



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 JUNI 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/Tlp	Ruang							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	5						✓		11-06-2025	Robby Yudha	Bidang Pelayanan	Selamat siang mbk marketing yg terhormat.. Sebelumnya saya driver mobil sehat, pengen menanyakan kenapa pelayanan di ruangan oprasi mata atau katarak kok ada klaster2 klaternya...?? Untuk jadwal drg mulai jam 9 sampai sekarang yang seharusnya sudah di lakukan oprasi tpi sampai saat ini belum sudah bertanya di ruangan oprasi mata.. Katanya alasan karna kondisi terlalu tebal entah itu mekanismenya seperti apa saya yakin njenengan lebih tau... yang kami permasalahan hanyalah	Laporan telah ditindaklanjuti dengan melaporkan pengaduan tersebut kepada bidang pelayanan. Kemudian dari bidang pelayanan mengkonfirmasi ke poli mata. Pembagian pasien dalam beberapa kelompok atau klaster dilakukan untuk menyesuaikan kapasitas ruang operasi, kesiapan alat, dan efektivitas tindakan medis. Ke depan, kami akan mengkoordinasikan dengan petugas lapangan agar informasi waktu tunggu atau estimasi jadwal dapat disampaikan	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/



									kondisi pasien kasihan menunggu mau makan aja ngak brani takut ketika dipanggil tidak ada...	dengan lebih baik, sehingga pasien bisa menunggu dengan tenang.		
2					✓	02-06-2025	Agus M.	Bidang Pelayanan	Siang pak/bu, poli kandungan jadwalnya di jkn jam 12:00 dan jam 13:00 tapi sampe jam segini belum datang. Gimana yaa?	Laporan telah ditindaklanjuti dengan: konfirmasi kepada dokter dan komunikasi kepada pasien yang mengantre terkait keterlambatan dokter. Selain itu sebagai bentuk kompensasi keterlambatan maka disediakan snack kepada pasien yang menunggu.	120 menit	Hijau
3			✓			02-06-2025	Mr.B	Bidang Pelayanan	Perkenalkan saya salah satu keluarga pasien Kontrol , mohon izin menyampaikan keluhan Pasien dan Sedikit memberi Masukan kepada pihak Manajemen Rumah sakit , perihal pelayanan Kontrol Pasien yang saya anggap Sangat LAMBAN dalam menangani pasien Saya mendampingi Pasien Kontrol dengan sudah memiliki nomer control pasien BPJS	Laporan telah ditindaklanjuti dengan menyampaikan kepada bidang pelayanan dan kepala poli rawat jalan. Diketahui ternyata penyebab antrian pemeriksaan oleh dokter lama dikarenakan adanya perubahan jadwal dokter spesialis sedangkan jadwal control pasien	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/



4	✓				23-06-2025	Mawar 8	Bidang Penunjang	antre, ketika sudah mendapat panggilan antrean untuk masuk ke kamar , kami di suruh keluar guna menunggu lagi sekitaran 4 jam setelah memasuki Ruangan kembali untuk menunggu resep dokter . Menurut saya cara tersebut kurang Efektif dari sisi Waktu, semenjak pagi jam 09.00 sudah bersiap dan pada saat giliran antre an tiba sekitaran pukul 11.00 habis itu di suruh menunggu lagi untuk resep obat kontrol sampai pukul 14.30 baru dapat obat . MOHON DI PERBAIKI KEMBALI PERIHAL PENANGANAN PASIEN KONTROL.	sudah ditentukan sejak bulan lalu sehingga tidak bisa dirubah. Solusinya: RS membuat grup whatsapp yang berisikan semua pasien control poli dengan penyakit kronis dan setiap informasi control disampaikan di grup tersebut. Dilakukan pula monitoring evaluasi terhadap pelayanan tersebut.	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/



													perawatan tembok berjamur dan sofa yang sobek.		
5		✓							16-06- 2025	Mawar	Bidang Penunjang	Kursi Tunggu yang sobek-sobek, pintu ruangan yang sudah mengelupas dan gambar televisi yang kurang jelas.	Laporan ditindaklakuti dengan melaporkan ke bidang terkait. Kemudian dilakukan inspeksi oleh petugas terkait keluhan yang disampaikan dan dibuatkan rencana: perawatan kursi tunggu yang sobek, pintu ruangan rawat inap yang mengelupas dan televisi yang buram.	120 menit	Hijau
	TOTAL	2	1	0	0	0	2	0							

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

Lamongan, 30 Juni 2025

