

**REKAPITULASI PENGADUAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS
JANUARI S.D DESEMBER TAHUN 2023**

| NO | JENIS PENGADUAN | WAKTU PENGADUAN & PERMASALAHAN | WAKTU PENYELESAIAN | HASIL PEMERIKSAAN | TINDAK LANJUT | KETERANGAN |
|----|-------------------|--|---|---|------------------|------------|
| 1 | RUANGAN PENGADUAN | 06 JANUARI 2023 Dikarenakan ketidakpuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan dari dokter sebelumnya yang merawat sehingga keluarga pasien meminta pengalihan dokter yang merawat | 06 JANUARI 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan | Ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan | Sebagai Tembusan | SELESAI |
| 2 | RUANGAN PENGADUAN | 14 FEBRUARI 2023 Orang tua saya atas nama yanto daftar secara online. Mendapatkan antrian loket no 06, antrian poli no 2. Hari ini menunggu sampai jam 10.30 belum dipanggil ternyata setelah dicek dan ditanyakan ke poli berkas atas nama yanto berkasnya belum sampai ke poli. Saya perhatikan sebelumnya hal ini sudah sering terjadi, tolong direktur rsud bengkalis ganti petugas yang tidak mampu bekerja dan melayani masyarakat tidak mampu bekerja dan melayani masyarakat dengan baik. Terimakasih | 14 FEBRUARI 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan | Ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan | Sebagai Tembusan | SELESAI |
| 3 | RUANGAN PENGADUAN | 30 MARET 2023 Saya ingin meminta tolong kepada rumah sakit agar bisa menolong saya dan anak saya. Anak saya bergantung terhadap oksigen tiap harinya. Saya minta tolong agar diberikan bantuan oksigen gratis dari rumah sakit | 30 MARET 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan | Ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan | Sebagai Tembusan | SELESAI |
| 4 | RUANGAN PENGADUAN | 30 MARET 2023 Saya lulusan p3k guru, saya mau cek kesehatan rohani dan jasmani. kenapa kouta pembuatan surat hanya 10 org/hari. sedangkan yang lulus p3k itu 1000 lebih di Kab Bengkalis. rumah sakit yang bisa melalukan pengecekan di Kab Bengkalis hanya rsud bengkalis dan rsud mandau. apakah tidak ada solusi? | 30 MARET 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan | Ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan | Sebagai Tembusan | SELESAI |

| | | | | | | |
|---|-------------------|---|---|---|------------------|---------|
| 5 | RUANGAN PENGADUAN | 08 MEI 2023 Suam ps datang ke humas memberitahukan bahwa dia tidak terima kalau hasil pcr istrinya positif dan dirawat di ruangan pinere, dia ingin membawa istrinya pulang kerumah saja. | 08 MEI 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan | Ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan | Sebagai Tembusan | SELESAI |
| 6 | RUANGAN PENGADUAN | 14 JUNI 2023 Pasien datang ke humas, memberitahukan kalau dia tidak setuju pendaftaran online diberikan nomor antrian karena di informasi kami juga mendapatkan antrian lagi dan yang pakai untuk loket 3 itu antrian yang diberikan oleh informasi, sedangkan di pendaftaran online saya terdaftar di nomor 4, di informasi saya dapat antrian nomor 45. Jadi antrian online ini buat pasien salah paham. Lebih baik ambil antrian online di bagian informasi saja. | 14 JUNI 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan | Ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan | Sebagai Tembusan | SELESAI |
| 7 | RUANGAN PENGADUAN | 06 JULI 2023 Bapak mertua saya mau/keluar dari rsud bengkalis karena selesai operasi usus buntu. Ambulance tak bisa antar karena minyak tidak ada. | 06 JULI 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan | Ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan | Sebagai Tembusan | SELESAI |
| 8 | RUANGAN PENGADUAN | 1 SEPTEMBER 2023 Saya ingin komplek kenapa aturan pelayanan di rumah sakit selalu berubah-ubah. | 1 SEPTEMBER 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan | Ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan | Sebagai Tembusan | SELESAI |
| 9 | RUANGAN PENGADUAN | 27 DESEMBER 2023 Saya ingin menyampaikan komplek saya terhadap pelayanan rsud bengkalis terkait antrian untuk pembuatan KIR PPPK, apakah bisa ditambahkan petugas kasir untuk pembayaran pembuatan KIR tersebut? Kemudian apakah bisa dibantu untuk dibuat untuk pendaftaran secara online? | 27 DESEMBER 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan | Ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan | Sebagai Tembusan | SELESAI |

KEPALA BAGIAN TATA USAHA

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS



MALIKI S.K.M., M.Si

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19800324 201102 1 001