



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEGIRI

Jl. Kusuma Bangsa No. 7 Lamongan Kode Pos : 62214

Telp. (0322) 321718, 322582, Fax. (0322)322582

E-mail : rsud-soegiri@lamongankab.go.id Website : www.lamongankab.go.id



LAPORAN REKAPITULASI TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

RSUD Dr. SOEGIRI LAMONGAN

Bulan : Juli 2022

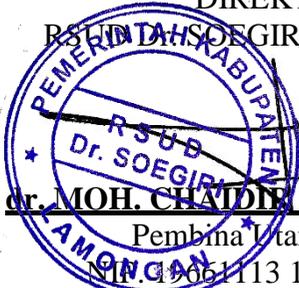
| No | Uraian | Jumlah | Saluran Pengaduan | Bagian / Bidang / Instalasi / Ruang Yang Dilaporkan | Hal yang dilaporkan | Tindak Lanjut | Ket |
|----|--|--------|---|---|--|--|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat bulan Juli 2022 RSUD Dr. Soegiri Lamongan. | 2 kali | <ul style="list-style-type: none"> ➤ 0 Pengaduan Melalui Kotak Saran ➤ 0 Pengaduan langsung melalui Sipirssa ➤ 2 Pengaduan melalui Media Elektronik ➤ 0 Pengaduan melalui Media Cetak ➤ 0 Pengaduan langsung melalui Ruangan | Pendaftaran | <p>Assalamu'alaikum. Mohon maaf saya ada pengaduan kepada Bapak Bupati Lamongan yang terhormat.</p> <p>Pendaftaran IGD RSUD Soegiri SANGAT TIDAK RAMAH! KASAR! KOMUNIKASI NOL BESAR. Waktu saya mendaftar, tidak ada sapaan apapun langsung ditanya dengan nada tinggi,</p> <p>"DUWE BPJS?" (Punya BPJS? ini Bahasa Jawa yang kasar)</p> <p>Karena saya kaget dengan tutur bahasa seperti itu saya ulangi dong.</p> <p>"Apa mas"</p> <p>"DUWE BPJS TA GAK PASIENNE?"</p> <p>"DUWE!!!" Saya mulai terpancing emosi disitu.</p> <p>Lalu petugasnya menjelaskan saya harus ngisi form yang ditunjukkan.</p> <p>Apesnya saya ngisi keliru, kena lagi omel saya.</p> <p>"MANGKANE NEK PETUGAS E NGOMONG DIRUNGOKNO!" (Makanya kalau petugasnya berbicara dengarkan!!)</p> | Terimakasih atas kritik dan saran yang sudah disampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyaman yang saudara alami. Menindaklanjuti laporan WA keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan kurang memuaskan di pelayanan IGD RSUD Dr. Soegiri Lamongan kepada bapak Bupati, berkaitan dengan hal tersebut telah kami lakukan pemanggilan yang bersangkutan termasuk teman satu shift jaganya bersama dengan Ka. Instalasi Rekam Medik yang disaksikan oleh Ka.Sub Bid Hukormas. Kami sudah memberikan teguran lisan, pembinaan dan melakukan pemantauan | - |

| No | Uraian | Jumlah | Saluran Pengaduan | Bagian / Bidang / Instalasi / Ruang Yang Dilaporkan | Hal yang dilaporkan | Tindak Lanjut | Ket |
|----|--------|--------|-------------------|---|---|--|-----|
| | | | | | <p>Langsung kertas pendaftaran diambil, diremas-remas dengan emosi, langsung dilempar ke arah lain dengan kasar tentunya.</p> <p>Apakah krena kondisi ramai?? Oh tidak. Saya di IGD lihat hanya 3-4 pasien, dan di pendaftaran saya <i>gak pake</i> antri, hanya ada 1 orang setelah saya. Itupun orangnya takut karena tau saya dimarahin sama petugasnya.</p> <p>Sumpah ya. Jangan kok karena kita butuh ke RSUD anda semena-mena. Perawat, dokter IGD-nya saja ramah. Saya datang langsung dijemput, dibantu, dan dokter menjelaskan dengan baik, kita tanya balik mereka jelaskan secara detail. Perawatnya santun-santun. Mereka santun bukan karena saya punya saudara yang kerja di sini ya, sebelum saudara saya datang pun, perawat dan dokter sudah sopan sedari awal. Ini malah bagian pendaftaran yang <i>naudzubillah</i>. Saya ke RSUD karena merasa di RSUD SOEGIRI lengkap fasilitasnya, kalau misal ada tindakan apa-apa sama saudara saya, saya pikirnya pelayanannya cepet.</p> <p>Iniloh yg bikin <i>image</i> RSUD itu jelek. Karena satu oknum jadi semua seinstansi kena. Apakah instansi pemerintah seperti ini ya?</p> <p>Saya jelaskan detailnya, petugas pendaftarannya laki-laki, rambut ikal tapi <i>gak</i> keriting, penampilan rapi, suara agak berat, dan pada hari Selasa, tanggal 19 Juli 2022 jaga sore, dinas pake baju batik dominan coklat, pakai cincin warna silver di jari manis kanan. Mohon</p> | <p>terhadap kinerja yang bersangkutan.</p> <p>Permohonan maaf juga kami sampaikan kepada keluarga pasien atas ketidaknyamanan selama proses pelayanan. Terimakasih</p> <p style="text-align: center;">[Kabid Penunjang]</p> | |

| No | Uraian | Jumlah | Saluran Pengaduan | Bagian / Bidang / Instalasi / Ruang Yang Dilaporkan | Hal yang dilaporkan | Tindak Lanjut | Ket |
|----|--------|--------|-------------------|---|--|---|-----|
| | | | | | <p>manajemen RSUD Soegiri menindaklanjuti ini, untungnya pada saat itu saya yg daftar, bukan orangtua saya. Saya mikir, ini kalau orangtua yg sulit memahami gimana coba jelaskannya? Sama yg muda aja kayak gini.</p> <p>Laporan : NN – Melalui Kanal LAPOR PAK YES Pada tanggal 20 Juli 2022</p> | | |
| | | | | <p>Pelayanan</p> | <p>Ada salah satu anggota keluarga saya dirawat di kamar VVIP. Mohon susternya lebih tanggap terkait posisi infus. Saya sudah infokan apakah terpasang dengan baik atau tidak. Saya bilang rembes tidak percaya (ini satu). Yang kedua tolong pembayaran adakan dengan debit. Jangan hanya cash. Apalagi untuk <i>spend</i> di atas 5 Juta. Demikian. Terimakasih</p> <p>Laporan : NN – Via Instagram Pada Tanggal 29 Juli 2022</p> | <p>Terimakasih atas saran yang diberikan, Kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang sudah diterima. Terkait pengaduan saudara, kami akan menindak lanjutinya. Demikian kami sampaikan terimakasih.</p> <p>[Kabid Pelayanan]</p> | |

Lamongan, 11 Agustus 2022

DIREKTUR
 RSUD SOEGIRI LAMONGAN



 Dr. MOH. CHAIDIE ANNAS, M.MKes
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19661113 199703 1 002