriana Duwi Yanti	Jl. MT Haryono	-	-	Selisih tarif ranap kelas 1 BPJS Kesehatan dan VIP	• Permohonan maaf dari RSUD karena kesalahan input setelah ditelusur oleh case manager di data farmasi • Selisih pembayaran telah diretur • Pelapor pagam dan menerima penjelasan yang disampaikan	Selesai	16/1/2023	VIP

**REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN FEBRUARI 2024**

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	UNIT
1.	7/2/2024	Stanle W.A	Jl. Ayani IV	081352959745	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp.289.000	Selesai	7/5/2024	FARMASI
2.	13/2/2024	Tumbung S.Pd	Desa Sejiram	082153169529	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp.63.000	Selesai	14/6/2024	FARMASI
3.	13/2/2024	Edi Supangat	Gurung Kempapik	085346973480	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 58.000	Selesai	17/4/2024	FARMASI
4.	15/2/2024	Hetty Boka	-	085821730760	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 40.000	Selesai	22/4/2024	FARMASI
5.	16/2/2024	Merry Andriani	Jl. M. Saad	085752365325	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 146.000	Selesai	5/4/2024	FARMASI
6.	16/2/2024	Petrus	-	085392352412	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 464.000	Selesai	5/4/2024	FARMASI
7.	20/2/2024	Lina Septiani	Jl. Tengku Umar	085752346302	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 298.400	Selesai	5/4/2024	FARMASI
8.	28/2/2024	Bambang Ardilaus	Dsn Nanga Rahan	081251539613	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 180.000	Selesai	29/4/2024	FARMASI

REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN MARET 2024

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	UNIT
1.	4/3/2024	Wandri	Nanga Lebang	081255239365	-	Kehilangan helm di parkiran	RSUD telah memfasilitasi untuk pengecekan CCTV. Korban telah memasukan laporan ke kepolisian	Selesai	4/3/2024	UMUM
2.	7/3/2024	Siti Ani	Jl. Teluk Menyurai	081345644880	-	Permintaan informasi selisih tariff VIP	Keluarga pasien telah mendapatkan informasi tentang selisih tarif dan paham terhadap informasi yang diberikan	Selesai	7/3/2024	VIP
3.	7/3/2024	Suratini	Dsn Tembawai Sirit	082148326760	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 214.000	Selesai	11/6/2024	FARMASI
4.	18/3/2024	Susana Suhatmi	Jl. Sintang Km 7	081346257134	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 235.000	Selesai	25/6/2024	FARMASI
5.	25/3/2024	Jabiah	Kayan Hilir	-	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 165.000	Selesai	11/6/2024	FARMASI
6.	4/3/2024	K. Sudarso	Jl. Kelam	081345277723	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 191.500	Selesai	5/4/2024	FARMASI
7.	27/3/2024	Saka	-	082324549016	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana	Selesai	11/6/2024	FARMASI

							Rp. 316.000			
8.	28/3/2024	Yuvenalis S.	Jl. Sintang- Ptk Km 7	081256624704	-	Dompot hilang di tempat fotokopi jam 11.00. korban meminta untuk membuka CCTV	RSUD memfasilitasi pembukaan CCTV Keluarga pasien meneruskan laporan ke kepolisian	Selesai	28/3/2024	UMUM

REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN APRIL 2024

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	UNIT
1.	4/4/2024	Suminah	-	085252242525	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 921.000	Selesai	20/6/2024	FARMASI
2.	4/4/2024	Agus	Sepauk	-	-	Pengaduan alat HD rusak yang belum ditindak lanjuti dan menghambat pelayanan seluruh pasien HD. Keluhan pertama disampaikan via WA pada 16 february 2024, dan diikuti 12 aduan dan belum mendapat tindak lanjut perbaikan alat.	• Telah dilaksanakan pertemuan direksi dan keluarga pasien • Ruang HD masih menumpang karena belum ada ruangan khusus • Mesin sudah dipesan sedang dalam proses pengantaran • Pemanggilan IPSRS untuk mendekatkan posisi air ke mesin	Selesai	4/4/2024	HD

							• Untuk mesin sementara akan dibeli di sintang dalam waktu dekat • Meminta TTD pasien dan keluarga supaya dianggarkan untk pembagunan gedung HD • Ruang HD lama digunakan untuk PICU dan NICU • Masalah telah diselesaikan, pasien dan keluarga memahami informasi yang disampaikan			
3.	5/4/2024	Endang Era Yanti	Kayan Hilir	085392352412	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 324.000	Selesai	10/6/2024	FARMASI
4.	19/4/2024	Yunas	Jl. MT Haryono	081345734099	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 351.000	Selesai	3/6/2024	FARMASI

5.	23/4/2024	Ekalia Tuti	Desa Ipah Emang	082351349083	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 2.495.000	Selesai	10/6/2024	FARMASI
6.	23/4/2024	Dedy	Banda Asri	085252087824	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 477.000	Selesai	3/6/2024	FARMASI
7.	26/4/2024	Musria	Dsn Kenukut	085820552431	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 79.000	Selesai	26/6/2024	FARMASI

REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN MEI 2024

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	UNIT
1	13/5/2024	Ny. Nia (Pasien Yustina Teresia)	Merimpit	082150273442	-	Perihal kekosongan obat Nore Ephineprin injeksi No.VII di RSUD (Pengajuan pergantian biaya pengambilan obat diluar)	Sudah dilakukan pergantian biaya pengambilan obat diluar Rp. 419.000	Selesai	03/06/2024	FARMASI
2	20/5/2024	Tn. Lalong Santoso	Desa sungai ana sintang	085346232214	-	Perihal kekosongan obat Avodart No.XX, Urief Tablet I. di RSUD (Pengajuan pergantian biaya pengambilan obat diluar)	Sudah dihubungi nomor yang diberikan, untuk mengambil biaya pergantian pengambilan obat diluar , tapi keluarga , pasien belum datang	Belum selesai	-	FARMASI
3	30/05/2024	Tn. Wahyudi (Dalina Setiawati)	Perum Griya Surya Mitra	085252045599	-	Perihal selisih tarif rawat inap (Peserta BPJS	Sudah dilakukan koordinasi	Selesai	30/5/2024	VIP

						Kesehatan)	dengan bagian terkait (Kasir dan petugas JKN) • Dilakukan Croscek dan perhitungan ulang terhadap kwitansi dan billing didapatkan tidak ada selisih tarif			
4	20/05/2024	Naomi	--		-	• Perihal tindakan yang dilakukan di Instalasi Gawat Darurat RSUD • Komplain disampaikan melalui IG RSUD • Screen shot terlampir	• Dilakukan koordinasi dengan bidang unit terkait • Dilakukan rapat penyelesaian masalah dengan perwakilan bidang unit terkait • Direncanakan dan sudah dihubungi untuk dilakukan pertemuan	Belum Selesai		IGD

							dengan pasien atau keluarga, setelah dihubungi keluarga tidak datang • Screen shot IG terlampir			
5.	14/05/2024	Maria Emelda Emigawati	Jalan pangeran kuning gang gandaria Sintang	082149881919	-	• Perihal kekosongan obat Globalzam, Bangetol di RSUD (Pengajuan pergantian biaya pengambilan obat diluar)	• Sudah dilakukan pergantian biaya pengambilan obat diluar Rp. 344.000	Selesai	11/06/2024	FARMASI
6.	16/05/2024	Rendy Riang (Refassya Atharashauqen Riano)		085752929996	-	• Perihal kekosongan obat Valisanba 5mg, Embalase di RSUD (Pengajuan pergantian biaya pengambilan obat diluar)	• Sudah dilakukan pergantian biaya pengambilan obat diluar Rp75.000	Selesai	12/06/2024	FARMASI
7.	16/05/2024	M. Mirza Azura (Keluarga : Ibu Rina Erlana)	Jalan M.Saad	085822701930	-	• Perihal kekosongan obat Bamgetol 200 mg (Carbamazepine	• Sudah dilakukan pergantian biaya pengambilan	Selesai	12/06/2024	FARMASI

						) di RSUD (Pengajuan penggantian biaya pengambilan obat diluar)	obat diluar Rp169.000			
8.	14/05/2024	Sunaji	Jalan MT Haryono Transito I RT 15/04 Sintang	081345252254	-	Perihal kekosongan obat Avodart No..XX di RSUD (Pengajuan penggantian biaya pengambilan obat diluar)	Sudah dilakukan penggantian biaya pengambilan obat diluar Rp.201.000	Selesai	26/06/2024	FARMASI
9.	02/05/2024	Adi	Jalan Baning Hulu		-	Perihal ngantri berobat lama setelah lama ngantri perawat petugas dan dokter sudah tidak ada di tempat	- Dilakukan koordinasi dengan bidang unit terkait - Dilakukan rapat penyelesaia n masalah dengan perwakilan bidang unit terkait - Dilakukan pertemuan dengan keluarga	Selesai	03/05/2024	FARMASI

							serta bidang unit terkait • Monev penyelesaian Masalah akan di tindak lanjut oleh bidang masing-masing			
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN JUNI 2024

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	UNIT
1	5/6/2024	Leli Nurbiati	Jl. MT Haryono	082177570795	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 580.000	Selesai	15/7/2024	FARMASI
2.	6/6/2024	Aman	Ds. Eng Kurai	085754421889	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 125.000	Selesai	12/7/2024	FARMASI
3.	13/6/2024	Dayang Arianti	Jl. Dr Wahidin	081345628777	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 327.000	Selesai	15/7/2024	FARMASI
4.	20/6/2024	Renaldo	-	082152082418	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 25.000	Selesai	12/7/2024	FARMASI
5.	21/6/2024	Asni	-	085346582573	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 924.000	Selesai	11/7/2024	FARMASI
6.	21/6/2024	Deswita	-	085880076580	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 224.000	Selesai	11/7/2024	FARMASI
7.	21/6/2024	Randu	-	085705633201	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 1.800.000	Selesai	11/7/2024	FARMASI
8.	24/6/2024	Viktor	Kelam Permai	085845599575	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 234.000	Selesai	11/7/2024	FARMASI
9.	26/6/2024	Mastuti	Kelam Tugu Beji	081349440475	-	Obat Kosong	Telah dilakukan pengembalian dana Rp. 162.000	Selesai	11/7/2024	FARMASI

[illegible]

**REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN JULI 2024**

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	UNIT
1	1/7/2024	Berbanabas Benyamin	Dsn. Sauk Atas	085389084469	-	Perbaikan jumlah hari rawat inap di kwitansi rawat inap	Penukawan kwitansi	Selesai	11/7/2024	KASIR
2.	3/7/2024	Heri Susanto	Jln. Tamat Mahmudin	-		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Belum Selesai		FARMASI
3.	3/7/2024	Yunus	Dsn. Jaya I	081645457286		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	26/8/24	FARMASI
4.	11/7/2024	Paiman	Semitau	082256864046		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Belum Selesai		FARMASI
5.	19/7/2024	Andika	Dsn. Penyauk Lestari	085754338169		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Belum Selesai		FARMASI
6.	15/7/2024	H. Haiasinthia	Jl. YC Oevang Oeray	081210292777		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	28/8/2024	FARMASI
7.	16/7/2024	Ny. Y	-	Media Sosial		Pelayanan supir rujukan ambulans	- Permintaan maaf dari oknum supir dan manajemen rumah sakit - SP III untuk oknum supir - Masalah kepegawaian sudah diimpahkan ke BKPSDM	Selesai	16/7/2024	AMBULANS
8.	18/7/2024	Saifudin	Desa Dak Jaya	085821387573		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai		FARMASI

9.	19/7/2024	Nugraha Susianta	BTN Cipta Mandiri I	081328002041		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	26/8/2024	FARMASI
10.	22/7/2024	Marisa Mutiara	Sesar	08346527427		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	26/8/2024	FARMASI
11.	22/7/2024	Marselinus Wahyudi	Mensiku	0816280742		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	26/8/2024	FARMASI
12.	24/7/2024	Ely Sutarti	JL YC Oevang Oeray	085752789350		Retur Obat	- Pergantian BHP Hernia Mesh - Tidak dapat dilakukan pengembalian karena tidak termasuk dalam kebijakan pengembalian uang obat	Selesai	24/7/2024	FARMASI
13.	25/7/2024	Tn. Asui	Sintang	085346582573		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	26/8/2024	FARMASI
14.	29/7/2024	Yohanes Abon	Sintang	-		Poli jiwa tutup	Sudah diinformasikan bahwa poli jiwa tidak ada lagi di RSUD	Selesai	29/7/2024	RAWAT JALAN
15.	29/7/2024	Agus Darius	Jln. Dharma Putra	-		Rencana operasi 3 orang pasien katarak, setelah di pasien diantar ke kamar operasi ternyata didapat informasi BAKHP tidak ada stok	Sudah diinformasikan dan pasien sudah paham	Selesai	29/7/2024	IBS

16.	29/7/2024	Risky Anwar	-	-	-	Penarikan biaya diuar tariff berlaku oleh perawat dan sopir PSC 119. Laporan masuk melalui pesan WA ke Kasubag Hukum	• Telah dilakukan penelusuran dengan Dinas Kesehatan ke PSC 119 • Telah dlakukan penelusuran dengan perawa Leo & Mery • SP I untuk perawat Leo & Mery • Perawat Leo tidak diijinkan untuk merujuk dalam batas waktu tertentu • Bagian kepegawaian membuat surat SP untuk perawat Leo & Mery	Selesai	29/7/2024	AMBULANS
17.	29/7/2024	Dominikus	Ds. Begenangmal, Kayan Hilir	082352206499		Retur Obat	• Obat Levocin, ada stok di RSUD tanggal 25/7/2024 • Obat pronalges, termasuk obat	Selesai	31/7/2024	FARMASI

[illegible]

REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN AGUSTUS 2024

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1	1/8/2024	Muchtamar	Ds. Rarai	082155074446		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	19/9/2024	FARMASI
2.	6/8/2024	Ana Guna Maryana	Jl. Letjen S. Parman	087721689554		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	19/9/2024	FARMASI
3.	6/8/2024	Engkamad	Merakai	-		Aduan Layanan IGD	Pasien sudah mendapatkan penjelasan dari dokter jaga di hari kejadian, perawat, dan pihak manajemen	Selesai	6/8/2024	IGD
4.	7/8/2024	Agustinus Alin	Dsn. Mekar Jaya	082351559769		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Belum Selesai		FARMASI
5.	8/8/2024	Suganto	Jl. MT Haryono	082251905836		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	19/9/2024	FARMASI
6.	8/8/2024	Teti	PKP Mjahiddin	085757149410		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	18/9/2024	FARMASI
7.	12/8/2024	Al Lukluk Luthfiatul	Serawai	085750664963		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	18/9/2024	FARMASI
8.	13/8/2024	M. Iqbal	Mensiku Jaya	08996979079		Kaca mobil pecah	Keluarga pasien sudah mendapatkan informasi dan paham	Selesai	14/8/2024	UMUM
9.	16/8/2024	Wishnu	Jl. YC Oevang Oeray	082157097273		Pelayanan IGD				IGD
10.	21/8/2024	Natasya Alviona	Sintang	085752706299		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Belum Selesai		FARMASI
11.	21/8/2024	Ahui	Sintang	085393526861		Retur Obat	Pengembalian uang	Belum		FARMASI

[illegible]

REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN SEPTEMBER 2024

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1.	6/9/2024	Sedik	-	08524573xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	13/11/2024	FARMASI
2.	6/9/2024	Arisa	-	08565241xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	11/10/2024	FARMASI
3.	6/9/2024	Hariadi Basah	-	0857876xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	11/10/2024	FARMASI
4.	6/9/2024	Rika Puji	-	0858671xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	11/10/2024	FARMASI
5.	17/9/2025	Uun Sumarni	Jl. PDAM	08524988xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	11/10/2024	FARMASI
6.	17/9/2024	Rosita	Binjai	08565081xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	11/10/2024	FARMASI
7.	24/9/2024	Martini	Emperarak	08951397xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	11/10/2024	FARMASI
8.	24/9/2024	Warsono	Sintang	081257xxxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	11/10/2024	FARMASI
9.	24/9/2024	Gudut	Sintang	08136734xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Belum Selesai		FARMASI
10.	30/9/2024	Al Lukluk	Binjau Hulu	0857506xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	13/11/2024	FARMASI
11.	30/9/2024	Ruvina	Dsn. Bangau	08225411xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	14/10/2024	FARMASI

REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN OKTOBER 2024

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1.	3/10/24	Ekoranalius	Kayan Hulu	0857532xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	18/12/2024	FARMASI
2.	3/10/2024	Endang	Kap. Hulu	08534804xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	18/12/2024	FARMASI
3.	1/10/2024	Martina	Jl. MT Haryono	08125015xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat No. Telpon tidak aktif	Belum Selesai		FARMASI
4.	1/10/2024	Rinaldo	YC Oevang Oeray	08215208xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	6/12/2024	FARMASI
5.	14/10/2024	Vincensius	-	08235194xxxx		Pelayanan	Keluarga pasien telah diberikan penjelasan dan telah memahami	Selesai	14/10/2024	
6.	14/10/2024	Syarifudin	Kampung Ladang	08164575xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	6/12/2024	FARMASI
7.	16/10/2024	Rika Puji	Sintang	085867xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	6/12/2024	FARMASI
8.	21/10/2024	Suarno	Kelam	08134900xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	10/12/2024	FARMASI
9.	24/10/2024	Man	Nanga Mau	08221340xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	13/1/2025	FARMASI
10.	30/10/2024	Darius	Kelam	08138649xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	14/12/2024	FARMASI
11.	30/10/2024	Martinus	-	08125582xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	9/12/2024	FARMASI
12.	30/10/2024	Resah	-	08215437xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	10/12/2024	FARMASI

13.	30/10/2024	Alexsander	Kapuas Hulu	08225571xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	10/12/2024	FARMASI
14.	30/10/2024	Rumita	Sintang	08125015xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	6/12/2024	FARMASI
15.	31/10/2024	Abdul Syukur	Sintang	08525285xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	6/12/2024	FARMASI
16.	30/10/2024	Edi	Pontianak	08777731xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat No. Telp tidak aktif	Belum Selesai		FARMASI
17.	31/10/2024	Arisman	Sintang	08314063xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat No. Telp tidak aktif	Belum Selesai		FARMASI
18.	31/10/2024	Ashari	PKP Mujahiddin			Pasien yang disuruh daftar ulang padahal datang awal, harusnya dikembalikan ke antrian awal bukannya ditaruh di belakang		Selesai		RAWAT JALAN
19.	31/10/2024	-	-	-	-	Pelayanan tidak memuaskan tidak profesional		Selesai		RAWAT JALAN

REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN NOVEMBER 2024

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1.	1/11/2024	Mery	Sintang	-	-	1. Pasien d bentak di depan pasien lain karena tidak menggunakan masker 2. pasien di periksa di luar poli penyakit dalam 3. bicaranya seperti tidak ada tata karma/tidakk spoan 4. dokter lama datang 5. pasien dan keluarga trauma tidak mau berobat lagi ke RS	Pasien memilih pulang setelah menyampaikan aduan Masalah sudah disampaikan ke manajemen rs	Selesai	1/11/2024	RAWAT JALAN
2.	2/11/2024	Sahri	Kelam Permai	08575003xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Belum Selesai (pasien belum mengambil uang retur)		FARMASI
3.	4/11/2024	Sohibun	Sintang	08968890xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	24/12/2024	FARMASI
4.	4/11/2024	Stefanus	Sintang	08953262xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	30/12/2024	FARMASI
5.	8/11/2024	Hendra	Sintang	08965452xxxx		Retur Obat	Seluruh obat	Selesai	8/11/2024	FARMASI

		Gunawan					termasuk dalam obat paten/diluar fornas BPJS jadi tidak dapat dikembalikan			
6.	8/11/2024	Rika Puji	-	-		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	23/12/2024	FARMASI
7.	11/11/2024	Kamim	Tempunak	08578772xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Belum Selesai (pasien belum mengambil uang retur)		FARMASI
8.	15/11/2024	Pundwi	Lapter	08578764xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	24/12/2024	FARMASI
9.	19/11/2024	Handriana	Badau	-		Retur Obat	Barang yang di returkan tidak termasuk golongan obat, sehingga tidak dapat dilakukan pengembalian	Selesai	19/11/2024	FARMASI
10.	25/11/2024	Siti Saheha	Sintang	08215296xxxx		Retur Obat	Pengembalian uang obat	Selesai	23/12/2024	FARMASI

REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN DESEMBER 2024

No	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP/Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1.	13-12-2024	SRI SUMARNI	-	-	-	SELSIH TARIF	SUDAH TERSELESAIKAN			VIP
2.	18-12-2024	MUHAMMAD SUMARDI	SUNGAI DURIAN	08125825xxx	-	Pembelian Resep Dokter Obat Luar, Yang Mana Obat Tersebut Ada Di Ruumah Sakit	SUDAH TERSELESAIKAN			FARMASI
3.	03-12-2024	NINGSIH	PNGERAN KUNING	083846271493	-	Retur Obat	Belum Selesai			FARMASI
4.	5-12-2024	RASTALENA	SINTANG	08582208xxxx	-	Retur Obat	Belum Selesai			FARMASI
5.	9-12-2024	Sahperiadi	Tebelian	08582800xxxx	-	Retur Obat	Belum Selesai			FARMASI
6.	9-12-2024	Martina	MT Haryono	08125012xxxx	-	Retur Obat	Belum Selesai			FARMASI
7.	11-12-2024	Rika Puji A.	-	08586719xxxx	-	Retur Obat	Belum Selesai			FARMASI
8.	12-12-2024	Sitti Saleha	Jl. Amal	08215296xxxx	-	Retur Obat	Belum Selesai			FARMASI
9.	12-12-2024	Rianti Putri	Jl. Merdeka	08136374xxxx	-	Retur Obat	Belum Selesai			FARMASI
10.	16-12-2024	Riyanto	Seroja	08125838xxxx	-	Retur Obat	Belum Selesai			FARMASI
11.	17-12-2024	Rony (Ismiaji)	Binjai Hulu	08134848xxxx	-	Retur Obat	Belum Selesai			FARMASI
12.	19-12-2024	Agustina	Ds. Puduk	08152180xxxx	-	Retur Obat	Belum Selesai			FARMASI
13.	23-12-2024	Heru	SP 3	08152487xxxx	-	Retur Obat	Belum Selesai			FARMASI
14.	24-12-2024	Nurtina	Gurung Kempedik	08225570xxxx	-	Retur Obat	Belum Selesai			FARMASI
15.	24-12-2024	Indah Lestari	Mengkurai	08961673xxxx	-	Retur Obat	Belum Selesai			FARMASI
16.	27-12-2024	Vedia	MT Haryono	08582011xxxx	-	Retur Obat	Belum Selesai			FARMASI

3 Maret 2025

Mengetahui,

Pt. Direktur RSUD Ade Muhammad Djoen Sintang



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

Pembina Tk.I

NIP. 197303032002121005