



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NGIMBANG
Jalan Raya Babat-Jombang Nomor 227, Ngimbang, Lamongan, Jawa Timur 62273,
Telepon (0322) 453737, 453636, Pos-el : rsud-ngimbang@lamongankab.go.id.
Laman www.lamongankab.go.id/rsudngimbang/



LAPORAN REKAPITULASI EVALUASI DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN RSUD NGIMBANG KABUPATEN LAMONGAN
BULAN APRIL 2025

No	Jumlah Pengaduan	Saluran Pengaduan							Tanggal Laporan	Identitas Pelapor	Bagian/Bidang/Instalasi/Ruang terlapor	Hal yang dilaporkan/Kronologi	Tindak Lanjut	Respon Time	Grading
		Kotak Saran	SPAN Lapor	IG	FB	Ulasan Google	WA/Tip	Ruang							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	3					✓			21-04-2025	Robby Yudha	Bidang Pelayanan	Buruk...klaim bpjs di persulit, kaki adik saya kecelakaan..dan lukanya tdk begitu parah disuruh operasi, dibawa pulang suruh nunggu2..trs, klaim bpjs dipersulit.,	Laporan telah ditindaklanjuti dengan melaporkan pengaduan tersebut kepada bidang pelayanan. Pasien diminta untuk menghubungi ke pihak rumah sakit untuk tindak lanjut keluhan tersebut namun pasien belum merespon. Rumah sakit telah melakukan evaluasi SOP penanganan pasien kecelakaan dan prosedur pengajuan klaim BPJS. Selain itu RS juga melakukan sosialisasi lagi kepada masyarakat terkait pelayanan BPJS Kesehatan. RS juga	120 menit	Hijau

PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NGIMBANG

Jalan Raya Babat-Jombang Nomor 227, Ngimbang, Lamongan, Jawa Timur 62273,

Telepon (0322) 453737, 453636, Pos-el : rsud-ngimbang@lamongankab.go.id.

Laman www.lamongankab.go.id/rsudngimbang/



2								
	✓	14-04-2025	Samaran Email	Bidang Pelayanan	review antar keluarga menginap 3 hari 2 malam di RSUD Ngimbang 1.IGD dan Pendaftaran Rawat Inap	melakukan pelatihan komunikasi efektif kepada tenaga medis di RSUD Ngimbang. Laporan ditindaklanjuti dengan: Peningkatan kebersihan kenyamanan ruangan – telah berkoordinasi dengan petugas lain	120 menit	Hijau

1.IGD dan Pendaftaran Rawat Inap

review antar keluarga menginap 3 hari 2 malam di RSUD Ngimbang

1.IGD dan Pendaftaran Rawat Inap

petugas lab juga ramah, ruangan cukup bersih, tapi maaf (mas2 perwatnya bau badan &)

Tidak ada satpam yg standby di depan IGD.

Pengalaman saya di RS lain baik swasta atau negeri pasti ada , gunanya setahu saya membatasi kunjungan keluarga di IGD. Jadi IGD terlalu ramai oleh keluarga pasien, dan anak2

2. ruangan Flamboyan perawat2nya judes poll,(maaf bau bdn juga &) mengingatkan kalau masih nyeri dan

kebersihan dengan bagian memastikan standar kebersihan ruangan, termasuk kamar mandi, selalu terjaga.

Peningkatan pelayanan petugas – Masukan mengenai sikap kebersihan dan petugas akan kami sampaikan kepada pihak terkait untuk dilakukan pembinaan dan pengawasan lebih lanjut.

Keamanan pengaturan pengunjung – Kami menyadari

PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NGIMBANG

Jalan Raya Babat-Jombang Nomor 227, Ngimbang, Lamongan, Jawa Timur 62273,

Telepon (0322) 453737, 453636, Pos-el : rsud-ngimbang@lamongankab.go.id.

Laman www.lamongankab.go.id/rsudngimbang/



muat , malah tidak enak jawabannya jadwal visite dokter , dokter nya ramah, tapi lama sekali datangnya, Rungan kotor poli, pengap ,kamar mandi bau,saya tidak tahu apa km di ruang bangsal bukan VIP jadi kondisi seperti ini wajar ya.
Sama seperti di IGD tidak ada satpam yg standby 3.keseluruhan cukup baik pelugas terutama di IGD Ramah, tapi di ruang rawat inap ☺☺, kamar rawat inap yg kotor membuat kami tidak nyaman, perawat di IGD dan di ruangan (maaf bau bdn ☺) Satpam yg tidak Standby di IGD dan ruangan setelah saya keliling2 dan tanya keluarga pasien yg lain ternyata kumpul di post satpam depan.

pentingnya kehadiran petugas keamanan, terutama di IGD dan bangsal rawat inap. kami akan melakukan evaluasi penempatan satpam agar lebih efektif dan sesuai kebutuhan di lapangan..



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NGIMBANG

Jalan Raya Babat-Jombang Nomor 227, Ngimbang, Lamongan, Jawa Timur 62273,
Telepon (0322) 453737, 453636, Pos-el : rsud-ngimbang@lamongankab.go.id.
Laman www.lamongankab.go.id/rsudngimbang/



3								✓	19-04-2025	Mr.B	Bagian Umum	Assalamualaikum....pak, kmren pasien atas nama Raisa dari poli anak minta rujukan ke Rs Saiful Anwar malang Alhamdulillah sdh selesai dan diberi surat rujukan tapi masih manual.apa surat rujukan manual/tulis tangan masih bisa digunakan?	Laporan telah ditindaklanjuti dengan mengkonfirmasi ke bagian pelayanan BPJS di rumah sakit terkait alur pemberian surat rujukan BPJS ke faskes lebih tinggi. Dimana ternyata setelah ditelusuri miss nya adalah di komunikasi kepada pasien yang ternyata belum dipahami dengan baik terkait alurnya. Jika pasien sudah mendapatkan surat rujukan manual, alur selanjutnya adalah ke bagian TPPRI RSUD Ngimbang. Pihak TPPRI RSUD Ngimbang nanti akan menerbitkan SEP rujukan yang bisa digunakan buat merujuk ke RS lain. Langkah kedua yaitu evaluasi SOP	120 menit	Hijau
---	--	--	--	--	--	--	--	---	------------	------	-------------	--	--	-----------	-------



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NGIMBANG

Jalan Raya Babat-Jombang Nomor 227, Ngimbang, Lamongan, Jawa Timur 62273,
Telepon (0322) 453737, 453636, Pos-el : rsud-ngimbang@lamongankab.go.id.
Laman www.lamongankab.go.id/rsudngimbang/



														prosedur penerbitan surat rujukan eksternal di RSUD Ngimbang termasuk tindakan antisipasi saat system eror. Langkah ketiga yaitu monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh unit pengaduan dan komite mutu pelayanan.		
TOTAL	0	0	0	0	2	1	0									

KETERANGAN: yang dimasukkan komplain adalah semua komplain baik langsung maupun tidak langsung selama 1 bulan.

Lamongan, 30 April 2025

Direktur RSUD Ngimbang
Kabupaten Lamongan



dr. Abdullah Wasi'an, M.M.Kes
Pembina Tk. I
NIP. 19680128 200212 1 003