

**REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI UNIT PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG**

**BULAN : Januari 2024**

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	NO MR/ NO BPJS/NIK	PENJELASAN PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN	PENYELESAIAN DAN SARAN	GRADING			RESPON TIME
							HIJAU	KUNING	MERAH	
1	08/01/2024	Romauli Napitupulu	1202095709620001	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan belum dikirim dari Puskesmas Silangit.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Silangit untuk mengirimkan rujukan poli pasien karena pasien sudah sampai dirumah sakit dan sudah mendaftar namun tidak bisa dilanjutjan karena rujukan belum masuk.	1			25 Menit
2	09/01/2024	Sontaria Simamora	0003566330515	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan belum sampai dari puskesmas Lumban Sinaga.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Lumban Sinaga untuk mengirimkan rujukan poli pasien karena pasien sudah sampai dirumah sakit dan sudah mendaftar namun tidak bisa dilanjutjan karena rujukan belum masuk.	1			25 Menit
3	10/01/2024	Rita Sitompul	1202064108750001	Pasien tidak bisa mendaftar karena poli rujukan dari puskesmas Sarulla belum dikirim.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Sarulla untuk mengirimkan rujukan poli pasien karena pasien sudah sampai dirumah sakit dan sudah mendaftar namun tidak bisa dilanjutjan karena rujukan belum masuk.	1			25 Menit
4	10/01/2024	Marudut Silitonga	1202121801580001	Pasien tidak bisa mendaftar karena salah Diagnosis dari puskesmas Sipahutar.	Datang Langsung	Petugas Pengaduan menghubungi Puskesmas Sipahutar agar mengganti Diagnosis pasien sesuai dengan kondisi sakit pasien dan pasien dapat melanjutkan pendaftaran dan pengobatan di rumah sakit umum daerah tarutung.	1			20 Menit

5	10/01/2024	Juma Pirgo Lumbantoruan	1202090608040003	Pasien tidak bisa mendaftar karena salah tujuan rujukan poli dari puskesmas Siborongborong.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Siborongborong untuk mengganti poli tujuan rujukan sesuai dengan penyakit pasien dan pasien bisa melanjutkan pendaftaran.	1			25 Menit
6	11/01/2024	Kristina Melin Debora	1202014603840001	Keluarga dari pasien datang keruang pengaduan untuk menyampaikan keluhan atas perlakuan dan tutur bahasa dari satpam RYAN MANALU DAN CHANDRA LMBN TOBING, keluarga pasien mengakui kelalaian karena tidak diperbolehkan oleh Rumah Sakit namun sebaiknya satpam berkomunikasi terlebih dahulu terhadap keluarga sebelum melaksanakan tugas yang ditetapkan rumah sakit dan sebaiknya juga satpam tidak meludah dihadapan keluarga pasien mencerminkan etika yang kurang baik dilihat keluarga pasien.	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu menelusuri kejadian tersebut dan sudah menyelesaikan permasalahan tersebut dengan meminta maaf kepada keluarga pasien atas etika yang kurang baik dari satpam.	1			25 Menit
7	12/01/2024	Kevin Sihombing	0003096007255	Pasien tidak bisa mendaftar karena salah poli rujukan dari puskesmas Paniaran	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Paniaran untuk mengganti poli tujuan rujukan sesuai dengan penyakit pasien dan pasien bisa melanjutkan pendaftaran.	1			25 Menit

8	12/01/2021	Tahutan Nainggolan	1202112010440001	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan belum dikirim dari puskesmas Parmonangan.	Datang Langsung		1			15 Menit
9	12/01/2024	Jerni Silaban	1202044108680001	Pasien tidak bisa mendaftar karena tujuan poli rujukan belum masuk dari puskesmas situmeang habinsaran.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Situmeang Habinsaran untuk mengirimkan rujukan poli pasien karena pasien sudah sampai dirumah sakit dan sudah mendaftar namun tidak bisa dilanjutkan karena rujukan belum masuk.	1			25 Menit
10	15/01/2024	Rusma Hutagalung	1202046801530003	Pasien tidak bisa mendaftar karena poliklinik tujuan rujukan salah dari puskesmas Habinsaran seharusnya poliklinik jantung namun rujukan yang masuk poliklinik tujuan rujukan penyakit dalam.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Habinsaran untuk mengganti poli tujuan rujukan sesuai dengan penyakit pasien dan pasien bisa melanjutkan pendaftaran.	1			15 Menit
11	15/01/2024	Roymartin Hutabarat	1202011506770003	Pasien tidak bisa mendaftar karena Poliklinik tujuan rujukan dari puskesmas Hutabaginda salah seharusnya poliklinik tujuan ke Jiwa.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Hutabaginda agar mengganti Poliklinik tujuan rujukan dan pasien bisa melanjutkan pendaftaran.	1			10 Menit

12	15/01/2024	Ida Royani Sitompul	1202086811690001	Pasien Tidak bisa mendaftar karena Rujukan poliklinik tujuan belum masuk dari puskesmas Sarulla dan BPJS pasien juga ada tunggakan yang belum terbayarkan sehingga rujukan pasien tidak masuk.	Datang Langsung	Petugas pengaduan mengedukasi pasien terkait pembayaran tunggakan BPJS dan petugas pengaduan juga menghubungi puskesmas Sarulla agar mengirimkan rujukan setelah pasien menyelesaikan tunggakan BPJS.	1			10 Menit
13	16/01/2024	Paiman Simanjuntak	1202092904840002	Pasien Post Opname sudah 2 hari datang berturut-turut untuk control ke Poliklinik Anak namun pada saat mengambil antrian baru dapat informasi bahwasannya dokter anak tidak masuk dan diminta untuk hari selasa datang kembali namun tetap dokter tidak masuk karena sakit jadi pasien terhambat untuk berobat dan obat sudah habis.	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu menacaritau kebenaran informasi yang disampaikan pasien dan membenarkan informasi tersebut dan meminta pasien untuk meninggalkan nomor telfon agar bisa dihubungi petugas rumah sakit pada saat dokter poliklinik anak sudah masuk.	1			15 Menit
14	16/01/2024	Saut Maruli Gultom	1202011210700003	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan dari puskesmas Hutabaginda belum masuk padahal pasien sudah kerumah sakit.(Rujukan Manual)	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Hutabaginda untuk membuat tujuan poli rujukan Manual karena Diagnosis Pasien sudah berbeda sementara rujukan masih Aktif.	1			20 Menit

15	17/01/2024	Hisar Pasaribu	1202141005550001	Pasien tidak bisa mendaftar karena tidak memiliki rujukan dari puskesmas Garoga sementara pasien sudah berada di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Garoga untuk mengirimkan tujuan poli rujukan pasien ke rumah sakit umum daerah tarutung sesuai dengan penyakit pasien.	1			15 Menit
16	17/01/2024	Julian Felikx Sagala	3504172407140004	Pasien tidak bisa mendaftar karena poli tujuan salah seharusnya poli Anak dari puskesmas Hutabaginda	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Hutabaginda untuk mengganti poli tujuan rujukan ke Poli Anak.	1			20 Menit
17	18/01/2024	Julia Nababan	1202096707070004	Pasien tidak bisa mendaftar karena tidak memiliki rujukan dan pasien tidak menginformasikan kepada Pcare Puskesmas Paniaran untuk dibuatkan rujukan ke Rumah Sakit.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Paniaran untuk membuat tujuan poli rujukan sesuai dengan Diagnosis penyakit pasien.	1			25 Menit

18	18/01/2024	Binsar Tarihoran	1202010508570001	Pasien tidak bisa mendaftar karena salah poli rujukan seharusnya poli saraf namun puskesmas Hutabaginda mengirim ke poli jiwa.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Hutabaginda untuk mengganti poli tujuan rujukan seharusnya Poli Neurologi.	1			20 Menit
19	18/01/2024	Riana	1202094803840003	Pasien tidak bisa mendaftar karena salah poli rujukan dari puskesmas Paniaran.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Paniaran untuk mengganti poli tujuan rujukan sesuai dengan penyakit pasien dan pasien bisa melanjutkan pendaftaran.	1			20 Menit
20	19/01/2024	Nur Aida Sianipar	12021255003580001	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan sudah habis dan tidak ingat untuk memperpanjang rujukan dari Puskesmas Sipahutar.	Datang Langsung	Petugas Pengaduan mengedukasi pasien terkait Rujukan dari Puskesmas Sipahutar yang berlaku selama 3 Bulan dan pasien seharusnya mengingat jadwal pasien untuk kembali kepuskesmas membuat rujukan baru agar dapat melanjutkan perobatan rawat jalan di rumah sakit umum daerah tarutung.	1			10 Menit

21	22/01/2024	Jimmer Purba	0001172215833	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan lama tidak berlaku dan harus membuat rujukan baru dari puskesmas Hutabaginda	Datang Langsung	Petugas Pengaduan mengedukasi pasien terkait rujukan dari Puskesmas Hutabaginda yang berlaku selama 3 Bulan dan pasien seharusnya mengingat jadwal pasien untuk kembali ke puskesmas membuat rujukan baru agar dapat melanjutkan perobatan rawat jalan di rumah sakit umum daerah tarutung.	1			30 Menit
22	24/01/2024	Jujur Evelia Aritonang	2171106911789002	Pasien tidak bisa mendaftar karena salah Diagnosis dari puskesmas Hutabaginda	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Hutabaginda untuk mengganti Diagnosis rujukan sesuai dengan penyakit pasien dan pasien bisa melanjutkan pendaftaran.	1			20 Menit
23	24/01/2024	Arlon Lumabntoruan	1202091404710003	Pasien tidak bisa mendaftar karena salah poli rujukan dari puskesmas Siborongborong.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Siborongborong untuk mengganti poli tujuan rujukan sesuai dengan penyakit pasien dan pasien bisa melanjutkan pendaftaran.	1			20 Menit

24	24/01/2024	Lisda Siregar	1202074703840002	Pasien tidak bisa mendaftar karena poli tujuan rujukan salah dari puskesmas Simangumban.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Siamangumban untuk mengganti poli tujuan rujukan sesuai dengan penyakit pasien dan pasien bisa melanjutkan pendaftaran.	1			15 Menit
25	25/01/2024	Sumiati Erni Situmeang	1202047009720001	Pasien tidak bisa mendaftar karena puskesmas situmeang habinsaraan belum membuatkan rujukannya.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Situmeang Habinsaran untuk mengirimkan tujuan poli rujukan sesuai dengan penyakit pasien dan bisa melanjutkan pendataran.	1			20 Menit
26	25/01/2024	Beresman Pakpahan	0000013416377	Pasien hendak membatalkan rujukan dari puskesmas pangaribuan karena sudah berada di medan untuk melakukan pengobatan dimedan dan membuat rujukan di puskesmas di medan.	Datang Langsung	Petugas Pengaduan mengedukasi dan membantu pasien untuk membatalkan tujuan poli rujukan kerumah sakit umum daerah tarutung dan mengedukasi pasien untuk datang berkunjung kepuskesmas terdekat sesuai dengan daerah tinggal pasien dan membuat tujuan poli rujukan di puskesmas medan.	1			25 Menit
27	26/01/2024	Horas Mula Gabe Tambunan	1276010611850001	Pasien tidak bisa mendaftar karena tujuan Poli salah dari Puskesmas Hutabaginda seharusnya poli penyakit Dalam namun rujukan poli ke Neurologi.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Hutabaginda untuk mengganti poli tujuan rujukan sesuai dengan penyakit pasien dan pasien bisa melanjutkan pendaftaran.	1			20 Menit

28	26/01/2024	Romasta Hasibuan	0000982975972	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan belum dibuat dari puskesmas pangaribuan.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Pangaribuan untuk mengirimkan rujukan pasien karena pasien sudah sampai dirumah sakit umum daerah tarutung.	1			25 Menit	
<b>Jumlah Grading</b>							28	0			

Dibuat Oleh,  
Unit Pengaduan

Irmayani Simanjuntak

|

**REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI UNIT PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG**

**BULAN : FEBRUARI 2024**

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	NO MR/ NO BPJS/NIK	PENJELASAN PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN	PENYELESAIAN DAN SARAN	GRADING			RESPON TIME
							HIJAU	KUNING	MERAH	
1	2/1/2024	Herta Gultom	0000235993577	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan manual tidak bisa di terima sistem	Datang Langsung	Petugas Pengaduan menghubungi petugas puskesmas Hutabaginda dan konfirmasi tentang rujukan pasien dan meminta agar rujukan pasien di kirim	1			25 Menit
2	2/1/2024	Hotmaria Sitompul	1202097012710001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas siborongborong tidak ada sementara pasein sudah ke puskesmas terlebih dahulu.	Datang Langsung	Petugas Pengaduan menghubungi petugas puskesmas Siborongborong dan konfirmasi tentang rujukan pasien dan meminta agar rujukan pasien di kirim	1			15 Menit

3	2/1/2024	Sanna N. Lumbam Tobing	1202016308980003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Onan Hasang sementara pasein sudah ke puskesmas terlebih dahulu	Datang Langsung	Petugas Pengaduan menghubungi petugas puskesmas Onan Hasang dan konfirmasi tentang rujukan pasien dan meminta agar rujukan pasien di kirim	1			15 Menit
4	2-Feb-24	Hotman Simatupang	1202042409550001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Situmeang Habinsaran sementara pasein sudah ke puskesmas terlebih dahulu	Datang Langsung	Petugas Pengaduan menghubungi petugas puskesmas Situmeang Habinsaran dan konfirmasi tentang rujukan pasien dan meminta agar rujukan pasien di kirim	1			10 Menit
5	05/02/20024	Great Samuel Sitorus	0002758497557	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan dari Puseksmas Hutabaginda salah mengirim rujukan	Datang Langsung	Petugas Pengaduan menghubungi petugas puskesmas Hutabaginda dan konfirmasi tentang rujukan pasien untuk di perbaiki karena salah rujukann dimana pasien seharusnya ke Poli bedah tetapi di rujukan Poli anak.	1			10 Menit

6	2/5/2024	Julkarnain Simatupang	1202132612850001	Pasien tidak bisa mendaftar karena tidak membawa rujukan manual	Datang Langsung	Petugas pengaduan mengedukasi pasien tentang aturan administrasi BPJS dimana rujukan manual di dapat dari Faskes Pertama dan pasien harus kembali ke puskesmas dikarenakan pasien harus di periksa dokter di puskesmas.	1			15 Menit
7	2/5/2024	Piora Situmeang	1202015604640002	Pasien tidak bisa mendaftar karena Salah Rujukan	Datang Langsung	Petugas Pengaduan menghubungi petugas puskesmas Hutabaginda dan konfirmasi tentang rujukan pasien untuk di perbaiki karena salah rujukan dimana diagnosa pasien jantung seharusnya ke Poli penyakit dalam	1			10 Menit
8	07/02/20224	Osna Simbolon	1202104511600002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Sipultak tidak ada sementara pasien sudah ke puskesmas terlebih dahulu.	Datang Langsung	Petugas Pengaduan menghubungi petugas puskesmas Sipultak dan konfirmasi tentang rujukan pasien yang belum ada dikirim dan meminta agar rujukan pasien di kirim	1			20 Menit

9	07/02/20224	Donny Refina Tampubolon	1202014810820002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Hutabaginda tidak ada dan pasien belum ke puskesmas.	Datang Langsung	Petugas Pengaduan menghubungi petugas puskesmas Hutabaginda dan konfirmasi tentang rujukan pasien yang belum ada dikarenakan pasien belum ke puskesmas tetapi keadaan pasien tidak bisa di arahkan untuk kembali ke puskesmas diakrenakan pasien ada kelainan juga dan petugas minta tolong agar rujukan rujukan pasien di kirim	1			15 Menit
10	2/13/2024	Hakim Siregar		Pasien mengeluh atas pelayanan petuags apotik yang kurang ramah dalam komunikasi ke pasien	Datang Langsung	Petugas pengaduan langsung konfirmasi ke petugas apotik dan dudukan bersama dengan pasein.dan petugas menjelaskan kepada pasein dan meminta maaf .	1			20 Menit
11	2/17/2024	Halomoan Sarumpaet	1202010906570001	Pasien mengeluh mendaftar di pendaftaran jam 08.30 berkas tiba di poli sekitar jam 11,00 Wib, pasien dan keluarga menanyakan ke perawat poli kapan dilayani lalu perawat menjawab dan menyuruh pasien untuk konfirmasi ke pendaftaran, setelah di pendafran petugas menjawab sudah di daftar dan mengatakan mengenai berkas bukan urusan kami, setelah itu keluarga pasien kembali ke poli dan bertanya ke petugas atau perawat poli kapan dilayani lalu perawat menjawab Atas nama Maria Sihite sabarlah , kalau tidak sabar silahkan di adukan ke ruang pengaduan	Datang Langsung	Laporan di terima dan akan ditindak lanjuti pegawai pengaduan dan melanjutkan ke bisdang pelayanan. Petugas pengaduan juga membantu mencek masa berlaku rujukan, dan mengingatkan bulan depan agar mengambil rujukan baru ke puskesmas apabila masih di perlukan kontrol ulang. pasien dan keluarga pasien merasa puas dengan tindak lanjut pengaduan.	1			30 Menit

12	2/19/2024	TIODOR HUTAGALUNG	'1208235111690004	Pasien tidak ada rujukan dari puskesmas Pangaribuan dan pasien mengakui tidak pergi ke puskesmas untuk mengambil rujukan baru.	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu menjelaskana tentang administrasi rujukan dimana rujukan berlaku 1x 3 bulan, lalu petugas pengaduan menghubungi puskesmas pangaribuan dan minta tolong agar rujukan pasien bisa dikeluarkan karena kondisi pasien masuk masuk dalam kategori pita kuning.	1			15 Menit
13	2/19/2024	RESMA KAROLINA NAINGGOLAN	1202014106430000	Pasien tidak bisa mendaftar di karena rujukan poli tujuan dari faskes pertama salah	Datang Langsung	petugas pengaduan menghubungi faskes pertama Praktek dr sonya untuk konfirmasi dan menjelaskan rujukan pasien dimana tidak sesuai diagnosa dan poli tujuan dimana dirujuk ke Poli THT yang seharusnya ke poli gigi dan memintanya agar di perbaiki dan mengirimnya.	1			15 Menit
14	2/19/2024	LAMTA TAMPUBOLON	3275035103920010	Pasien tidak bisa mendaftar di karena rujukan dari faskes pertama salah	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi faskes pertama Puskesmas Sipahutar untuk konfirmasi dan menjelaskan rujukan pasien dan keluhan pasien dimana tidak sesuai diagnosa dan poli tujuan dimana dirujuk ke Poli Bedah yang seharusnya ke poli Obgyn dan memintanya agar di perbaiki dan mengirimnya.	1			15 Menit
15	2/19/2024	DORMAINE GULTOM	1202134207730001	Pasien tidak bisa mendaftar di karena rujukan dari faskes tidak ada	Datang Langsung	Petugas Pengaduan menghubungi petugas puskesmas Lumban Sinaga dan konfirmasi tentang rujukan pasien dan meminta agar rujukan pasien di kirim	1			15 Menit

16	2/20/2024	Tidour Gultom	3175026102460001	Pasien tidak bisa mendaftar di karena rujukan dari faskes tidak ada sementara pasien sudah ke puskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Pangaribuan untuk konfirmasi rujukan pasien dimana pasien harus rujukan baru dikarenakan rujukan sebelumnya sudah selesai dipakai, dan petugas meminta agar membuat rujukan dan mengirimnya.	1			30 Menit
17	2/21/2024	Andri Hutajulu	"1202141812110000	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan pasien dari faskes pertama tidak sesuai poli tujuan dimana usia anak masih 13 tahun seharusnya ke poli anak tetapi puskesmas buat rujukan ke poli penyakit dalam.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Garoga dan konfirmasi kalau rujukan pasien salah dan meminta agar di perbaiki dan mengirim ulang.	1			20 Menit
18	2/21/2024	Binsar Sihombing	1202112809610001	Pasein mengeluh status pasien lama samapi di poliklinik saraf.	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu cek jam pendaftaran pasien dimana pasien mendaftar dan di verifikasi pada pukul 10;43;06, sementara pasien menunggu sampai jam 12;20 Wib status belum sampai. Lalu petugas pengaduan langsung menghubungi kepala MR dan menginformasikan keluhan pasien dan meminta agar status pasien segera di antar.	1			15 Menit

19	4/21/2024	CHRISJON HUTAPEA	"1202033011070000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Hutabaginda belum ada , padahal pasien sudah pergi ke puskesmas.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas agar mengirim rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar.	1			15 Menit
20	2/22/2024	JUFRI BERDIFA SITOMPUL	1202050911600000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Onan Hasang tidak ada dan pasien mengatakan tidak pergi ke puskesmas karena tidak tahu.	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu mengedukasi pasien dan menjelaskan alur administrasi BPJS dimana pasien harus ke Puskesmas dulu ambil rujukan, tetapi melihat kondisi pasien yang sesak maka petugas pengaduan menghubungi puskesmas onan hasang dan menjelaskan kondisi pasien dan meminta agar petugas puskesmas bisa mengirim rujukan pasien agar pasien bisa berobat.	1			
21	2/22/2024	ELYANTI MANULLANG	1216066710840000	Pasein ingin mengetahui masa rujukkan dari Faskes pertama	Datang Langsung	Petugas pengaduan mengecek rujukan pasien masa berlaku 20 Februari 2024 dan mengedukasi kembali ke puskesmas apabila masih dibutuhkan kontrol ulang.				

22	2/22/2024	GREY SAMUEL RONEY SAPUTRA NABABAN	1202090710070000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan pasien tidak sesuai.	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu cek rujukan pasein dimana rujukan dari puskesmas siborong-borong di rujuk ke poli paru sementara pasien masih kategori anak, lalu petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan menginformasikan kesalahan rujukan pasien dan meminta agar memperbaikinya dan mengirim rujukan pasien.	1			10 Menit
23	2/22/2024	APRILIYA YOSI TAMBUNAN	1202136004180000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan pasien dari puskesmas belum ada sementara pasien sudah ke puskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Pangaribuan dan menginformasikan rujukan pasien belum ada sementara pasein sudah kepuskesmas dan meminta agar memperbaikinya dan mengirim rujukan pasien.	1			15 Menit
24	2/23/2024	TIOLAN SIMANJUNTAK	1202124910490000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan pasien dari puskesmas belum ada dan pasien tidak pergi ke puskesmas dengan alasan tidak tahu harus ke puskesmas lagi karena baru kembali dari Rumah Sakit Adam Malik Medani	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu edukasi pasien alur administri dimana pasien harus ke puskesmas terlebih dahulu karena pengobatan dari medan sudah dilakukan. Lalu petugas pengaduan mencoba hubungi petugas puskesmas sipahutar dan menjelaskan bahwasanya tentang kondisi pasien sudah di Rumah Sakit sementara rujukan belum ada dari puskesmas, dan petugas puskesmas akan mengirim rujukannya.	1			15 Menit

25	2/24/2023	JONATHAN EDISON ONDITA HUTAURUK	1202010406840000	Keluarga pasien mengeluh tidak ada Bpjs pasien sementara pasien kurang mampu	Datang Langsung	Petugas pengaduan menjelaskan tentang pengobatan pasien yang kurang mampu Rumah Sakit memberikan keringanan 10 %, tetapi petugas pengaduan cek NIK pasien untuk memastikan kalau pasien tidak ada BPJS dan belum pernah terdaftar sebagai peserta BPJS, dan menyarankan untuk mendaftar Register yang dibantu oleh Petugas ruangan di ICU, dan menyarankan keluarga pasien untuk mealpor ke Petugas ICU.	1			10 Menit
26	2/26/2024	KAMRAN SIREGAR	1202011908670000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum masuk sementara pasien sudah ke puskesmas.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Hutabaginda untuk konfirmasi rujukan pasien belum masuk dan meminta untuk mengrim rujukan pasien.	1			10 Menit
27	2/27/2224	AGUSTINA HUTABARAT	1202016508890000	Pasien tidak bisa yang mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Situmeang Habinsaran Tidak ada	Datang Langsung	Petugas pengaduan menjelaskan alur rujukan pasien dari faskes pertama terlebih dahulu harus berobat dulu ke Puskesmas untuk diperiksakan apabila perlu di rujuk maka Puskesmas akan di rujuk.	1			10 Menit

28	2/27/2224	Hasmar Lubis		Keluarga pasien atas nama Parsorminan Sampagul mengeluh membayar tagihan pasien sementara pasien memiliki BPJS, dan keluarga pasien bertanya apabila denda layanan rawat inap dibayar apakah uangnya bisa kembali lagi.	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu menerima informasi dari keluarga pasein setelah iti menjelaskan tentang aturan adminitrasi pasein BPJS dan langsung menghubungi petugas /perawat rawat inap MUNSON LYMAN agar datang ke ruang pengaduan membawa status pasien, setelah di cek ternyata di status sudah ada tercantum surat pernyataan yang menyatakan keluarga/ istri pasein bersedia sebagai pasien umum dikarenakan denda Layanan rawat inap yang timbul tidak dibayarkan, tetapi petugas pengaduan berkoordinasi petugas BPJS apabila dendanya sudah dibayarkan jaminan BPJS bisa keluar, lalu Petugas pengaduan mengedukasi agar membayarkan dendanya agar uang yang dibayarkan sebagai tagihan pasein umum bisa di kembalikan, lalu keluarga membayarkan dan setelah di bayarkan perawat mengurus adminstrasi BPJS pasien dan tagihan yang sudah di terima kasir. lalu uang dikembalikan ke keluarga pasien	1			60 Menit
29	1/29/1900	HISAR OKTAVIANO NURDIN SALEH T	1271031210780000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan tidak ada di karenakan pasien tidak pergi ke Faskes pertama	Datang Langsung	Petugas pengaduan mengedukasi pasien agar kembali ke puskesmas untuk pergi ke Faskes pertama untuk mengambil rujukan baru berhubung juga dokter saraf tidak masuk dikarenakan dokter lagi seminar.	1			5 Menit
<b>Jumlah Grading</b>							29			

Dibuat Oleh,  
Unit Pengaduan

Irmayani Simanjuntak

**REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI UNIT PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG**

**BULAN : Maret 2024**

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	NO MR/ NO BPJS/NIK	PENJELASAN PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN	PENYELESAIAN DAN SARAN	GRADING			RESPON TIME
							HIJAU	KUNING	MERAH	
1	2/1/2024	JESSICA BERLIANA PANGGABEAN	1202026208060001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan pasien tidak sesuai.	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu cek rujukan pasein dimana rujukan dari puskesmas Siatas Barita di rujuk ke poli Penyakit Dalam sementara pasien masih kategori anak, lalu petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan menginformasikan kesalahan rujukan pasien dan meminta agar memperbaikinya dan mengirim rujukan pasien.	1			10 Menit
2	3/4/2024	RUSLIANA HUTAPEA	1202035011640000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Parsingkaman tidak ada sementara pasein sudah ke puskesmas terlebih dahulu pada hari Kamis tgl 29 Feb 2024.	Datang Langsung	Petugas Pengaduan menghubungi petugas puskesmas Parsingkaman dan konfirmasi tentang rujukan pasien dan meminta agar rujukan pasien di kirim.	1			10 Menit
3	3/4/2024	BULAN SAGITA MANOTA HUTAURUK	1205155706120000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas salah	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu cek rujukan pasein dimana rujukan dari puskesmas Siatas Barita di rujuk ke poli Anak, karena masih anak sementara kasus pasien benjolan di kepala, dan petugas pengaduan menjelaskan dikarenakan kasus bedah bisa langsung di rujuk ke bedah dan meminta agar memperbaikinya dan mengirim rujukan pasien.	1			10 Menit

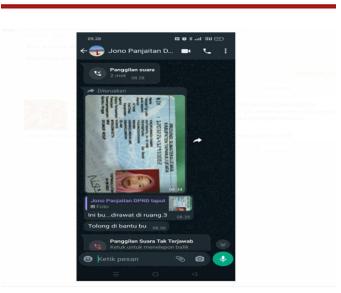
4	3/4/2024	TIANUR BR MARBUN BANJAR NAHOR	1274055112480000	Pasien bertanya tentang layanan tentang layanan 2 rujukan yaitu rujukan penyakit dalam dan HD, dimana pasien selama ini HD	Datang Langsung	Petugas terlebih dahulu mengecek rujukan dan History pengobatan pasien lalu menjelaskan alur rujukan dimana rujukan itu berlaku 1 X Bulan tetapi apabila ada keluhan selain keluhan selama HD pasien bisa kembali ke Faskes Pertama untuk berobat apabila tidak bisa ditangani maka Puskesmas akan merujuk pasien ke Rumah Sakit, Namun Kalau tidak ke Puskesmas terlebih dahulu tidak bisa digunakan rujukan yg pertama ke poli yang berbeda.	1			10 Menit
5	3/5/2024	LEMSERIA GULTOM	1202074107740000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan tanggal kunjungan post opname sudah lewat, dan pasien sudah ke puskesmas simangumban tetapi petugas puskesmas mengarahkan langsung ke Rumah Sakit	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih cek surat kontrol dan rujukan pasien dan edukasi agar teratur / sesuai waktu kontrol, lalu petugas menghubungi Puskesmas Simangumban agar mengirim rujukan pasien yang baru dikarenakan resume post kontrol tidak bisa lagi digunakan.	1			15 Menit
6	3/5/2024	ASEP SIMANUNGKALIT	1202040403070000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan pasien tidak sesuai.	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu cek rujukan pasien dimana rujukan dari puskesmas Situmeang Habinsaran di rujuk ke poli Saraf sementara pasien masih kategori anak, lalu petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan menginformasikan kesalahan rujukan pasien dan meminta agar memperbaikinya dan mengirim rujukan pasien.	1			15 Menit
7	3/5/2024	MARIHOT HUTABARAT	1202010101590002	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan salah diagnosa.	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu cek rujukan pasien, lalu menghubungi petugas puskesmas Hutabaginda konfirmasi dimana diagnosa rujukan tidak sesuai dengan poli tujuan dan keluhan pasien, dimana diagnosa rujukan dibuat diagnosa kulit yang seharusnya ke Poli Bedah, petugas meminta agar rujukan diperbaiki dan mengirim ulang agar pasien bisa mendaftar.	1			15 Menit

8	3/5/2024	MEREN HUTASOIT	1202044204690000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan Poli tujuan berbeda dengan diagnosa	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Sitada-tada dan konfirmasi tentang rujukan pasien di mana poli tujuan tidak sesuai dengan diagnosa dimana pasien seharusnya ke poli bedah sementara di rujukan Poli Penyakit dalam, lalu petugas meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan mengirimnya agar pasien bisa mendaftar.				
9	3/5/2024	JUNIAS GULTOM	1202130712450000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Lumban Sinaga tidak ada sementara pasien sudah ke puskesmas terlebih dahulu.	Datang Langsung	Petugas Pengaduan menghubungi petugas puskesmas Lumban Sinaga dan konfirmasi tentang rujukan pasien yang belum ada dikirim dan meminta agar rujukan pasien di kirim	1			15 Menit
10	3/5/2024	TIAMSA SIMBOLON	1202094406440000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan terlambat datang.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menjelaskan tentang SOP pendaftaran dimana jam pendaftaran pada jam 08.00 s/d 13.00 Wib sementara pasien datang jam 13.30 Wib dan petugas pengaduan menginformasikan agar datang ke besoknya.	1			15 Menit
11	3/6/2024	SINUR SIMAMORA	1202115508580000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan tidak sesuai dengan keluhan	Datang Langsung	petugas pengaduan mengecek terlebih dahulu rujukan pasien dimana rujukan pasien ke penyakit Dalam sama diagnosa dengan rujukan HD, dan keluhan pasien saat ini badan terasa nyeri dan sakit. Sesuai keluhan seharusnya ke dokter Neurologi, lalu petugas meminta petugas puskesmas untuk mengganti rujukan pasien dan mengirim rujukannya agar bisa mendaftar dan berobat. dan petugas juga mengedukasi pasien agar berobat sesuai yang dikeluhkan/ butuhkan pasien bukan atas permintaan sendiri.	1			20 Menit

12	3/6/2024	RONNY ASI ELBAR SIPAHUTAR	1202092007750001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Siborongborong tidak ada dan pasien tidak tahu kalau harus ke puskesmas terlebih dahulu karena pasien baru pulang pengobatan dari RS Adam Malik	Datang Langsung	Petugas Pengaduan terlebih dahulu menjelaskan alur rujukan ke pasien, lalu petugas menghubungi Petugas Puskesmas Siborongborong dan konfirmasi terlebih dahulu bahwa pasien tidak ke puskesmas dikarenakan tidak tahu harus ke puskesmas untuk ambil rujukan, sementara kondisi pasien saat ini udh sesak dan meminta tolong agar rujukan pasien dibuatkan dan dikirim agar pasien bisa mendaftar.	1			15 Menit
13	3/7/2024	SALMA WARTA MANALU	1202105102760000	Pasien tidak mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas salah diagnosa	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan menginformasikan bahwa diagnosa yg dikirim tidak sesuai dan petugas pengaduan meminta agar rujukan di perbaiki dan mengirim agar pasien bisa mendaftar.	1			20 Menit
14	3/14/2024	JABAL SIHOMBING	1202080109810000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Janji Angkola tidak ada sementara pasien sudah ke Puskesmas tetapi petugas puskesmas mengatakan rujukan masih berlaku	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu mengecek rujukan pasien, dan ternyata pasien tgl 29/ 2 /2024 opname dan di tgl 07/03/2024 kontrol menggunakan post opname dan petugas pengaduan konfirmasi ke prtugas ttg rujukan pasein dan meminta petugas puskesmas untuk mengirim rujukan pasien.	1			15 Menit
15	3/14/2024	ANRYS SIAHAAN	1202092204860000	Pasien tidak bisa mendaftar menggunakan rujukan manual	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Siborongborong dan menjelaskan agar rujukan baru dibuatkan dikarenakan rujukan manual tidak berlaku lagi karena sudah satu bulan lebih pasien tidak datang untuk kontrol.	1			10 Menit

16	3/14/2024	JUSMAN HUTABARAT	1202012608580000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan Rujukan pasien dari puskesmas salah	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu konfirmasi tentang keluhan pasien ke pendaftaran, dimana rujukan pasien tidak sesuai dengan keluhan dimana diagnosa pasien dibuat ke Obgyn sementara keluhannya ke penyakit dalam dan tujuan poliklinik juga ke penyakit dalam. Lalu petugas menghubungi petugas puskesmas agar memperbaiki rujukan dan mengirim rujukan nya agar pasien pasien bisa mendaftar.	1			10 Menit
17	3/15/2024	JEREMIA ROMIALDI TARIHORAN	1202023110060000	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan salah Poliklinik	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas Puskesmas Siatas Barita untuk memperbaiki rujukan pasien di karenakan rujukan seharusnya di ke poliklinik Anak karena masih kategori Anak.	1			10 Menit
18	3/18/2023	SATRIA R. SILITONGA	1202121505110000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Sipahutar belum masuk sementara pasien sudah ke puskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Sipahutar dan konfirmasi kalau rujukan pasein atas nama SATRIA R. SILITONGA belum masuk dan meminta agar petugas puskesmas mengrim rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar.	1			15 Menit
19	3/18/2023	MENCI LUMBANTOBING	1202035412590000	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan ke poliklinik mata sudah habis	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu cek rujukan pasein ternyata pasein sudah ada kunjungan ke poli jantung dan ambil obat kronis, petugas pengaduan mengedukasi agar kembali ke Puskesmas apabila ada keluhan di mata.	1			5 Menit

20	3/19/2024	ROSMAN SIMANJUNTAK	1202121308580000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan belum ada dari puskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan konfirmasi tentang rujukan pasien dan menjelaskan bahwasanya pasien tadi sudah ke puskesmas, lalu petugas meminta agar membuat dan mengirim rujukan pasien dikarenakan kondisi pasien harus di tangani oleh dokter Sp.THT.	1			15 Menit
21	3/21/2024	TUMPAL HASOLOAN HUTABARAT	1471081009790040	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan sudah habis	Datang Langsung	Petugas pengaduan cek rujukan pasien terlebih dahulu dan ternyata rujukan masa berlaku 19 Maret 2024 dan petugas mengedukasi agar kembali ke puskesmas Hutabaginda terlebih dahulu	1			10 Menit
22	3/21/2024	TAGOR P. SILITONGA	1202121403520000	Pasien tidak bisa mendaftar di karenakan rujukan tidak ada	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu cek rujukan pasien dan rujukan sudah habis, lalu petugas edukasi pasien kalau rujukan habis harus ke puskesmas, tetapi petugas mencoba menghubungi puskesmas Sipahutar dan menjelaskan tentang kondisi pasien lalu puskesmas mengirim rujukan pasien.	1			15 Menit
23	3/21/2024	RIWATI BR SITUMORANG	000357623587	Keluarga pasien mengeluhkan di ruangan aster ada perawat yang suaranya keras2 dan membentak pasien.	Datang Langsung	Petugas pengaduan meneruskan terkait laporan keluarga pasien ke bidang keperawatan untuk menindak lanjuti perawat.	1			15 Menit
24	3/21/2024	Duma Siregar	-	Perawat poli penyakit dalam mengeluhkan Status pasien penyakit dalam lama diantar sementara pasien sudah banyak yang komplan dikarenakan puasa	Datang Langsung	Petugas pengaduan langsung konfirmasi kepada penanggung jawab MR terkait Status yang lama diantar ke poliklinik penyakit dalam dan meminta status segera di antar ke poliklinik.	1			5 Menit

25	3/21/2024	Jono Panjaitan	-		Whatshaap	Petugas pengaduan langsung konfirmasi terkait aduan bapak Jono Panjaitan terkait laporan pasien atas nama Khoirunnisa Rambe dan memanggil keluarga pasien.		1		5 Menit
26	3/22/2024	Khoirunnisa Rambe / Burhanuddin	120322641950002	<p>Keluarga pasein tidak memahami tentang hitungan denda pelayanan Rawat Inap dimana keluarga pasien membayar denda sebesar Rp 3.090.360 dan keluarga pasien mengatakan sudah membayarkan premi dari bulan Maret 2023 - Maret 2024 tetapi tanggal pembayaran nya lupa tanggalnya.</p>	Datang Langsung	Petugas pengaduan menjelaskan aturan BPJS No 5 Tahun 2018 tentang tata cara pembayaran dan pencatatan iuran jaminan kesehatan dan pembayaran denda akibat keterlambatan pembayaran iuran jaminan kesehatan, dan tentang hitungan denda rawat inap adalah 5 % dari diagnosa yang dibayarkan BPJS/ biaya dianosis awal pelayanan rawat ianp RS dikali dengan jumlah bulan tunggakan ( Perpres 64 tahun 2020).	1		30 Menit	

27	3/23/2024	Mentaria Malau	-	<p>Keluarga pasien mengeluhkan pasien lama di IGD</p> 	Instagram	<p>Petugas pengaduan menghubungi keluarga pasien yang memosting keluhan di Media Sosial untuk langsung ke ruang pengaduan , dan petugas pengaduan mengkonfirmasi terkait keluhan pasien di IGD ke Dokter yang menangani pasien.</p> <p>Kronologis : Masuk RSUD Tarutung pukul 17.00 wib, Pertama do vonis, asam lambung, Di bilang observasi biar bisa pulang, di beri obat,, Sementara pasien masih pusing dan lemas, Sekitar pukul 18.30 wib baru di cek darah. Dan jam 20.30 wib hasil leb keluar dan di suruh opname, dan pukul 22.30 wib baru disuruh masuk ruangan inap. Pasien datang ke igd pukul 16.30 win dengan keluhan nyeri ulu hati, terasa menyesak dan kepala pusing dan lemas. Mual(+) muntah(-).</p> <p>Vital sign Td 120/80, Nadi 89x/l, RR 20x/l, suhu 36, SPO2 99% Pem. Fisik ( dbn), Di UGD dipasang inf, Ifvd nacl 0,9% ,lv ome 1 amp lv ondan 1 amp, lv keterolac 1 amp</p> <p>Pasien saya edukasi untuk observasi terlebih dahulu karena nyeri ulu hati. Klo sudah berkurang bisa berobat jalan. Dan saat saya ke tempat pasien untuk men cek ulang pasien dalam keadaan tidur. Dan saya suruh keluarga untuk beli makan ibu itu biar makan dlu di igd sampai menunggu ibu itu enakan. Jam 19.00 bg waldi dtg minta biar pasien Diopnamekan karena keluarga nya dan saya langsung cek darah. dan rencana konsul ke dr. Doharjo sp. Pd atas permintaan keluarga untuk opname ke dr. Doharjo sp. Pd Dan karena sudah selesai jam jaga sore saya operkan pasien Ini ke dr. Jaga malam untuk tindakan selanjutnya.</p>	1		27 Jam
28	3/25/2024	MISTAR SITUMEANG	1202091505530000	<p>Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan tidak ada dari puskesmas dan pasien mengatakan lupa untuk pergi ke puskesmas</p>	Datang Langsung	<p>Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Paniaran dan menjelaskan alasan pasein tidak bisa ke puskesmas dan kondisi pasien saat ini sesak nafas, dan petugas puskesmas megatakan akan mengrim rujukan pasien.</p>	1		15 Menit
29	3/25/2024	RISMA HUTAURUK	1202015709610000	<p>Pasien mengeluh rujukan belum ada dari puskesmas Situmeang Habinsaran sementara pasien sudah ke puskesmas.</p>	Datang Langsung	<p>Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Situmeang Habinsaran agar mengirim rujukan pasien</p>	1		10 Menit

30	3/25/2024	ROHIMA TOBING	1202065406500000	Pasien mengeluh obat yang diambil bulan february tidak cocok diminum dan meminta agar resep yang sebelumnya itu diberikan.	Datang Langsung	Petugas pengaduan langsung pergi ke Farmasi untuk konfirmasi tentang resep obat pasien, dan ternyata resep yang diterima pasien salah. Dan farmasi langsung memperbaiki dan menjelaskan tentang resep yang diterima oleh pasien.	1			20 Menit
31	3/25/2024	PARDAMEAN SITOMPUL	1202060501370001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan pasien tidak ada dari puskesmas dan pasien mengatakan lupa untuk pergi ke puskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Sarulla dan menjelaskan rujukan pasien belum ada dikarenakan lupa ambil rujukan ke puskesmas sarulla karena lupa dan petugas menjelaskan keadaan pasien dimana pasien sudah berumur 97 Tahun dan tidak ada mendampingi dan keluhan pasien saat ini mata sering kabur, gatal dan berair terus, lalu petugas puskesmas mengatakan akan membuat dan mengirim rujukan pasien. setelah rujukan pasien dikirim petugas pengaduan membantu dan mendampingi pasien untuk mendaftarkan pasien ke poli mata.	1			20 Menit
32	3/25/2024	JASOTNE SINAGA	1202042409530001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan salah poli rujukan	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas sitada-tada dan meminta untuk memperbaiki rujukannya yang seharusnya poli paru tetapi dirujuk ke penyakit dalam.	1			20 Menit
33	3/26/2024	PARULIAN BUTARBUTAR	1202152003630001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan pasien tidak ada dari puskesmas dan pasien mengatakan lupa untuk pergi ke puskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Muara dan menjelaskan alasan pasien tidak bisa ke puskesmas dan kondisi pasien saat ini sesak nafas, dan petugas puskesmas mengatakan akan mengirim rujukan pasien.	1			20 Menit

34	3/27/2024	Nurlija Herawati Matondang	"0001397342529	<p>Pasien mengeluh lama dilayani sementara sudah puasa dan sudah selesai mendaftar jam sekitar jam 8</p> 	Datang Langsung	<p>Petugas pengadua terlebih dahulu cek no antrian pasien dan pasien mendaftar pada jam 07:58 wib, lalu petugas pengaduan hubungi petugas poli penyakit dalam dimana pasien lama dilayani dikarenakan status pasien dari MR belum ada, lalu petugas pengaduan langsung menghubungi kepala MR agar memfollow-up petugas yang antar status ke poli penyakit dalam dan status pasien segera diantar.</p>	1			10 Menit
35	3/27/2024	HASIANNA SIHOMBING	1202094703920004	<p>Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan baru dari puskesmas tidak diambil dengan alasan lupa</p>	Datang Langsung	<p>Petugas pengaduan terlebih dahulu mengedukasi tentang aturan rujukan dimana pasien harus ke puskesmas terlebih dahulu. Tetapi pasien pengobatan dokter jiwa, lalu petugas menghubungi puskesmas panjaran dan menjelaskan tentang kondisi pasien dan meminta agar di kirim rujukan pasien dikarenakan pasien tidak kooperatif.</p>	1			15 Menit
36	3/27/2024	JONNA NAINGGOLAN	1202016203630000	<p>Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan salah poli rujukan</p>		<p>Petugas pengaduan menghubungi puskesmas sitada-tada dan meminta untuk memperbaiki rujukannya yang seharusnya poli paru tetapi dirujuk ke penyakit dalam.</p>				

37	3/28/2024	HARUN SIMANJUNTAK	1202091908640001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan tidak ada dari Faskes pertama sementara pasien sudah kepuskesmas, dan petugas puskesmas mengatakan rujukan poli jantung masih ada	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas siborongborong dan menjelakan tentang kondisi pasien dimana pasien mengeluh nyeri kepala hebat dan harus menggunakan rujukan baru karena rujukan yg ke poli jantung tidak bisa. Lalu petugas puskesmas mengatakan untuk mengirim rujukan pasien.	1			15 Menit
<b>Jumlah Grading</b>							35	2		

Dibuat Oleh,  
Unit Pengaduan

Irmayani Simanjuntak

**REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI UNIT PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG**

**BULAN : APRIL 2024**

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	NO MR/ NO BPJS/NIK	PENJELASAN PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN	PENYELESAIAN DAN SARAN	GRADING			RESPON TIME
							HIJAU	KUNING	MERAH	
1	4/1/2024	RIBKA JULIANA SIBARANI	1202026208060001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan pasien tidak ada dari Puskesmas sementara pasien sudah ke puskesmas, dan pasien mengatakan petugas tidak memberikan rujukan karena rujukan tgl 13 maret 2024 masih aktif., dan pasien mengeluhkan susah tidur	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu cek rujukan pasien dan lalu menghubungi dan menjelaskan ke petugas puskesmas dimana rujukan dari puskesmas Siatas Barita di rujuk ke poli Penyakit Dalam pada tanggal 13 maret 2024 dan pasein di opnamekan pada tanggal tersebut dan post kontrol sudah di gunakan, dan pasein mengeluh susah tidur dan butuh dokter jiwa. petugas pengaduan meminta agar mengirim rujukan pasien.	1			10 Menit
2	4/1/2024	DAULAT HALOMOAN SIBAGARIANG	1202010210650002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan pasien salah tujuan poliklinik	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Hutabaginda dimana rujukan yag dikirim salah rujukan dimana pasien seharusnya ke poliklinik penyakit dalam tetapi rujukan ke poliklinik Jantung dan petugas meminta agar diperbaiki dan mengirimnya	1			15 Menit
3	4/1/2024	BOSTON BUNGERAN PAKPAHAN	1202130605020002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan pasien salah tujuan poliklinik	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Pangaribuan dimana rujukan yag dikirim salah rujukan dimana pasien seharusnya ke poliklinik Bedah tetapi rujukan ke poliklinik Penyakit Dalam dan petugas meminta agar diperbaiki dan mengirimnya	1			20 menit
4	4/1/2024	JOHANNA	1202044609820002	Pasien mengeluh tidak bisa dilayani dipoli gigi dikarenakan alat rusak	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu konfirmasi langsung ke poli gigi dan menanyakan langsung tentang alat yg rusak, dan Kepala poli gigi menjelaskan bahwa alat rusak sudah dilaporkan ke bagian penunjang. dan petugas pengaduan juga menghubungi ulang bagian penunjang terkait follow up alat scaller yang rusak di poli gigi dan bagian penunjang menjawab akan segera di laporkan ke pimpinan untuk di rapatkan.	1			10 Menit

5	4/1/2024	NUNUT MESTIKA HUTASOIT	1202015307810001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan pasien salah Diagnosa	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Hutabaginda dimana rujukan yang dikirim salah Diagonasa dimana diagnosa yang dikirim ke poli penyakit dalam sementara pasien mengeluh sakit pada area perut dan susah BAB, petugas meminta agar diagnosa diperbaiki sesuai keluhan dan poli tujuan yaitu Poli bedah dan mengirim rujukannya agar pasien bisa mendaftar.	1			15 Menit
6	4/1/2024	MIDUK SINAMBELA	1202010101780001	Keluarga pasien mengeluh dimana kamar mandi di ruang Flamboyan tidak bersih dan bau sekali.	Datang Langsung	Petugas pengaduan langsung menghubungi penanggung jawab cleaning servis agar mengingatkan petugas agar lebih bersih dan sering membersihkan ruangan dan kamar mandi di seleruh unit di Rumsah Sakit terutama kamar mandidi ruangan rawat inap.	1			10 Menit
7	4/1/2024	TOGAR TAMBUNAN	2171032310720006	Pasien tidak bisa mendaftar kepoliklinik Gigi karena rujukan dari Puskesmas Situmeang Habinsaran belum masuk sementara pasien sudah ke puskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas Situmeang Habinsaran dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim agar pasien bisa mendaftar.	1			10 Menit
8	4/1/2024	HESTI MARLINA SIAHAAN	2171047110759006	Keluarga pasien mengeluh dimana kamar mandi di ruang ASTER beraroma bau dan tidak bersih .	Datang Langsung	Petugas pengaduan langsung menghubungi penanggung jawab cleaning servis agar mengingatkan petugas agar lebih bersih dan sering membersihkan ruangan dan kamar mandi di seleruh unit di Rumah Sakit terutama kamar mandidi ruangan rawat inap.	1			10 Menit
9	4/1/2024	BANGUN SIPAHUTAR	1202140508680001	Keluarga pasien mengeluh tentang pelayanan di ruangan Munson dan lyman ada perawat yang tidak ramah	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi bidang keperawatan penanggung jawab Rawat inap dan menjelaskan petugas / perawat di ruang Munson dan Lyman ada yang tidak ramah,lalu bidang keperawatan mengatakan akan menegur petugas yang tidak ramah.	1			10 Menit

10	4/2/2024	SAOR SIBURIAN	1202012702570002	Pasien mengeluh lama di layani dan saat di tanya perawat menjawab belum bisa dilayani karena status belum diantar ke poliklinik penyakit dalam	Datang Langsung	Petugas terlebih dahulu cek jam daftar pasien, dimana pasien mendaftar secara online dan sudah terkonfirmasi pada jam 10:36 Wib tetapi status ada sampai jam 11:10 Wib. Lalu petugas pengaduan menghubungi bagian MR agar segera mengantarkan status pasien tersebut	1			10 Menit
11	4/2/2024	PIKTOR JE KKI SIMORANGKIR	1202021708990001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar ke poli saraf sementara pasien sudah ke Puskesmas Siatas Barita pada hari sabtu 30/03/2024	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas Puskesmas Siatas barita dan konfirmasi bahwa rujukan pasien belum dikirim dan meminta agar mengirim rujukan pasien agar bisa mendaftar	1			15 Menit
12	4/2/2024	SUGENG PRIYONO	1202022206620000	keluarga pasien mengeluh tempat penampungan air kamar mandi Dahlia 7 kotor	Datang Langsung	Petugas pengaduan langsung menghubungi penanggung jawab Cleaning servis agar kamar mandi segera dibersihkan.	1			10 Menit
13	4/2/2024	RONALDO NABABAN	1202092409970000	keluarga pasien mengeluh kamar mandi di ruangan aster bau dan tidak bersih	Datang Langsung	Petugas pengaduan langsung menghubungi penanggung jawab Cleaning servis agar kamar mandi segera dibersihkan.	1			10 Menit
14	4/3/2024	DONRYS LISBET ROMAIDA SIMORANGKIR	1202136411740002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan tidak ada dari puskesmas Pangaribuan dikarenakan pasien tidak pergi ke puskesmas dengan alasan lupa kalau rujukan sudah habis masa berlakunya.	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu edukasi pasien tentang aturan rujukan dari puskesmas dimana pasien terlebih dahulu ke puskesmas untuk kunjungan dan menunjukkan surat kontrol dari Rumah Sakit lalu puskesmas membuat rujukan. Lalu petugas pengaduan mencoba menghubungi petugas puskesmas dan menjelaskan alasan pasien tidak pergi ke puskesmas karena lupa dan petugas puskesmas mengatakan akan mengirim rujukan pasien.	1			15 Menit

15	4/3/2024	LAMSIHAR HUTAPEA	1202020708720001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan tidak ada dari puskesmas Siatas Barita dikarenakan pasien tidak pergi ke puskesmas dengan alasan lupa kalau rujukan sudah habis masa berlakunya.	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu edukasi pasien tentang aturan rujukan dari puskesmas dimana pasien terlebih dahulu ke puskesmas untuk kunjungan dan menunjukkan surat kontrol dari Rumah Sakit lalu puskesmas membuat rujukan. Lalu petugas pengaduan mencoba menghubungi petugas puskesmas dan menjelaskan alasan pasien tidak pergi ke puskesmas karena lupa dan petugas puskesmas mengatakan akan mengirim rujukan pasien.	1			15 Menit
16	04/04/2024	MISNIATI TAMBUNAN	"1202135312670000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan pasien tidak ada dari Puskesmas sementara pasien sudah ke puskesmas Pangaribuan.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Pangaribuan dimana rujukan pasien belum ada di kirim ke Poliklinik Penyakit dalam dan meminta petugas agar mengirim rujukan pasien agar bisa mendaftar.	1			15 Menit
17	04/04/2024	BILSON PAKPAHAN	1202130507570001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas salah	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu mengecek rujukan pasien dimana rujukan yang dikirim dari puskesmas Lumban Sinaga ke Poliklinik saraf dan diagnosa Jantung sementara keluhan pasien gatal2 paha seluruh wajah dan badan. petugas meminta agar memperbaiki dan mengirim rujukan sesuai keluhan pasien agar bisa mendaftar.	1			
18	4/5/2024	SADES ANTONY HUTABARAT	1202010112820002	Keluarga pasien mengeluh dimana kamar mandi di ruang ASTER beraroma bau dan tidak bersih .	Datang Langsung	Petugas pengaduan langsung menghubungi penanggung jawab cleaning servis agar mengingatkan petugas agar lebih bersih dan sering membersihkan ruangan dan kamar mandi di seluruh unit di Rumah Sakit terutama kamar mandidi ruangan rawat inap.	1			15 Menit

19	4/13/2024	NOWELA GRACIA SIMANUNGKALIT	0003128719173	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas tidak ada dan pasien tidak dibawa ke puskesmas dikarenakan kondisi anak lagi demam dan langsung dibawa ke IGD , setelah di periksa dokter IGD menganjurkan untuk berobat ke Poliklinik anak, sementara kalau pergi lagi ke puskesmas layanan pendaftaran tutup.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Hutabaginda dan menjelaskan kenapa pasien tidak ke puskesmas dikarenakan langsung dibawa ke IGD				
20	4/13/2024	NURMALA SILAHI	1202015401650001	Pasien mengeluh tidak cocok dengan obat yang diberikan dimana pasien mengalami kaki bengkak dan nama obat tersebut AMLODIPINE, pasien mengatakan disaat di tayankan ke Farmasi petugas farmasi mengatakan petugas memberikan obat sesuai dengan resep Dokter .	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu mengecek resep pasien dan melihat obat pasien, setelah itu petugas konfirmasi ke dokter penanggung jawab dr. Seri Baru Sp.S dan dokter mengatakan jika mengalami kaki bengkak maka obat pasien di ganti dengan obat yang lain yaitu VALSARTAN, lalu pasien setuju dengan digantinya obat tersebut dan merasa puas.	1			15 Menit
21	4/16/2024	MAWARNI MENDROFA	1201044711840003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan dari puskesmas Sarulla tidak sesuai dengan Poli Tujuan	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Sarulla dan menjelaskan dimana diagnosa yang dirujukan dibuat ke jantung sementara pasien stroke dan meminta petugas agar memperbaiki dan mengirim ulang rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar.	1			10 Menit
22	4/16/2024	RICKO PAKPAHAN	1202010212880000	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dari aplikasi Malumma dengan warning rujukan tidak di temukan	Datang Langsung	Petugas pengaduan cek terlebih dahulu rujukan pasien dan ternyata rujukan sudah habis tgl 08 april 2024, lalu petugas mengedukasi agar kembali ke puskesmas Hutabaginda untuk ambil rujukan baru.	1			10 Menit
23	4/17/2024	ADELINA LUMBAN TOB	1202025907510001	'Pasien tidak bisa mendaftar di karenakan rujukan dari puskesmas Sitatas Barita dikarenakan tidak pergi ke Puskesmas dan pasien sudah puasa	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu mengedukasi dan menjelaskan aturan Rujukan dari Faskes Pertama dimana pasien harus berobat dulu ke puskesmas baru ke Rumah sakit, dan petugas menghubungi petugas puskesmas Siatas Barita dan menjelaskan kesalahan pasien tidak ke puskesmas dan kondisi pasien sudah Puasa lalu petugas meminta agar mengirim rujukan pasien.	1			10 Menit

24	4/17/2024	MAKMUR HARIANJA	1202133110680001	Pasien tidak bisa mendaftar di karenakan rujukan dari puskesmas Pangaribuhan tidak ada sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan menjelaskan bahwa rujukan pasien belum ada dibuat sementara pasien sudah pergi ke puskesmas dan meminta petugas agar mengirim rujukan pasien agar bisa mendaftar dan berobat ke poli paru.	1			15 Menit
25	4/17/2024	EDI	321316300564000	Pasien mengalami kendala dalam mendaftar di karenakan rujukan dari Puskesmas Butar salah poli Tujuan yang seharusnya ke Poliklinik Jantung tetapi dibuat ke Poliklinik Penyakit Dalam	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Butar dan konfirmasi bahwa rujukan yang dikirim salah poliklinik, dan meminta petugas agar memperbaiki dan mengirim rujukan agar bisa mendaftar.	1			10 Menit
26	4/17/2024	MARLASMATI HUTABA	1202026105590000	Pasien mengalami kendala dalam mendaftar di karenakan rujukan dari Puskesmas Siatas Barita salah poli Tujuan yang seharusnya ke Poliklinik penyakit Dalam tetapi dibuat ke Poli Mata	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Siatas Barita dan konfirmasi bahwa rujukan yang dikirim salah poliklinik, dan meminta petugas agar memperbaiki dan mengirim rujukan agar bisa mendaftar.	1			10 Menit
27	4/18/2024	MENCI LUMBANTOBING	1202035412590001	Pasien mengalami kendala dalam mendaftar di karenakan rujukan dari Puskesmas Parsingkaman salah poli Tujuan yang seharusnya ke Poli jantung tetapi dibuat ke Poli Mata	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas parsingkaman dan konfirmasi bahwa rujukan yang dikirim salah poliklinik, dan meminta petugas agar memperbaiki dan mengirim rujukan agar bisa mendaftar.	1			25 Menit

28	4/22/2024	Julianti Sianturi		Keluaga pasien mengeluh biaya pengobatan orangtuanya yg sebagai jaminan di tagihkan pada saat orangtuanya meninggal tidak bisa lagi dikembalikan . Pasien masuk tanggal 15 april 2024 dan meninggal malam harinya, sementara KTP dan BPJS ada ketidaksesuaian nama pasien dan SEP belum keluar.	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu konfirmasi tentang pasien yang di rawat di ICU atas nama Marince Togatorop pada tanggal 15 April 2024 dan perawat ICU menyatakan benar dirawat dan ditangihkan biaya sebagai jaminan menunggu SEP dikeluarkan dan perawat menjelaskan dan mengedukasi agar besoknya keluarga mengurus jaminan pasien tetapi keluarga pasien datang pada tanggal 22 April 2024, lalu petugas menjelaskan tentang aturan pengurusan jaminan 3 x 24 jam ( 3 hari ).	1			20 Menit
29	4/22/2024	Gonggom Pakpahan		Kelurga Pasien mengeluh tentang kehilangan barang. " Sekitar pukul 16.00 Wib hari minggu tanggal 21 April 2024 pasien atas nama Bintang Hutabarat masuk ke IGD mengaku memakai cincin dan setelah keluar dari igd menuju ruangan rawat inap pasein menyadari cincin tidak ada lagi,pada hari senin 22 April 2024 sekitar pukul 16,00 Wib	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu menjelaskan tentang aturan rumah sakit dimana barang-barang berharga apabila terjadi kehilangan tidak menjadi tanggung jawab Pihak Rumah Sakit, Tetapi laporan atau keluhan kita tanggap di mana petugas pengaduan langsung konfirmasi ke petugas IGD , dan petugas IGD yang lagi jaga pada Dinas SOre minggu 21 April 2024 langdung bertemu dengan kelurga pasien dan menjelaskan dimana saat melakukan tindakan menginfusan ke pada pasein Petugas melihat tidak ada cincin di sebelah kiri pasien, dan petugas mengatakan tidak ada arahan untuk membuka barang pershiasan selama di IGD. Lalu pihak keluarga berterima dengan jawaban petugas yang menangani pasien dan berterimakasih atas respon petugas.	1			30 Menit
30	4/23/2024	Asima Rohana Manullang	1202095801740001	Pasien dan keluarga pasien mengeluh dan marah dikarenakan pendaftaran peyalanan di poliklinik terlalu lama dengan alasan jaringan internet terganggu	Datang Langsung	Petugas pengaduan mencoba edukasi dan pemahaman ke pasien tentang jaringan yang terganggu dan pasien tetap di layani, lalu petugas pengaduan menghubungi bidang pelayanan agar membuat solusi tentang pelayanan pendaftaran yang lama karena jaringan dan mengusulkan Pendaftaran manual	1			20 Menit
31	4/24/2024	Fretty Manalu		Pasien komplain sudah berapa kali datang berobat untuk tambal gigi , tapi alat /mesin untuk menambal gigi belum bagus	Datang Langsung	Petugas pengaduan melanjutkan keluhan pasien ke bidang penunjang melalu kepala bidang penunjang terkait keluhan pasien tentang alat yang rusak, dan bidang penunjang langsung menindaklanjuti untuk cek alat yang rusak dan mencoba memperbaikinya,	1			15 Menit

32	4/25/2024	Ester Siahaan	1202015304840001	<p>Pasien mengeluh obat yang di terima post opname sudah Expired Date 2 bulan yang lalu, dan pasien berpikir senmpat drop seperti jantung berdebar-debar dan keringat dingin apa karna mengkonsumsi yang sudah EX.Date.</p> 	Whatsapp	<p>Petugas terlebih dahulu meminta atas ketidaknyaman pasien, lalu petugas pemngaduan melanjutkan keluhan pasein ke bagian Farmasi agar cek obat yang di dapat pasien. <b>Hasil Tindak lanjut dari bagian Farmasi : Dimana obat yang di dapat pasien adalah benar obat yang didapat dari Rumah Sakit, dan segera menggantikan obat yang di berikan pasien, dan pasein berterima dengan jawaban dan tindakan farmasi tersebut</b></p>	1	60 Menit
33	4/25/2024	Arvindo Manalu		<p>Petugas Rumah Sakit Vita Insani Menghubungi salah satu petugas pengaduan dan mengatakan Rujukan pasien atas Nama ARVINDO MANALU dan mengatakan pasien berobat di RSUD Tarutung tanggal 23 April 2024 dan pasien membawa Resume Pasien.</p>	Telepon	<p>Petugas pengaduan langsung konfirmasi tentang keluhan pasien ke poli bedah dan cek apa ada kunjungan pasien di RSUD tarutung tgl 23 April 2024 dan perawat mengatakan ada berobat dan pada saat itu petugas mencari memanggil2 pasien sementara pasien langsung pulang. dan petugas pengaduan langsung melaporkan ke Bidang pelayanan untuk solusi yang diberikan kepada pasien yang sudah di RS VITA INSANI. Hasil Tindak Lanjut Lanjut : Rujukan Pasien di keluarkan RSUD Tarutung dengan catatan keluarga pasien mengembalikan berkas yang dibawa ke RS Vita Insani setelah selesai berobat di Vita Insani.</p>	1	45 Menit
34	4/26/2024	Rouli M Hutapea	1202015202700001	<p>Pasien mengelur kehilangan di Ruang tunggu ICU, Jam 05 :30 Wib sadar telah hilang 1 unit HP dengan 1 tas kecil berisi uang Rp 850.000 Wib, bedak 1 pasang dan Sabun. Saya tertidur di sebelah HP tersebut saat menjaga keluarga yang sakit. saat itu saya mencari satpam satpam tidak ada ditempat ternyata tidur di ruang poliklinik mata 3 orang, saya meminta agar CCTV di buka</p>	Datang Langsung	<p>Petugas pengduan menjelaskan tentang aturan Rumah sakit dimana barang-barang pasien/keluarga pasein sperti barang-barang berharga dompet handphone dll, apabila terjadi kehilangan bukan menjadi tanggung jawab pihak Rumah Sakit, dan terkait untuk membuka rekaman CCTV tidak bisa dilakukan dikarenakan CCTV yang mengarah ruang ICU, ICCU lagi proses perbaikan.</p>	1	30 Menit

35	4/27/2024	Masria Siahaan	081361697428	kelurga pasien kehilangan barang-barang dan berkas, berupa dompet yang isinya uang Kurang lebih 400.000, dan KTP yang menjaga pasien dan KTP pasien diruang tunggu ICCU, Sementara pasein mau di Rujuk ke RS Murni Teguh Medan. Dan keluarga pasien meminta agar RS mengeluarkan surat kehilangan.	Datang Langsung	Petugas pengduan menjelaskan tentang aturan Rumah sakit dimana barang-barang pasien/keluarga pasein sperti barang-barang berharga dompet handphone dll, apabila terjada kehilangan bukan menjadi tanggung jawab pihak Rumah Sakit, dan terkait mengeluarkan surat keterangan kehilangan tidak dari Rumah Sakit keluar tetapi dari kepolisian.	1			20 Menit
36	4/29/2024	RUSMETI MANALU	1202115211670001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan tidak ada dari puskesmas Aek Raja dikarenakan pasien tidak pergi ke puskesmas dengan alasan lupa kalau rujukan sudah habis masa berlakunya.	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu edukasi pasien tentang aturan rujukan dari puskesmas dimana pasien terlebih dahulu ke puskesmas untuk kunjungan dan menunjukkan surat kontrol dari Rumah Sakit lalu puskesmas membuat rujukan. Lalu petugas pengaduan mencoba menghubungi petugas puskesmas dan menjelaskan alasan pasien tidak pergi ke puskesmas karena lupa dan petugas puskesmas mengatakan akan mengrim rujukan pasien.	1			20 Menit
37	4/29/2024	DAME PESTARIA LUMBANTOBING	1202016312790001	Pasein tidak bisa mendaftar dikarenakan kartu kepesertaan tidak aktif	Datang Langsung	Petugas pengaduan mengarahkan pasien atau keluarga pasien ke kantor BPJS untuk memperbaiki kartu bpjs	1			15 Menit
38	4/30/2024	Rensi Sitompul	1202035607470001	Keluarga pasien meminta untuk naik kelas ke rawat inap kelas 2, pasien di rawat di kelas 3 dengan alasan tidak nyaman karena ramai.	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahlu cek hak rawatan kelas pasien di mana status kepesertaan pasien kelas 3 dan di tanggung oleh APBD, lalu petugas menjelaskan dimana syarat naik kelas tidak boleh apabila status kepesertaan di tanggung oleh APBD.	1			10 Menit
<b>Jumlah Grading</b>							36	2		

Dibuat Oleh,  
Unit Pengaduan

Irmayani Simanjuntak

**REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI UNIT PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG**

**BULAN : MEI 2024**

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	NO MR/ NO BPJS/NIK	PENJELASAN PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN	PENYELESAIAN DAN SARAN	GRADING			RESPON TIME
							HIJAU	KUNING	MERAH	
1	5/3/2024	ANGGI MARLINA	12022126303990001	Cek tagihan iuran pasien	Datang Langsung	Petugas cek iuran pasien, dimana iuran pasein dari bulan April - Mei 2024	1			10 Menit
2	5/3/2024	IDA ROYANI SITOMPUL	1202086811690001	Pasien ingin tahu rujukan ada atau tidak	Datang Langsung	Petugas pengaduan mengecek rujukan pasien, dan rujukan pasein sudah dari dan aktif sampai tanggal 31 Juli 2024	1			5 Menit
3	5/3/2024	MUAL ROBERT SIREGAR	1202011512520001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan salah tujuan poliklinik.	Datang Langsung	Petugas pengaduan mengecek rujukan pasien dimana rujukan pasien di buat dari puskesmas Hutabaginda ke poliklinik bedah, sementara keluhan pasein ke penyakit dalam, Lalu petugas menghubungi petugas puskesmas hutabaginda agar memperbaiki rujukan pasien agar bisa mendaftar dan dilayani.	1			15 Menit
4	06/05/2024	MELVA SIBURIAN	1202126104730001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan tidak ada dari puskesmas dan mengatakan langsung ke RS tanpa ke puskesmas Sipahutar terlebih dahulu	Datang Langsung	Petugas pengaduan menjelaskan dan edukasi tentang aturan BPJS tentang rujukan apabila mau berobat ke Rumah Sakit harus terlebih dahulu ke puskesmas berobat ketemu dan diperiksa dokter puskesmas apabila perlu penanganan lanjut dokter akan segera rujuk ke Rumah Sakit. Dan petugas pengaduan menghubungi Puskesmas Sipahutar apakah bisa dibuat rujukan pasien ke Poli Jantung dengan diagnosa Acute Myocardial Infarcation. dan petugas Puskesmas mengatakan akan mengirim rujukan.	1			10 Menit

5	06/05/2024	HEDDI LAMOUR HUTABARAT	1202024712660001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan pasien dari Puskesmas Siatas Barita dan pasien tidak pergi ke puskesmas Siatas Barita	Datang Langsung	Petugas pengaduan menjelaskan dan edukasi tentang aturan BPJS tentang rujukan apabila mau berobat ke Rumah Sakit harus terlebih dahulu ke puskesmas berobat ketemu dan diperiksa dokter puskesmas apabila perlu penanganan lanjut dokter akan segera rujuk ke Rumah Sakit.	1			5 Menit
6	06/05/2024	JULIANA SIMBOLON	1202095810730001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan pasien dari Puskesmas Siborong-borong tidak ada dan pasien tidak pergi ke puskesmas dengan alasan tidak tahu harus ke puskesmas.	Datang Langsung	Petugas pengaduan menjelaskan dan edukasi tentang aturan BPJS tentang rujukan apabila mau berobat ke Rumah Sakit harus terlebih dahulu ke puskesmas berobat ketemu dan diperiksa dokter puskesmas apabila perlu penanganan lanjut dokter akan segera rujuk ke Rumah Sakit. Dan petugas pengaduan menghubungi Puskesmas Siborongborong apakah bisa dibuat rujukan pasien ke poli penyakit dalam ,pasien tersebut post Opname, dan petugas Puskesmas mengatakan akan segera mengirim rujukan pasien.	1			10 Menit
7	06/05/2024	BANGUN GULTOM	1202132404640003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan pasien dari Puskesmas Lumban Sinaga tidak ada, sementara pasien sudah pergi ke Puskesmas tetapi petugas mengatakan rujukan masih aktif.	Datang Langsung	Petugas Pengaduan menghubungi Puskemas Lumban Sinaga dan menjelaskan bahwa rujukan pasien sudah habis masa berlakunya pada tanggal 05/05/2024 dan meminta agar mengirim rujukan pasien.	1			
8	06/05/2024	RIAMIN SIMANJUNTAK	1202125010740004	Pasien meminta untuk cek Masa berlaku rujukan pasien	Datang Langsung	petugas pengaduan cek masa Rujukan pasien berlaku tanggal 02 Juli 2024.	1			5 Menit
9	06/05/2024	MANGASI SIMANJUNTAK	1223023101590002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan salah dari Puskesmas Situmeang Habinsaran	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi Puskemas Situmeang Habinsaran dan menjelaskan dimana rujukan pasien salah yang seharusnya ke poli bedah dan petugas meminta agar rujukan diperbaiki agar pasien bisa mendaftar.	1			15 Menit

10	06/05/2024	MINAR SIAHAAN	1202045603520000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan belum masuk dari Puskesmas Situmeang Habinsaran sementara pasien sudah kepuskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi Puskemas Situmeang Habinsaran dan menjelaskan dimana rujukan pasien belum masuk dan petugas meminta mengirim rujukan agar pasien bisa mendaftar.	1			10 Menit
11	07/05/2024	ROBINSON SIREGAR	1202131306960001	Pasien tidak ada rujukan dikarenakan rujukan dari pukesmas Lumban Sinaga tidak ada dan pasien tidak ke puskesmas dengan alasan pasein tidak ngerti karena baru pertama kali menggunakan BPJS	Datang Langsung	Petugas pengaduan meghubungi petugas Puskesmas Lumban sinaga dan menjelaskan bahwa pasein tidak pergi ke puskesmas dikarenakan tidak tahu sementara keluhan pasien dengan gangguan jiwa, maka petugas meminta tolong agar rujukan pasein di buat dan dikirimkan agar pasien bisa mendaftar.	1			15 Menit
12	07/05/2024	ADI MARITO HUTABARAT	1202031909880002	keluarga pasien mengeluh dimana perawat diruangan dahlia ada yang kurang ramah	Datang Langsung	Petugas pengaduan melanjutkan atau melaporkan ke bidang ke perawatan agar menegur perawat yang kurang ramah.	1			5 menit
13	5/13/2024	ONEKHESI GIAWA	1202091109880001	pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas siborong-borong tidak ada sementara pasien sudah pergi kepuskesmas dan petugas mengatakan masih aktif ke poli paru sementara pasein mau berobat ke penyakit dalam	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas siborongborong dan menjelaskan dimana pasien harus rujukan baru dikarenakan pasien bukan berobat ke paru tetapi sudah diambil alih oleh dokter penyakit dalam dan meminta rujukan pasien dikirm agar pasien bisa mendaftar ke poli penyakit dalam.	1			20 Menit
14	5/13/2024	LUKMAN MARTULUS SARWEDDY MANALU	1202010703710002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan sudah lewat tanggal kontrol pasien yang seharusnya tanggal 02 Mei 2024	Datang Langsung	Petugas pengaduan menjelaskan apabila terlambat datang kontrol sampai 7 hari dari tanggal kontrol yang di tentukan maka harus kembali ke Puskemas untuk ambil rujukan manual atau rujukan baru	1			10 Menit

15	5/13/2024	BONAR SIHOMBING	1202010209500002	Pasien mengalami kendala dalam mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas salah tujuan poliklinik	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu cek rujukan pasien dimana rujukan pasien dikirim ke poli jantung sementara pasien ke poliklinik penyakit dalam, lalu petugas menghubungi petugas puskesmas Hutabaginda agar memperbaiki rujukan dan mengirim ulang agar pasien bisa mendaftar.	1			15 Menit
16	5/13/2024	SANGGAM ARITONANG	11202061505630001	Pasien meminta No MR agar bisa dilayani di poli dikarekan jaringan rusak	Datang Langsung	Petugas pengaduan mencari No MR pasein dan rujukan pasien masih aktif,setelah itu mengarahkan pasien ke poli penyakit dalam	1			5 menit
17	5/13/2024	TIROMLA SIMANUNGKALIT	1202125503590001	Pasien meminta No MR agar bisa dilayani di poli dikarekan jaringan rusak	Datang Langsung	Petugas pengaduan mencari No MR pasein dan rujukan pasien masih aktif,setelah itu mengarahkan pasien ke poli penyakit dalam	1			5 menit
18	5/13/2024	DENI LUMBANTOBING	1202014402540001	Pasien meminta No MR agar bisa dilayani di poli dikarekan jaringan rusak	Datang Langsung	Petugas pengaduan mencari No MR pasein dan rujukan pasien masih aktif,setelah itu mengarahkan pasien ke poli penyakit dalam	1			5 menit

19	5/13/2024	GERARDO ABRAHAM SIREGAR	2171110507050002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Muara belum masuk dikarenakan sistem dipuskesmas lagi bermasalah	Datang Langsung	Petugas pengaduan menjelaskan kepada pasien dimana kalaumenggunakan BPJS harus masuk dulu rujukan biar bisa mendaftar, dan berhubung sistem BPJS lagi maintenance maka petugas mengarahkan lebih baik kembali besok hari dan pulang saja, dikarenakan ada keterlambatan pelayanan daripada lama2 menunggu padahal tidak bisa mendaftar.	1			15 Menit
20	5/21/2024	HARIMAN SAMOSIR	1202131304750001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum masuk padahal pasien sudah ke puskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduanmenghubungi puskesmas Pangaribuan dan mengkonfirmasi bahwa rujukan pasien belum masuk dan meminta petugas agar mengirim rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar	1			20 Menit
21	5/22/2024	HEDDY LAMSIHAR HUTAURUK	1202014101630002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan Diagonasa dan poli rujukan dari puskesmas Hutabaginda salah	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Hutabaginda agar memperbaiki poli dan diagnosa rujukan pasien yang seharusnya ke poli penyakit dalam dengan Nefritis dan segera mengirim rujukan agar pasien bisa mendaftar.	1			10 Menit
22	29/05/2024	MUAL ROBERT SIREGAR	1202011512520001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Hutabaginda belum masuk sementara pasien sudah ke puskesmas	Datang Langsung	Petugas Pengaduan cek rujukan pasien dan menghubungi petugas puskesmas hutabaginda dan menjelaskan dimana pasien harus rujukan baru dikarenakan pasien post opname dari poliklinik pada tanggal 14 mei 2024, petugas meminta agar rujukan pasien dibuat agar pasien bisa mendaftar.	1			10 Menit
23	29/05/2024	NELSON TAMPUBOLON	3275020711660005	kebersihan perlu di tingkatkan karna Gorden di ruang flamboyan ada darahnya	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi kepala ruangan dan mengingatkan agar gorden di antar atau di jemput oleh petugas washray agar gorden di cuci	1			15 Menit

24	29/05/2024	Govindo Sinaga		Pasien mengeluh cara bicara petugas atas nama Sihar tidak ramah dan pasien kurang di perhatikan	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi kepala ruangan agar mengingatkan perawat di tegur dan memperbaiki komunikasi apalagi saat melayani pasien	1			10 Menit
25	29/05/2024	Alirman Smanungkalit		Pasien mengeluh atas pelayanan di MUNSON mahasiswa yg PKL sering melakukan tindakan langsung ke pasien tidak didampingi oleh perawat senior	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi kepala ruangan dan menjelaskan keluhan pasien ttg pendamping PKL tidak ada dan mengingatkan agar tidak terulang lagi	1			15 Menit
<b>Jumlah Grading</b>										

Dibuat Oleh,  
Unit Pengaduan

Irmayani Simanjuntak

|

## REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI UNIT PENG

BULAN : MEI 2024

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	NO MR/ NO BPJS/NIK	PENJELASAN PENGADUAN





24				
25				
26				
27				

28				
29				
30				
31				

32				
33				
34				

35				
36				
37				
38				
<b>Jumlah Grading</b>				

**ADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG**

MEDIA PENGADUAN	PENYELESAIAN DAN SARAN	GRADINGS	
		HIJAU	KUNING








		36	2

Dibuat Oleh,  
Unit Pengaduan

Irmayani Simanjuntak

3	RESPON TIME
MERAH	











**REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI UNIT PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG**

**BULAN : JUNI 2024**

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	NO MR/ NO BPJS/NIK	PENJELASAN PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN	PENYELESAIAN DAN SARAN	GRADING			RESPON TIME
							HIJAU	KUNING	MERAH	
1	6/3/2024	RAMOT SIAHAAN	1208091302880001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan dari puskesmas tidak sesuai	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan menjelaskan dimana diagnosa pasien tidak sesuai dan meminta agar memperbaiki rujukan dan mengirim ulang	1			10 menit
2	6/3/2024	PARNINGOTAN PASARIBU	1202041010500003	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum masuk padahal pasien sudah ke puskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas situmeang habinsaran dan mengkonfirmasi bahwa rujukan pasien belum masuk dan meminta petugas agar mengirim rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar	1			10 menit
3	6/4/2024	BERLIN SILITONGA	1202040303560001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas sudah habis masa berlakunya.	Datang Langsung	Petugas pengaduan mengedukasi dimana apabila rujukan sudah habis harus kembali ke puskesmas situmeang habinsaran untuk berobat dan ambil rujukan, lalu petugas pengaduan mencoba hubungi puskesmas dan meminta tolong agar rujukan pasien dibuat				10 Menit
4	6/4/2024	NAOMI SIHOMBING	1202035810280001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Parsingkaman tidak ada dan pasien tidak pergi ke puskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan mengedukasi dimana apabila rujukan sudah habis harus kembali ke puskesmas, lalu petugas cek kartu kepesertaan pasien ternyata tidak aktif dengan status usia diatas 85 tahun dan petugas mengarahkan ke kantor BPJS agar validasi ulang status kepesertaan pasien.	1			15 Menit

5	6/4/2024	HOTMAIDA SIREGAR	1202095305690001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan poli rujukan dari puskesmas salah yang seharusnya ke mata tetapi dikirim ke anak	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghhubungi petugas puskesmas siborong-borong dan menjelaskan dimana poli tujuan rujukan salah dan meminta agar diperbaiki dan mengirim ulang agar pasien bisa mendaftar	1			5 Menit
6	6/5/2024	IREN MELVA L. SITUMORANG	1202044804090001	Pasien yang mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan poli rujukan salah seharusnya ke anak tetapi puskesmas merujuk ke Jiwa	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Situmeang Habinsaran dan menjelaskan tentang kesalahan rujukan pasien dan meminta agar memperbaiki dan mengirim ulang agar pasien bisa mendaftar	1			10 menit
7	6/6/2024	RITA SITOMPUL	1202064108750001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan belum masuk dari Puskesmas Sarulla sementara pasien sudah kepuskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi Puskemas Sarulla dan menjelaskan dimana rujukan pasien belum masuk dan petugas meminta mengirim rujukan agar pasien bisa mendaftar.	1			10 Menit
8	6/10/2024	ADEL JESIKA PURBA	1202136811180001	Cek status kepesertaan BPJS apakah aktif atau tidak	Datang Langsung	Petugas mengecek status kepesertaan pasien tersebut dan status kepesertaan pasien aktif	1			5 Menit

9	6/10/2024	KRISTOFER PURBA	1202132903200001	Cek status kepesertaan BPJS apakah aktif atau tidak	Datang Langsung	Petugas mengecek status kepesertaan pasien tersebut dan status kepesertaan pasien aktif	1			5 Menit
10	6/10/2024	Evi Tambunan		pasien minta cek status kepesertaan BPJS	Datang Langsung	Petugas pengaduan cek kartu kepesertaan pasien dan ternyata NIK dan Nama tidak sesuai dengan identitas di KK dan KTP lalu petugas pengaduan mengarahkan pasien ke kantor BPJS untuk memperbaiki data pasien.	1			10 Menit
11	6/11/2024	Martha Sitompul	1271037003600003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan poli tujuan rujukan dari puskesmas tidak sesuai yang seharusnya ke saraf tetapi faskes membuat ke poliklinik paru	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan menjelaskan dimana poli tujuan rujukan pasien tidak sesuai dan meminta agar memperbaiki rujukan dan mengirim ulang	1			10 menit
12	6/11/2024	Serli Pardede	1202035111790001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Parsingkaman sementara pasien sudah ke puskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas parsingkaman dan mengkonfirmasi rujukan pasien belum dikirim dan meminta agar rujukan dikirim agar bisa mendaftar	1			15 Menit
13	6/11/2024	KARIMUDA SIAHAAN	1202092507450001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar yang dilayani oleh petugas pendaftaran loket 3 sementara dokter menyarankan utk datang di tanggal 07 juni 2024 dan pada hari sabtu tgl 07 juni pasien datang dan petugas pendaftaran mengatakan harus kembali ke puskesmas untuk ambil rujukan, dan setelah pasien ke puskesmas petugas puskesmas mengatakan rujukan masih berlaku tetapi petugas puskesmas mengeluarkan rujukan manual.	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu cek rujukan pasien dan rujukan berlaku sampe tanggal 05/08/2024, lalu petugas pengaduan langsung konfirmasi langsung ke loket 3 bahwasanya rujukan manual bisa digunakan untuk mendaftar, lalu petugas bilang akan mendaftarkan pasien.	1			10 menit

14	6/12/2024			<p>Obat pertolongan pertama tidak ada di UGD RSU D Tarutung, Bila memerlukan obat harus mengambil nya dulu ke Apotek, sementara apotek, sementara jarak UGD dengan Apotek lumayan jauh dari ruangan UGD, prosesnya pun di Apotek lumayan lama, jadi jika ada pasien yg sangat memerlukan pertolongan obat yg hrs dipakai pasien terlambat di konsumsi, termasuk obat asam lambung, dulu buat dipakai habis ada persiapan di UGD, obat tensi juga demikian, dll</p> <p>Air putih pun dulu ada persiapan untuk pasien sekarang mau meminum obat tablet pun tak ada air minum satu sendok pun, tolonglah dirobah SOP nya, khususnya pengadaan obat habis pakai dipersiapkan di UGD, saya ada di UGD saat ini, lama biar meminum obat, harus ke Apotek dulu mengambil sirupnya menunggunya ada setengah jam.</p>	Whatshap	Pihak pengaduan menjelaskan terkait SOP tentang persediaan obat di IGD sesuai aturan yang berlaku, lalu pengadu mengerti dan memahani aturan SOP yang berlaku di Rumah Sakit.			1	20 Menit
15	6/13/2024	JON KARNANDO SIANTURI	2102033009910003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan poli tujuan rujukan dari puskesmas Situmeang Habinsaran tidak sesuai yang seharusnya ke Bedah tetapi faskes membuat ke poliklinik Penyakit Dalam	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan menjelaskan dimana poli tujuan rujukan pasien tidak sesuai dan meminta agar memperbaiki rujukan dan mengirim ulang				10 Menit
16	6/13/2024	BENNI BATUBARA	1202120902850001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Sipahutar belum masuk padahal pasien sudah ke puskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Sipahutar dan mengkonfirmasi bahwa rujukan pasien belum masuk dan meminta petugas agar mengirim rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar		1		

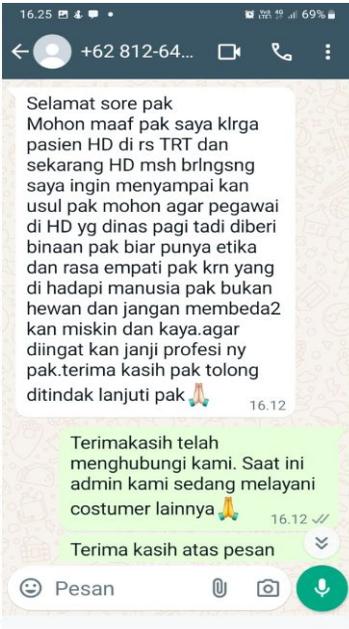
17	6/13/2024	DERMAWAN SITUMEANG	1202036401540001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Hutabaginda belum masuk padahal pasien sudah ke puskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Hutabaginda dan mengkonfirmasi bahwa rujukan pasien belum masuk dan meminta petugas agar mengirim rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit
18	6/13/2024	MANGIRING SIMAREMARE	1202150810600001	Perawat mata atas nama Desliana membawa pasien ke ruang pengaduan terkait keluhan pasien yang tidak bisa mendaftar karena tidak ada rujukan, pasien tetap ngotot ada rujukannya	Datang Langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu cek rujukan pasien dan rujukan ke poli mata yang terakhir diambil pada tanggal 10/11/2023 dan masa berlaku di tanggal 09/01/2024 dan kunjungan terakhir pasien pada bulan november 2023, ketika petugas menjelaskan pasien langsung tidak terima dan langsung pergi meninggalkan ruang pengaduan	1`			10 Menit
19	6/20/2024	SAUR TARULI LUMBANTOBING	1202015704490001	Pasien mengeluh, karena status belum ada padahal pasien sudah lama menunggu	Datang Langsung	Petugas pengaduan langsung menghubungi bagian kepala MR dan konfirmasi terkait keluhan pasien dan setelah di cek status pasien sudah diantar dan sudah di poliklinik, lalu petugas pengaduan mengarahkan pasien untuk kembali ke penyakit dalam				
20	6/20/2024	ROSMAWATI NABABAN	1202095805620001	Pasien mengeluh, karena status belum ada padahal pasien sudah lama menunggu	Datang Langsung	Petugas pengaduan langsung menghubungi bagian kepala MR dan konfirmasi terkait keluhan pasien dan setelah di cek status pasien sudah diantar dan sudah di poliklinik, lalu petugas pengaduan mengarahkan pasien untuk kembali ke penyakit dalam				

21	6/20/2024	Lisbet Flora Anita Simanjuntak	1202036606060002	Pasien mengeluh, karena status belum ada padahal pasien sudah puasa karena melakukan tindakan USG	Datang Langsung	Petugas pengaduan langsung menghubungi bagian bidang pelayanan dan penunjang agar segera menindaklanjuti terkait status lama diantar ke poli, dan 20 menit kemudian status pasien di antar.	1			20 Menit
22	6/20/2024	Julinda Simanjuntak	1202125005670001	Pasien mengeluh, karena status belum ada padahal pasien sudah puasa karena melakukan tindakan USG	Datang Langsung	Petugas pengaduan langsung menghubungi bagian bidang pelayanan dan penunjang agar segera menindaklanjuti terkait status lama diantar ke poli, dan 20 menit kemudian status pasien di antar.	1			20 Menit
23	6/24/2024	Agus Sinaga	1202091810760001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan poli rujukan dari puskesmas salah yang seharusnya ke Bedah tetapi dikirim ke Penyakit Dalam	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghhubungi petugas puskesmas siborong-borong dan menjelaskan dimana poli tujuan rujukan salah dan meminta agar diperbaiki dan mengirim ulang agar pasien bisa mendaftar	1			5 Menit
24	6/24/2024	JOSNO LUMBANTORUAN	1202102803660002	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan poli rujukan dari puskesmas salah yang seharusnya ke Penyakit dalam tetapi dikirim ke Paru	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghhubungi petugas puskesmas Butar dan menjelaskan dimana poli tujuan rujukan salah dan meminta agar diperbaiki dan mengirim ulang agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit
25	6/24/2024	ANJURAN PAKPAHAN	3671060408740006	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan poli rujukan dan diagnosa dari puskesmas salah rujuk yang seharusnya ke penyakit bedah tetapi dirujuk ke penyakit dalam sementara keluhan pasien tertusuk duri satu minggu yang lalu	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghhubungi petugas puskesmas Pangaribuan dan menjelaskan dimana poli tujuan rujukan salah dan meminta agar diperbaiki dan mengirim ulang agar pasien bisa mendaftar				

26	6/24/2024	Astrid Lina Agustina Tambunan	-	Pasien mengeluh, karena status belum ada padahal pasien sudah lama menunggu	Datang Langsung	Petugas pengaduan langsung menghubungi bagian kepala MR dan konfirmasi terkait keluhan pasien dan setelah di cek status pasien sudah diantar dan sudah di poliklinik, lalu petugas pengaduan mengarahkan pasien untuk kembali ke penyakit dalam	1			5 Menit
27	6/24/2024	SISKA DWI FEBYOLA BR ARITONANG	1471074202040060	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan pasien tidak bisa lagi dikarenakan sudah lewat tgl jadwal yang seharusnya tgl 27 mei 2024, tetapi pasien datang pada tanggal 24 juni 2024 dan pasien sudah ke puskesmas untuk ambil rujukan manual tetapi puskesmas sitada-tadi tidak membuat nomor rujukan dan anamnese pasien jadi tidak bisa digunakan.	Datang Langsung	Petugas pengaduan langsung menghubungi petugas puskesmas sitada-tada dan menjelaskan bahwa rujukan manual harus menggunakan no surat dan anamnese, lalu petugas mengatakan membuat rujukan baru pasien agar pasien dilayani.	1			10 Menit
28	6/25/2024	SIMON PETRUS SIMAMORA	1401062304720005	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan tidak ada dari puskesmas dan pasien belum ke puskesmas muara	Datang Langsung	Petugas pengaduan mengedukasi tentang aturan administrasi bpjs dimana pasien harus terlebih dahulu ke puskesmas berobat apabila dokter di puskesmas tidak bisa menangani maka faskes pertama akan merujuk pasien ke Rumah sakit	1			5 Menit
29	6/26/2024	Aminah Simatupang	1203056905800001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar ke poli bedah dikarenakan rujukan dari Rumah Sakit Tapanuli Selatan tidak sesuai dimana dirujuk ke poli penyakit dalam padahal di rujuk dengan rencana mau pemasangan Smino	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas Rumah Sakit Umum Daerah Tapanuli selatan dan menjelaskan dengan kesalahan rujukan dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar dan dilayani	1			20 Menit
30	6/26/2024	MASBULAN HARAHAHAP	1202084907510001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan poli tujuan rujukan dari puskesmas Janji Angkola tidak sesuai yang seharusnya ke Bedah tetapi faskes membuat ke poliklinik Penyakit Dalam	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Janji Angkola dan menjelaskan dimana poli tujuan rujukan salah dan meminta agar diperbaiki dan mengirim ulang agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit

31	6/26/2024	Aan Sahabat Marito Situmeang	1202041401100002	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum masuk padahal pasien sudah ke puskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Sitada-tada dan mengkonfirmasi bahwa rujukan pasien belum masuk dan meminta petugas agar mengirim rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit
32	6/26/2024	Timbul Batubara	1202041204580001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum masuk padahal pasien sudah ke puskesmas dan pasien mau berobat ke poli kulit	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Sitada-tada dan mengkonfirmasi bahwa rujukan pasien belum masuk dan meminta petugas agar mengirim rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar				10 Menit
33	6/26/2024	Mela Mendriani Simamora	1202015705920001	Pasien mengeluh, karena status belum ada padahal pasien sudah lama menunggu	Datang Langsung	Petugas pengaduan langsung menghubungi bagian kepala MR dan konfirmasi terkait keluhan pasien dan setelah di cek status pasien sudah diantar dan sudah di poliklinik, lalu petugas pengaduan mengarahkan pasien untuk kembali ke penyakit dalam	1			10 Menit
34	6/26/2024	Hotmian Sihombing	1202026109650001	pasien mengeluh karena KK hilang di IGD tetapi pada tanggal 10 Mei pasien lupa meminta	Datang Langsung	Petugas pengaduan menjelaskan tentang aturan tentang barang yang hilang adalah tanggungjawab yang bersangkutan.	1			10 Menit

35	6/27/2024	MANSUR HUTAHAEAN	'1202081407560000	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan tidak ada dari puskesmas dan pasien belum ke puskesmas Sarulla	Datang Langsung	Petugas pengaduan mengedukasi tentang aturan administrasi bpjs dimana pasien harus terlebih dahulu ke puskesmas berobat apabila dokter di puskesmas tidak bisa menangani maka faskes pertama akan merujuk pasien ke Rumah sakit, lalu petugas pengaduan mencoba hubungi puskesmas sarulla dan petugas mengatakan rujukan akan dikirim	1			10 Menit
36	6/27/2024	Binsar Tambunan	1202132803520002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan poli tujuan rujukan dari puskesmas Pangaribuan tidak sesuai yang seharusnya ke Jantung tetapi faskes membuat ke poliklinik Paru	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Pangaribuan dan menjelaskan dimana poli tujuan rujukan salah dan meminta agar diperbaiki dan mengirim ulang agar pasien bisa mendaftar	1			5 Menit
37	6/27/2024	RENTA SIAGIAN	1202014203700001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Hutabaginda belum masuk padahal pasien sudah ke puskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Hutabaginda dan mengkonfirmasi bahwa rujukan pasien belum masuk dan meminta petugas agar mengirim rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit
38	6/27/2024	YOLANDA ELYSABET LUMBANTOBING	1202014203040002	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Hutabaginda belum masuk padahal pasien sudah ke puskesmas	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Hutabaginda dan mengkonfirmasi bahwa rujukan pasien belum masuk dan meminta petugas agar mengirim rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit
39	6/27/2024	Jurita Nababan	1202104104630001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan SKDP tidak ada pasien mengatkan tercecer dibuatnya	Datang Langsung	Petugas pengaduan menjelaskan ke pasien kegunaan SKDPnya, lalu petugas cek tanggal kunjungan pasien ternyata pasien sudah terlambat datang kontrol dimana pasien datang pada tanggal 20 Juni 2024 tetapi pasien datang di tanggal 27 juni 2024, tetapi petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Butar dan menjelaskan tentang rujukan pasien dan meminta agar membuat dan mengirim surat rujukan manual pasien	1			20 Menit

40	6/29/2024	PARLINDUNGAN LUMBANTOBING	1202032301630001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftarkan dikarenakan rujukan dari puskesmas Parsingkaman salah poli tujuan dimana pasien mau ke poli kulit tetapi di buat ke polu paru	Datang Langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas parsingkaman dan mengkonfirmasi rujukan pasien salah poli tujuan dan meminta agar memperbaiki dan mengirim ulang rujukan.	1			10 Menit
41	6/29/2024	Nerita Hutauruk		Pasien mengeluh tentang pelayanan perawat di HD 	Whatshap	Petugas pengaduan memanggil kedua petugas HD atas nama Togu Hutagalung dan Nifa dan petugas menceritakan kronologis kejadian dimana terjadi miss komunikasi antara perawat dan pasien, lalu humas mengingatkan petugas agar memperbaiki komunikasi pelayanan.		1		40 Jam
<b>Jumlah Grading</b>							39	2		

Dibuat Oleh,  
Unit Pengaduan

Irmayani Simanjuntak

## REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI UNIT PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG

**BULAN : JULI 2024**

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	NO MR/ NO BPJS/NIK	PENJELASAN PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN	PENYELESAIAN DAN SARAN	GRADING			RESPON TIME
							HIJAU	KUNING	MERAH	
1	7/1/2024	KALAMER SIMANJUNTAK	1202091202580001	Pasien gak bisa berobat dikarenakan rujukan tidak ada	Datang langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu cek rujukan untuk memastikan dan ternyata rujukan tidak ada dikarenakan status kepesertaan pasien tidak aktif dikarenakan premi, lalu petugas menyarankan keluarga pasien untuk membayarkan premi pasien	1			10 Menit
2	7/2/2024	JOEL PARDOMUAN PURBA	1202011610040002	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Hutabaginda salah poli tujuan dimana pasien di rujuk ke penyakit dalam seharusnya ke poli bedah	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas hutabaginda dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar.	1			5 Menit

3	7/2/2024	ASIMA SIMANJUNTAK	1202125204660003	Pasein mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari Puskesmas Sipahutar belum masuk sementara pasien sudah pergi ke puskesmas		Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Sipahutar dan meminta agar mengirim rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar.	1			10 Menit
4	7/2/2024	DANIEL PUTRA CHONG	1202010203070001	Pasein mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari Praktek dokter Sonya belum masuk sementara pasien sudah ke Faskes Pertama	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas praktek dokter sonya dan meminta agar mengirim rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar.	1			10 Menit
5	7/2/2024	NURMAINI BR NASUTIC	1276016507860003	Pasein mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari Puskesmas Sitada-tada belum masuk sementara pasien sudah pergi ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Sitada-tada dan meminta agar mengirim rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar.	1			10 Menit
6	7/2/2024	DANIEL PANGGANEAN	1276010108890003	Pasein mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari Puskesmas Sitada-tada belum masuk sementara pasien sudah pergi ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Sitada-tada dan meminta agar mengirim rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar.	1			10 Menit

7	7/3/2024	JURANGAN ARITONAN	1202100204750002	Pasein mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari Puskesmas Butar belum masuk sementara pasien sudah pergi ke puskesmas	Datang langsung	Petugas Pengaduan menghubungi puskesmas Butar agar mengirimkan rujukan pasien dan melanjutkan pendaan.	1			10 Menit
8	7/3/2024	ASNAT SILITONGA	1202095506430001	Pasein mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari Puskesmas Siborong-borong belum masuk sementara pasien sudah	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Siborong - borong dan meminta agar mengirim rujukan pasien agar pasien bisa	1			10 Menit
9	7/3/2024	PARDAMEAN SITOMP	1202060501370001	Pasein mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari Puskesmas Sarulla tidak ada karena pasein tidak pergi ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menjelaskan dan edukasi tentang aturan rujukan dari Faskes Pertama Lalu petugas pengaduan menghubungi puskesmas sarulla dan menjelaskan tentang kondisi pasien dimana kalau pasien untuk pulang ke puskesmas tidak memungkinkan dikarenakan keadaan pasein, lalu petugas faskes mengatakan akan mengirim rujukan pasein.	1			15 Menit

10	7/5/2024	MARUSAHA SILITONG	1202090305510003	Pasien tidak bisa mendaftar karena Diagnosa dan Poli Tujuan Salah dari puskesmas Siborongborong	Datang langsung	Petugas menghubungi Puskesmas Siborongborong agar mengubah rujukan pasien dan pasien bisa melanjutkan pendaftaran	1			15 Menit
11	7/6/2024	CHELSEA NATASI MAN	1202114412060001	Pasien tidak bisa mendaftar karena salah Poli Tujuan dari puskesmas Aek Raja harusnya Poli anak tetapi rujukan dikirim ke poli Saraf	Datang langsung	Petugas Pengaduan menghubungi Puskesmas Aek Raja dan mengkonfirmasi bahwasannya pasien tersebut harusnya rujukannya ke Poli Anak bukan ke Poli Saraf dan	1			10 Menit
12	7/8/2024	JUMAGA SIRINGORINGO	1202082411810001	Keluarga pasien mengeluh tentang masalah No BPJS dan No NIK tidak sinkron membuat mereka tidak bisa menggunkan BPJS dan pasein sudah di rawat selama 7 hari.	Datang langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu mengecek kartu BPJS dan NIK Pasien dimana ditemukan data yang tidak sesuai dengan NIK Pasien tidak terdaftar sebagai Peserta BPJS terkait hal ini petugas SEP center sebelumnya udh menjelaskan	1			15 Menit

13	7/8/2024	SEREIDA SIMANUNGKA
----	----------	--------------------

120204630850001

Pasein mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari Praktek dr Sonya tidak ada karena pasein tidak pergi ke Faskes Pertama	Datang langsung	Petugas pengaduan menjelaskan dan edukasi tentang aturan rujukan dari Faskes Pertama dimana pasein harus berobat dulu ke Faskes pertama Lalu petugas pengaduan menghubungi Praktek dr sonya dan menjelaskan tentang kondisi pasien dimana kalau pasien untuk pulang ke puskesmas tidak memungkinkan dikarenakan keadaan pasein, lalu petugas faskes mengatakan akan mengirim rujukan pasein.	1			15 Menit
--	-----------------	--	---	--	--	----------

14	7/8/2024	TIARMIN TAMBUNAN	1202135504460001	Pasein mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari Puskesmas Pangaribuan tidak ada karena pasein tidak pergi ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menjelaskan dan edukasi tentang aturan rujukan dari Faskes Pertama dimana pasein harus berobat dulu ke puskesmas apabila tidak bisa ditangani maka faskes pertama akan merujuk ke faskes Tingkat pertama. Lalu petugas pengaduan menghubungi Puskesmas Pangribuan dan menjelaskan tentang kondisi pasien dimana kalau pasien untuk pulang ke puskesmas tidak memungkinkan dikarenakan keadaan pasein, lalu petugas faskes mengatakan akan mengirim rujukan pasein.	1			15 Menit
----	----------	------------------	------------------	--	-----------------	--	---	--	--	----------

15	7/9/2024	PARDAMEAN SINAGA	1202110706570001	Pasein mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari Puskesmas Parmonangan tidak ada karena pasein tidak pergi ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menjelaskan dan edukasi tentang aturan rujukan dari Faskes Pertama dimana pasein harus berobat dulu ke puskesmas apabila tidak bisa ditangani maka faskes pertama akan merujuk ke faskes Tingkat pertama. Lalu	1			15 Menit
16	7/11/2024	SARLI SIMANGUNSONG	1202121212610002	Pasein mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari Puskesmas Spahutar tidak ada karena pasein tidak pergi ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menjelaskan dan edukasi tentang aturan rujukan dari Faskes Pertama dimana pasein harus berobat dulu ke puskesmas apabila tidak bisa ditangani maka faskes pertama akan merujuk ke faskes Tingkat pertama. Lalu	1			15 Menit
17	7/11/2024	LENNI SIBURIAN	1801214412800001	Pasein mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Sipultak salah poli tujuan dimana pasien di rujuk ke penyakit dalam seharusnya ke poli bedah	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Sipultak dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar.	1			10 Menit

18	7/11/2024	LINCE SITOANG	1202094910630001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan manual dari puskesmas tidak berlaku lagi	Datang langsung	petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas silangit untuk konfirmasi rujukan pasein tetapi tidak diangkat dan petugas mengedukasi agar pasien kembali ke puskesmas	1			20 Menit
19	7/12/2024	NERISA SIMANJUNTAK	1202134309730002	Pasein mengeluh tidak bisa mendaftar dan melakukan tindakan cuci darah dikarenakan rujukan dari Puskesmas Lumban Sinaga tidak ada karena pasein tidak pergi ke puskesmas dan pasien	Datang langsung	Petugas pengaduan mengedukasi tentang rujukan dimana pasein harus ke faskes pertama dulu berobat lalu ke Rumah Sakit, Lalu petugas pengaduan menghubungi petugas	1			15 Menit
20	7/12/2024	SONTI WARNI SIMAREMARE	1202044312730001	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan belum masuk dari puskesmas Sitadatada	Datang langsung	Petugas Pengaduan menghubungi Puskesmas agar mengirmkan rujukan pasien dan bisa melanjutkan pendaftaran	1			10 Menit
21	7/12/2024	ALEX NATHAN SIBURIAN	3173060612060008	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan dari puskesmas Siborongborong belum masuk.	Datang langsung	Petugas Pengaduan Menghubungi Puskesmas Siborongborong agar mengirimkan rujukan pasien dan bisa melanjutkan pendaftaran.	1			15 Menit

22	7/15/2024	BINSAR SIANTURI	1202033101560002	Pasien tidak bisa mendaftar karena pasien tidak datang ke puskesmas untuk memperpanjang rujukan dari puskesmas Parsingkaman	Datang langsung	Petugas Pengaduan menghubungi puskesmas Parsingkaman agar mengirimkan rujukan pasien dan bisa melanjutkan pendaftaran	1			10 Menit
23	7/15/2024	MARIANTUN BATUBARA	1202035007620001	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan belum dikirim dari puskesmas Parsikaman	Datang langsung	Petugas Pengaduan menghubungi puskesmas agar mengirimkan rujukan pasien dan bisa melanjutkan pendaftaran.	1			10 Menit
24	7/16/2024	COLUMBUS SINAGA	1202042403540001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Sitada-tada salah poli tujuan dan diagosa dimana pasien di rujuk ke penyakit dalam dengan diagnosa Retensia urin seharusnya ke poli Dalam dengan Hipertensi	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Sitada-tada dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar.	1			15 Menit

25	7/16/2024	TIONI RESA SILITONGA	1208164806970001	Pasien tidak bisa mendaftar karena salah Diagnosa dai Puskesmas Paniaran.	Datang langsung	Petugas menghubungi Puskesmas Paniaran dan mengkonfirmasi bahwa Diagnosa pasien dan meminta mengubah Diagnosa agar pasien bisa melanjutkan pendaftaran.	1			10 Menit
26	7/16/2024	LINCE SITO HANG	1202094910630001	Pasien tidak bisa mendaftar karena Puskesmas Silangit tidak memberikan rujukan karena pasien sudah terlalu banyak mengambil rujukan melebihi batas pengambilan rujukan.	Datang langsung	Petugas menghubungi puskesmas Silangit dan mengkonfirmasi bahwasannya rujukan yang sebelumnya sudah selesai dan bisa ditutup agar dapat mengirimkan rujukan yang baru.	1			15 Menit
27	7/18/2024	DEWI FLORIDA SINAGA	1211045211820001	Pasien tidak bisa mendaftar karena puskesmas Sipahutar tidak mau meberikan rujukan baru yang diberikan rujukan manual	Datang langsung	Petugas menghubungi puskesmas Sipahutar dan mengkonfirmasi bahwasannya pasien harus diberikan rujukan baru dengan diagnosa yang baru agar pasien bisa melanjutkan pendaftaran	1			15 Menit

28	7/19/2024	TUMOMTU PAKPAHAN	1202136511800001	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan belum masuk dari Puskesmas Pangaribuan.	Datang langsung	Petugas menghubungi puskesmas Pangaribuan agar mengirimkan rujukan pasien dan bisa melanjutkan pendaftaran.	1			15 Menit
29	7/23/2024	AUGUS SIMANJUNTAK	1202090508640002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan tidak bisa lagi digunakan dikarenakan pengobatan dengan diagnosa sebelumnya sudah di kembalikan ke puskesmas, dan pasien sudah pergi kepuskesmas tetapi petugas puskesmas tidak memberikan dengan alasan rujukan masih	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas panieran dan menjelaskan bahwa rujukan sebelumnya tidak berlaku lagi dikarenakan diagnosa atau keluhan pasien tidak sama maka puskesmas harus mengeluarkan rujukan yang baru dengan diagnosa yang baru juga,	1			10 Menit
30	7/23/2024	MENTERIA SIMANGUNSONG	1202044306550001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Sitada-tada belum masuk tetapi pasien sudah kepuskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas sitada-tada dan konfirmasi bahwa rujukan pasien belum masuk dan meminta agar segera mengirim rujukan pasien .	1			10 Menit

31	24/07/2024	TAUFIQ QURAMAN	1201141107010004	Rujukan Baru dari puskesmas Hutabaginda tidak ada dan pasien mengeluh lemas, mual dan muntah dan mau pingsan tetapi pasien meminta agar rujukannya dibuat ke sibolga dengan alasan keluarga ada disibolga	Datang langsung	Petugas pengaduanmenjelaskan tentang aturan rujukan dimana tidak bisa mengeluarkan rujukan ke Rumah Sakit Sibolga karena faskes pertama pasein dari Puskesmas Hutabaginda	1			20 Menit
32	7/26/2024	KASAN SIMARMATA	1202093112580005	Pasien tidak bisa mendaftar karena Diagnosa dan poli tujuan berbeda dari puskesmas Siborongborong	Datang langsung	Petugas menghubungi Puskesmas Siborongborong agar mengubah rujukan dan memperbaiki rujukan pasien	1			10 Menit
33	7/26/2024	KAMAN DONGAN	1202131507700001	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan belum masuk dari puskesmas Pangaribuan	Datang langsung	Petugas menghubungi puskesmas Pangaribuan agar mengirimkan rujukan pasien dan bisa melanjutkan pendaftaran.	1			15 Menit
34	7/29/2024	MEGAWATI SIHOMBING	1202016801630001	Pasien tidak bisa mendaftar karena tidak ada rujukan dari Puskesmas Hutabaginda	Datang langsung	Petugas menghubungi Puskesmas Hutabaginda agar mengirimkan Rujukan dan pasien bisa melanjutkan pendaftaran.	1			15 Menit

35	7/31/2024	JUDIHAR SIMANJUNTAK	1202121307570001	Pasien tidak bisa mendaftar karena Rujukan Pasien belum masuk dari puskesmas Sipahutar	Datang langsung	Petugas menghubungi puskesmas Sipahutar agar mengirimkan rujukan Pasien yang baru dengan Diagnosa yang berbeda dan Poli yang berbeda dari Rujukan	1			15 Menit
36	7/31/2024	ROHANI SIHOMBING	1271176904820000	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukannya tidak masuk dari puskesmas Butar.	Datang langsung	Petugas menghubungi Puskesmas Butar agar mengirimkan rujukan pasien, ternyata Puskesmas Butar sudah mengirimkan Rujukan hari sebelumnya namun Nomor BPJS yang berbeda dengan NIK	1			15 Menit
<b>Jumlah Grading</b>							36			

Dibuat Oleh,  
Unit Pengaduan

Irmayani Simanjuntak

## REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI UNIT PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG

**BULAN : AGUSTUS 2024**

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	NO MR/ NO BPJS/NIK	PENJELASAN PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN	PENYELESAIAN DAN SARAN	GRADING			RESPON TIME
							HIJAU	KUNING	MERAH	
1	8/1/2024	NENSI SIMANJUNTAK	1202064508620001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Sarulla belum masuk padahal sudah pergi kepuskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Sarulla dan meminta agar mengirim rujukan pasien dikarenakan rujukan pasien belum masuk	1			10 Menit
2	8/1/2024	WALMAN SIAHAAN	9271021708540002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Siborongborong belum masuk padahal sudah pergi kepuskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Siborongborong dan meminta agar mengirim rujukan pasien dikarenakan rujukan pasien belum masuk	1			10 Menit
3	8/2/2024	YOLA ANGELINA HUTASOIT	1202096706040003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Siborongborong belum masuk padahal sudah pergi kepuskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Siborongborong dan meminta agar mengirim rujukan pasien dikarenakan rujukan pasien belum masuk	1			10 Menit

4	8/5/2024	ELIDA SITORUS		Pasien komplain dikarenakan tidak bisa menggunakan BPJS saat Rawat inap dan mendapatkan SABU	Datang langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu cek data pasien dan konfirmasi tentang masalah pasien di ruang rawat inap dan IGD ternyata pasien datang ke IGD bukan dalam keadaan Gawat dan pasien diluar Warga Tapanuli Utara.lalu petugas pengaduan menjelaskan ke ke keluarga pasein harus menggunakan rujukan parsial dari Rumah Sakit PORSEA	1			15 Menit
5	8/5/2024	LINDA EVELIDA PURBA	1202136401620001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Pangaribuan belum masuk padahal sudah pergi kepuskemas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Panagribuan dan meminta agar mengirim rujukan pasien dikarenakan rujukan pasien belum masuk	1			10 Menit
6	8/5/2024	RISWAN HUTASOIT	0000235857172	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan tidak berlaku lagi karena pasien tidak tepat waktu berobat	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Hutabaginda dan menjelaskan masalah rujukan pasien tidak berlaku dikarenakan pasien tidak tepat waktu berobat jadi rujuakn lama tidak bisa digunakan lagi dan pasein berobat ke poli jiwa dan petugas pengaduan meminta agar rujukan pasien dikirimkan agar pasien bisa mendaftar.	1			10 Menit

7	06/08/2024	RAMLAN PARTOMUAN	1409022312830004	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan tidak berlaku lagi dikarenakan pasien tidak tepat waktu berobat		Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Siborongborong dan menjelaskan masalah rujukan pasien tidak berlaku dikarenakan pasien tidak tepat waktu berobat jadi rujukan lama tidak bisa digunakan lagi dan pasien berobat ke poli gigi dengan kondisi mulut dalam keadaan bengkak dan petugas pengaduan meminta agar rujukan pasien dikirimkan agar pasien bisa mendaftar.	1			10 Menit
8	06/08/2024	BILTER NABABAN	1202091704810002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan tidak berlaku lagi dikarenakan rujukan yang sebelumnya tidak bisa lagi digunakan dikarenakan sudah di rujuk ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Paniaran dan menjelaskan bahwa pasien harus rujukan baru dikarenakan pasien sebelumnya di rujuk ke Pematang Siantar.	1			15 Menit
9	8/12/2024	TERESIA TRYMEDIA PASARIBU	1202124412100001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan tidak ada dan pasien tidak ke puskesmas terlebih dahulu dikarenakan pasien dibawa langsung ke IGD dikarenakan kejang	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Sipahutar dan menjelaskan kondisi pasien dimana pasien langsung ke IGD karena Kejang dan setelah di periksa dokter IGD pasien bisa ke poli anak dikarenakan tidak gawat dan meminta petugas agar mengirim rujukan pasien	1			15 Menit

10	8/13/2024	NURSITI SIAGIAN	1503034972580002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Hutabaginda salah membuat poli tujuan rujukan	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Hutabaginda dan menjelaskan bahwa rujukan yang dikirim salah tujuannya poli dan meminta agar memperbaiki rujukan tersebut agar pasien bisa mendaftar.	1			10 Menit
11	8/13/2024	NURLELA TAMPUBOLON	1202024402890003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Siatas Barita belum masuk padahal sudah pergi ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Siatas Barita dan meminta agar mengirim rujukan pasien dikarenakan rujukan pasien belum masuk	1			10 Menit
12	8/14/2024	RUSTAMA HELENA HUTABARAT	3275056907710011	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Sipultak salah poli tujuannya	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Sipultak dan menjelaskan bahwa poli rujukan salah yang seharusnya ke poli jiwa tetapi dibuat ke obgyn dan petugas meminta segera memperbaiki agar pasien bisa mendaftar.	1			10 Menit

13	8/15/2024	DONNI REFINA TAMPUBOLON	1202014810820002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan tidak ada dari puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas Hutabaginda dan menjelaskan masalah rujukan pasien tidak ada dikarenakan pasien tidak kepuskesmas, dan dan petugas menjelaskan dimana kondidi pasien tidak kooperatif lagi dan pasein berobat ke poli jiwa dan petugas pengaduan meminta agar rujukan pasien dikirimkan agar pasien bisa mendaftar.	1			15 Menit
14	8/15/2024	ANITA FANNY SIRINGORINGO	1202015404820003	Pasien tidak bisa mendafatar dikarenkan rujukan dari Faskes Pertama Praktek dr Sonya salah poli tujuan	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Sipultak dan menjelaskan bahwa poli rujukan salah yang seharusnya ke poli Penyakit Dalam tetapi dibuat ke Bedah dan petugas meminta segera memperbaiki agar pasien bisa mendaftar.	1			15 Menit

15	8/15/2024	GILBERT HUTAURU	1202042012680004	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan manual dari puskesmas tidak berlaku	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Hutabaginda dan menjelaskan rujukan manual tidak bisa di gunakan karena pasien sudah tidak kontrol selama dua bulan dan menjelaskan harus rujukan baru, tetapi petugas puskesmas tidak memberikan dan mengatakan rujukan bisa keluar bulan september.lalu petugas menginformasikan ke pasien harus kembali kepuskesmas	1			15 Menit
16	6/16/2024	DARMAN PARAPAT	1202041902800005	Pasien tidak bisa mendaftar karena rujukan manual dari puskesmas tidak berlaku	Datang langsung	Petugas pengaduanmenghubungi petugas puskesmas Situmeaang Habinsaran dan menjelaskan dimana rujukan manual tidak bisa berlaku karena pasien post opname dan meminta petugas untuk membuat dan mengirim rujukan	1			15 Menit
17	8/19/2024	Herdiana	1202096102820001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan yang dari puskesmas Siborong-borong Salah diagnosa rujukan	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Siborongborong dan menjelaskan bahwa rujukan yang dikirim salah diagnosa dan meminta agar di perbaiki agar pasein bisa mendaftar	1			10 Menit

18	8/20/2024	Sostra Eviyadelina sitompul	1202046810720002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Situmeang Habinsaran belum masuk padahal sudah pergi kepuskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien belum masuk dan meminta petugas untuk mengirim rujukan agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit
19	8/20/2024	Fernando Samosir	1202043007240001	Pasien komplain dikarenakan disuruh kembali ke puskesmas dikarenakan indikasi untuk opname dari ruang PONEK tidak layak	Datang langsung	Petugas pengaduan mencoba menghubungi petugas puskesmas Situmeang Habinsaran dan menjelaskan tentang keadaan pasien yang tidak layak opname dri ponek tetapi pasien tidak bersedia kembali ke Puskesmas dan petugas inisiatif untuk meminta tolong rujukan di buat agar pasein bisa mendaftar ke Poliklinik	1			10 Menit
20	8/21/2024	Calvin Eliazer Simorangkir	1202013107200003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan yang dari puskesmas Hutabaginda Salah diagnosa rujukan	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Hutabaginda dan menjelaskan bahwa rujukan yang dikirim salah diagnosa dan meminta agar di perbaiki agar pasein bisa mendaftar	1			10 Menit
21	8/21/2024	Rosdiana Hutasoit	0002526653755	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Siborongborong belum masuk padahal sudah pergi kepuskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien belum masuk dan meminta petugas untuk mengirim rujukan agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit

22	8/21/2024	Sutira Maya Hutagalung	1202034606850001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Parsingkaman belum masuk padahal sudah pergi kepuskemas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien belum masuk dan meminta petugas untuk mengirim rujukan agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit
23	8/21/2024	Romike Tampubolon	1202125012500001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Sipahutar belum masuk padahal sudah pergi kepuskemas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien belum masuk ke poli Jiwa dan meminta petugas untuk mengirim rujukan agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit
24	8/21/2024	Egi Ernesto Panjaitan	00003373347936	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Sipahutar belum masuk padahal sudah pergi kepuskemas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien belum masuk ke poli Bedah dan meminta petugas untuk mengirim rujukan agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit
25	8/22/2024	Marlise Hutabarat	1202017105470001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Hutabaginda dan menjealskan tentang rujukan pasien yang salah yang seharusnya ke poli Penyakit dalam dengan kode diagnosa E05.90 dan meminta petugas untuk memperbaiki dan mengirim rujukan pasein agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit

26	8/22/2024	Marisi Tiorida	1202015001680001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Hutabaginda dan menjealskan tentang rujukan pasien yang salah yang seharusnya ke poli Penyakit dalam dengan dengan kode diagnosa N20 dan meminta petugas untuk memperbaiki dan mengirim rujukan pasein agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit
27	8/23/2024	Tommy Tampubolon	1202012408770001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Hutabaginda dan menjelaskantentang rujukan pasien yang salah yang dimana seharusnya pasein dirujuk ke poli saraf dengan diagnosa Stroke Haemoragik dan meminta petugas agar bisa mendaftar	1			10 Menit

28	8/26/2024	Tiasa Sihombing	1202044702450001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Situmeang Habinsaran dan menjealskan tentang rujukan pasien yang salah yang seharusnya ke poli Jantung tetapi rujukan penyakit dalam dan meminta petugas untuk memperbaiki dan mengirim rujukan pasein agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit
29	8/26/2024	Rusmani Manalu	1202106102550001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Sipultak tentang rujukan pasien yang salah yang seharusnya ke poli bedah dan dignosa Calculus Renal dan meminta petugas untuk memperbaiki dan mengirim rujukan pasein agar pasien bisa mendaftar	1			20 Menit
30	8/27/2024	Mangasi Simanjuntak	1202122404550001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Sipahutar belum masuk padahal sudah pergi kepuskemas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien belum masuk dan meminta petugas untuk mengirim rujukan agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit

31	8/28/2024	Surya Lumbantobing	'0000235286032	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Parsingkaman belum masuk padahal sudah pergi kepuskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien belum masuk dan meminta petugas untuk mengirim rujukan agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit
32	8/29/2024	Aris Cristopel Tampubolon	120212011050003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Sipahutar dan menjelaskan tentang rujukan pasien yang salah yang seharusnya dengan kode Z03.9 polibedah dan meminta petugas untuk memperbaiki dan mengirim rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit
<b>Jumlah Grading</b>							32	0	0	

Dibuat Oleh,  
Unit Pengaduan

Irmayani Simanjuntak

**REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI UNIT PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG**

**BULAN : SEPTEMBER 2024**

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	NO MR/ NO BPJS/NIK	PENJELASAN PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN	PENYELESAIAN DAN SARAN	GRADING			RESPON TIME
							HIJAU	KUNING	MERAH	
1	9/3/2024	Zuventinus Siregar	1202041304770001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Situmeang Habinsaran dan menjealskan tentang rujukan pasien yang salah yang seharusnya ke poli bedah dan meminta petugas untuk memperbaiki dan mengirim rujukan pasein agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit
2	9/3/2024	Mayani	1271196011790003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan Poli rujukan tidak sesuai dengan Diagonasa pasien	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Situmeang Habinsaran dan menjelaskan tentang rujukan pasien yang salah yang seharusnya ke poli Obgyn dikirim rujukan ke Bedah dan meminta petugas untuk memperbaiki dan mengirim rujukan pasein agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit

3	9/3/2024	NORMIN SITUMEANG	1203215509540005	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Hutabaginda belum masuk	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien belum masuk dan meminta petugas untuk mengirim rujukan agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit
4	9/3/2024	Pesta Ulina Sitorus	1202044805710001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan Poli rujukan tidak sesuai dengan Diagonasa pasien	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Situmeang Habinsaran dan menjelaskan tentang rujukan pasien yang salah yang seharusnya ke poli Bedah dikirim rujukan ke Penyakit dalam dan meminta petugas untuk memperbaiki dan mengirim rujukan pasien agar pasien bisa mendaftar	1			10 Menit
5	9/3/2024	Sinur Pakpahan/ Timbul Bakkara		Pada hari selasa tgl 3 September 2024 terjadi keributan dimana keluarga pasien di kebidanan atas nama Sinur Pakpahan melakukan sidikit kekerasan fisik dan mengeluarkan kata-kata kasar yang diakibatkan kesalahpahaman komunikasi kepada	Datang langsung	Pihak Rumah Sakit Langsung memanggil keluarga pasien dan duduk bersama di ruangan direktur dan sepakat untuk saling berdamai	1			60 menit

6	9/4/2024	FRIKLES PANGGABEAN	1202040402790002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan surat kontrol tidak berlaku karena sudah lewat tanggal yang seharusnya kontrol tgl 27 Agustus 2024 tetapi pasien datang tanggal 3 September 2024	Datang langsung	Petugas pengaduan menjelaskan tentang aturan administrasi BPJS dan menyarankan pasien kembali ke Faskes Pertama untuk berobat terlebih dahulu.	1			10 Menit
7	9/4/2024	ALSEN SIHOMBING	1202090712560001	Keluarga pasien mengeluh ada petugas/perawat br Sinaga yang tidak ramah di ruang Flamboyan	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi kepala ruangan Flamboyan dan menjelaskan tentang keluhan pasien dan meminta untuk menegur dan memperbaiki pelayanan	1			15 Menit
8	9/4/2024	BALMEN SIMAMORA	1202101010510001	Keluarga pasien mengeluh tentang pelayanan perawat yang shift malam pada tanggal 31 Agustus 2024, dimana perawat di ruang Flamboyan menyuruh dan keluarga pasien untuk mengukur suhu pasien, dan Sprei tidak pernah di ganti selama 6 hari	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi kepala ruangan Flamboyan dan menjelaskan tentang keluhan pasien dan meminta untuk menegur dan memperbaiki pelayanan	1			15 Menit

9	9/4/2024	Tiominar Panjaitan	1222034808010010	Keluarga pasein mengeluh tentang pelayanan perawat di Ruang Flamboyan yang shift pagi pada tanggal 02 September 2024, dimana infus pasien lama diganti keluarga melapor ke petugas jam 09.00 Wib tetapi di ganti sampai siang.	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi kepala ruangan Flamboyan dan menjelaskan tentang keluhan pasein dan meminta untuk menegur dan memperbaiki pelayanan	1			15 Menit
10	9/4/2024	Albert Manumpak Paskah	1202043003700003	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan Diagnosa dari Puskesmas Sitada tada tidak sesuai	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien Salah diagnosa dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien dan mengirim ulang kembali	1			15 Menit
11	9/4/2024	ROMI MANALU	1202045210640001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum ada dan pasien belum pergi ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menjelaskan tentang aturan administrasi BPJS dan menyarankan pasien kembali ke Faskes Pertama untuk berobat terlebih dahulu.	1			10 Menit

12	9/4/2024	Marsaulina Lumbanbatu	1202015212570001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan Diagnosa dari Puskesmas Hutabaginda tidak sesuai	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien Salah diagnosa dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien dan mengirim ulang kembali	1			15 Menit
13	9/4/2024	Desima Sipahutar	3275086511560003	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan Diagnosa dari Puskesmas Sitadadada tidak sesuai	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien Salah diagnosa dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien dan mengirim ulang kembali	1			10 Menit
14	9/5/2024	Mei Juliati Tobing	1202017005840001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa tidak sesuai dengan poli tujuan dari puskesmas Hutabaginda	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien Salah diagnosa dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien dan mengirim ulang kembali	1			10 Menit

15	9/6/2024	Raoman Siahaan	1202017009510001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan poli tujuan salah dimana pasien seharusnya ke poli jantung dirujukan poli penyakit dalam dari puskesmas Hutabaginda	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana poli rujukan pasien Salah dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien dan mengirim ulang kembali	1			10 Menit
16	9/13/2024	Richard Sp Hutasoit	1201605306750001	Pasien tidak bisa mengambil obat iter dikarenakan Rujukan sudah habis pasien sudah ke puskesmas Siborongborong tetapi rujukan belum masuk	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit
17	9/17/2024	Tirama Nababan	1202095004560001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan Rujukan belum masuk dari puskesmas Siborongborong sementara pasien sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit

18	9/18/2024	Pine Siahaan	1205206609630002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan Rujukan belum masuk dari puskesmas Siborongborong sementara pasien sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit
19	9/18/2024	Dewi Jelita Hutagalung	2171116511799009	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan Rujukan belum masuk dari puskesmas Parsingkaman sementara pasien sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit
20	9/19/2024	Nerita hutauruk	1202035007980002	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan Rujukan Salah poli tujuan dan Diagnosa dimana pasien seharusnya ke poli bedah ganti katetater dirujukan poli penyakit dalam dari puskesmas Hutabaginda	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien Salah dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien dan mengirim ulang kembali	1			10 Menit

21	9/20/2024	Jhonny Nababan	1202091512490001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan Rujukan belum masuk dari puskesmas Siborongborong sementara pasien sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit
22	9/21/2024	Dorlan Naibaho	1202015702680001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan Rujukan Salah poli tujuan dan Diagnosa dimana pasien seharusnya ke poli saraf dirujukan poli penyakit dalam dari puskesmas Hutabaginda	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien Salah dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien dan mengirim ulang kembali	1			10 Menit
23	9/23/2024	Yesika Marpaung	1202045307070001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan Rujukan Salah poli tujuan dimana pasien seharusnya ke poli Anak dirujukan poli penyakit dalam dari puskesmas Situmeang Habinsaran	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien Salah dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien dan mengirim ulang kembali	1			10 Menit

24	9/25/2024	Morlan Silitonga	1202091206720004	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan Rujukan Salah poli tujuan dan dimana pasien seharusnya ke poli penyakit dalam dirujuk poli Paru dari puskesmas Siborongborong	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien Salah dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien dan mengirim ulang kembali	1			10 Menit
25	9/25/2024	Nurmani Sianturi	1202096603570002	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan Rujukan Salah poli tujuan dan dimana pasien seharusnya ke poli Jantung dirujuk poli Penyakit Dalam dari puskesmas Siborongborong	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien Salah dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien dan mengirim ulang kembali	1			10 Menit
26	9/25/2024	Rusli Hutaglung	120203570550001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan Rujukan belum masuk dari puskesmas Parsingkaman sementara pasien sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit

27	9/26/2024	Riduan Sianaga	1202012811750001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan poli tujuan salah dimana pasien seharusnya ke poli bedah dirujuk poli penyakit dalam dari puskesmas Hutabaginda	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana poli rujukan pasien Salah dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien dan mengirim ulang kembali	1			10 Menit
28	9/26/2024	Kritina Hariyanti Sitorus	1271194212780003	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan poli tujuan salah dimana pasien seharusnya ke poli Obgyn dirujuk poli bedah dari puskesmas Hutabaginda	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana poli rujukan pasien Salah dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien dan mengirim ulang kembali	1			10 Menit
29	9/27/2024	Ego Martin Simatupang	1202012903080003	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan poli tujuan salah dimana pasien seharusnya ke poli Anak dirujuk poli Penyakit dalam dari puskesmas Hutabaginda	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana poli rujukan pasien Salah dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien dan mengirim ulang kembali	1			10 Menit

30	9/30/2024	Rotua Sitompul	1202046107010001	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan Diagnosa rujukan salah dari puskesmas Situmeang Habinsaran	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi puskesmas dan menginformasikan dimana rujukan pasien Salah dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien dan mengirim ulang kembali	1			10 Menit
<b>Jumlah Grading</b>							30			

Dibuat Oleh,  
Unit Pengaduan

Irmayani Simanjuntak

**REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI UNIT PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG**

**BULAN : OKTOBER 2024**

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	NO MR/ NO BPJS/NIK	PENJELASAN PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN	PENYELESAIAN DAN SARAN	GRADING		
							HIJAU	KUNING	MERAH
1	10/7/2024	HANDRIMAN LUMBANTORUAN	1271130510050001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Siborong-borong	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		
2	10/7/2024	GUNUNG MANALU	2171122204920002	Istri pasien mengeluh Bpjs Tidak aktif dan meminta untuk dikurangi biaya	Datang langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu cek bpjs pasien dimana bpjs pasien tidak aktif karena tidak ditanggung lagi dan petugas pengaduan menginformasikan terkait pengurangan biaya bagi pasien yang tidak mampu dan menerima rawatan kelas III sementara pasien dirawat ke kelas II	1		

3	10/8/2024	GOMOS MARTUA SIMATUPANG	3175062806640002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Parsingkaman	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		
4	10/8/2024	MARUDUT SINAGA	1202090403650001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan poli rujukan tidak sesuai dengan diagnosa pasien dari puskesmas Paniaran dimana seharusnya ke Poli Jantung Rujukan dibuat ke Poli Paru	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan segera dikirim	1		
5	10/8/2024	ERIKA SINAGA	1408046301800006	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum masuk sementara pasien sudah pergi ke puskesmas Sipahutar	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		

6	10/8/2024	RUGUN SIANIPAR	1202126512670001	Pasein mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan sudah lewat tanggal kontrol yang seharusnya tanggal 01 Oktober 2024, pasien datang tanggal 08 Oktober 2024	Datang langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu menghubungi petugas pendaftaran dan menjelaskan keluhan pasien, dan petugas mengatakan masih bisa mendaftar karena batas berlakunya pada hari ini, dan petugas pengaduan menjelaskan ke pasien dan mengarahkan ke pendaftaran agar pasien di daftarkan	1		
7	10/8/2024	ROSENNI PURBA	1216065104710001	Pasein mengeluh tidak bisa mendaftar dan mengambil obat dikarenakan sudah lewat tanggal kontrol yang seharusnya tanggal 02 Oktober 2024, pasien datang tanggal 08 Oktober 2024	Datang langsung	Petugas pengaduan menjelaskan tentang peraturan administrasi waktu pengambilan ITER harus tepat waktu dan mengingatkan agar tepat waktu	1		

8	10/10/2024	HENNY LABORA LUMBANTOBING	1202014609700004	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Hutabaginda	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		
9	10/11/2024	TIODIA HILARIA SINABUTAR	1202127001740001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Sipahutar	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		

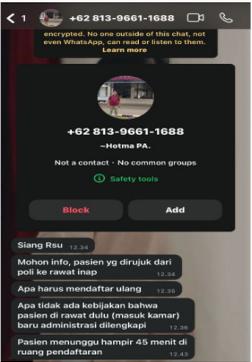
10	10/11/2024	IDA MASNITA SARAGIH	1202055402710003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum masuk sementara pasien sudah pergi ke puskesmas Onan Hasang	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas Onan hasang dan konfirmasi kalau rujukan pasien belum masuk dan meminta agar mengirim rujukan pasein agar pasien bisa mendaftar	1		
11	10/16/2024	NURHAIDA GULTOM	1202136104500001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum masuk sementara pasien sudah pergi ke puskesmas Lumban Sinaga	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		
12	10/16/2024	HENRY SIHAR ARITONANG	1202042308720003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum masuk sementara pasien sudah pergi ke puskesmas Situmeang Habinsaran	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		

13		PAHAM SIHOMBING	9171032003660001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Simangumban	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		
14	10/16/2024	SARIYATI SIMAMORA	1202075105980001	Pasein mengeluh tidak dilayani di Igd padahal pasien sesak, dan pasein sesak sejak tadi malam setelah pulang dari rawat inap dan pasien diarahkan ke poli Jantung sementara poli jantung Tutup	Datang langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu konfirmasi ke IGD dan petugas IGD mengatakan tidak ada emergency utk dirawat dan pasien sebelumnya udah dianjurkan untuk di rujuk ke Medan tetapi pasein dan keluarga pasien menolak utk di rujuk, lalu petugas mengedukasi kekeluarga ttg aturan administrasi pasein, dan petugas mengarahkan ke puskesmas kembali untuk ambil rujukan ke poli jantung	1		
15	10/18/2024	<b>DONRYS LISBET ROMAIDA SIMORANGKIR</b>	1202136411740002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum masuk sementara pasien sudah pergi ke puskesmas Pangaribuan	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		

16	10/18/2024	<b>EDI</b>	3213163005640001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum masuk sementara pasien sudah pergi ke puskesmas Butar	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		
17	10/18/2024	<b>DAMAYANTI MANALU</b>	1202104109850003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum masuk sementara pasien sudah pergi ke puskesmas Butar	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		
18	10/18/2024	<b>LAMHOT NABABAN</b>	1202100107670001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum masuk sementara pasien sudah pergi ke puskesmas Butar	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		
19	10/18/2024	<b>TIANI SORMIN</b>	1202145006510001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa dan poli rujukan rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Garoga	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		

20	10/21/2024	AKNES TIORIDA PURBA	1202015004810001	Pasien mengeluh tentang prosedur pendaftaran karena tidak sesuai dengan antrian saya no 221 sementara yang langsung di daftar 289	Datang langsung	Petugas pengaduan langsung menghubungi langsung hubungi ke kepala MR dan setelah di cek pasien yang didaftarkan dikarenakan pasien puasa, lalu petugas menjelaskan tentang alasan pasien tersebut didulukan mendaftar karena pasien puasa tetapi pengadu tidak terima dengan alasan itu, kemudian petugas mengarahkan ke pendafran ke loket 2 agar didaftarkan	1		
21	10/21/2024	TONNY TAMPUBOLON	1202122211610001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum masuk sementara pasien sudah pergi ke puskesmas Sipahutar	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		
22	10/21/2024	MUSTAR SIHOMBING	1202106606520001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum masuk sementara pasien sudah pergi ke puskesmas Sipultak	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		

23	10/22/2024	SAHAT NAINGGOLAN		Pasein mengeluh dikarenakan dokter kulit lagi Cuti	Datang langsung	Petugas pengaduan memberikan edukasi dan pengertian tentang kondisi dokter yang lagi cuti, dan apabila kondisi pasein emergency bisa ke IGD	1		
24	10/22/2024	RIHARD SILABAN	120211300660001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum masuk sementara pasien sudah pergi ke puskesmas Parmonangan	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		

25	10/23/2024	Hotma PA		<p>Pasein mengeluh tentang pendaftaran rawat inap yang bisa menunggu 45 menit sementara pasein sudah lemas</p> 	WhatsApp	Petugas pengaduan konfirmasi ke kepala medical Record terkait laporan pasein dan kepala MR ( Lasma Ritonga) menjelaskan lamanya pasien ke rawat Inap kendalanya bukan di bagian pendaftaran karena pendaftaran pasein Rawat Inap sekitar 10 menit tetapi kendala di Penandu yang lama datang untuk antar pasein.		1	
26	10/25/2024	Desmon Siregar	1406040311700001	Keluarga pasein mengeluh tidak bisa menurunkan pasein dari mobil dikarenakan kursi roda tidak ada satupun	Datang langsung	Petugas pengaduan langsung hubungi satpam untuk membantu mencarikan kursi roda ke pasein dan mengingatkan satpam dan penandu agar stanby, dan menghubungi bidang penanggungjawab penandu		1	
27	10/25/2024	<b>ANGELITA SINAGA</b>	1271085908150002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan poli rujukan tidak sesuai dengan diagnosa pasien dari puskesmas Lumban Sinaga dimana seharusnya ke Poli Bedah Rujukan dibuat ke Poli Anak	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan segera dikirim		1	

28	10/28/2024	<b>BARNIER HARIANJA</b>	1202132608730001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas belum masuk sementara pasien sudah pergi ke puskesmas L:umban Sinaga	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		
29	10/28/2024	<b>RAPLAN ARITONANG</b>	1202151409670001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Muara tidak ada dan pasien sudah ke puskesmas muara tetapi petugas mengatakan rujukan masih berlaku, dan setelah di pendaftaran tidak bisa berobat	Datang langsung	Petugas pengaduan terlebih dahulu cek rujukan pasien dan cek kendala penyebab pasien tidak bisa berobat dikarenakan pasien belum waktunya berobat karena 1 kali sebulan, lalu petugas menjelaskan ke pasien bahwasanya tidak bisa berobat sebelum tanggal kontrol dan apabila ada keluhan berobat terlebih dahulu ke puskesmas	1		

30	10/28/2024	<b>NURHAYATI HUTASOIT</b>	1202116207740001	Pasien tidak bisa berobat dikarenakan belum saatnya kontrol, sementara pasien mengeluh masih sakit dan obat sudah habis	Datang langsung	Petugas pengaduan menjelaskan tentang peraturan administrasi, dimana pasien berobat harus sesuai dengan waktu kontrol yang sudah ditentukan dan setelah dicek obat pasien masih ada dan petugas menganjurkan tetap minum obat yang sudah di berikan dan apabila tidak berkurang dan semakin sakit maka berobat ke puskesmas terlebih dahulu.	1		
31	10/29/2024	<b>DANI SITOMPUL</b>	1202060505620002	Tidak Ada uang untuk biaya pengobatan, adanya uangnya					
		<b>WIDYA YOHANA TOBING</b>	1403136811100002						

	10/30/2024	LEONARD SAMUEL SIAGIAN		Pasien mengeluh data yang di entri tidak sesuai di komputer umur di entri 18 tahun sementara pasien sudah umur 47 tahun	Datang langsung	Petugas pengaduan minta maaf atas kesalahan yang terjadi, lalu petugas pengaduan cek data pasien dan konfirmasi ke bagian pendaftaran tentang data pasien yang salah entri dan meminta untuk diperbaiki, dan petugas langsung memperbaiki data	1		
32									
<b>Jumlah Grading</b>									

Dibuat Oleh,  
Unit Pengaduan

Irmayani Simanjuntak



<b>RESPON TIME</b>
------------------------

10 Menit
----------

15 Menit
----------

10 Menit

10 Menit

10 Menit

10 Menit
15 Menit

15 Menit

15 Menit

15 Menit
10 Menit
15 Menit

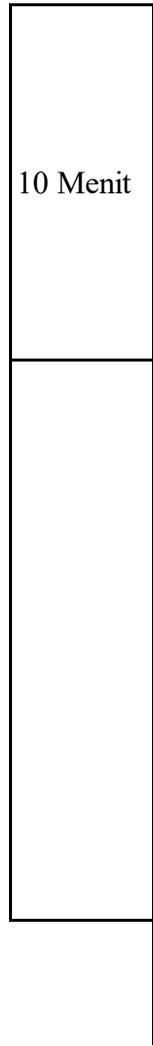
10 Menit

20 Menit

15 Menit

10 Menit

10 Menit



10 Menit

**REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI UNIT PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG**

**BULAN : NOVEMBER 2024**

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	NO MR/ NO BPJS/NIK	PENJELASAN PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN	PENYELESAIAN DAN SARAN	GRADING			RESPON TIME
							HIJAU	KUNING	MERAH	
1	11/1/2024	MUTIARA PAKPAHAN	1202135808580002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Pangaribuan belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit
2	11/1/2024	KRISOS GULTOM	1202132001570001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Pangaribuan belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			15 Menit
3	11/1/2024	DUANE NABABAN	1202104810590003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Sipultak	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit

4	11/1/2024	DOMINA RAJAGUKGUK	1202155511640001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Muara	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan segera dikirim	1		10 Menit
5	11/5/2024	AMIR PAKPAHAN	1202130811630001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Lumban Sinaga belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		10 Menit
6	11/5/2024	RETTA SIREGAR	1202024304700003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Siatas Barita	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		10 Menit
7	11/5/2024	KIRIS SINAGA	1202017007640001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan poli rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Hutabaginda yang seharusnya ke poli jantung tetapi rujukan ke Poli penyakit dalam	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		15 Menit

8	11/5/2024	BANGUN GULTOM	1202132404640003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Butar belum masuk	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim tetapi petugas puskesmas menjelaskan rujukan belum bisa dibuat karena masih aktif sampai tanggal 10 November 2024, lalu petugas pengaduan menjelaskan ke pasein terkait rujukan masih aktif	1			15 Menit
9	11/5/2024	APRINA NAPITUPULU	2171115504130001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Lumban Sinaga belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			15 Menit
10	11/5/2024	GIBSON JANUARI SIMA	1202101901070001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan poli rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Butar yang seharusnya ke poli Anak tetapi rujukan ke Poli Paru	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien segera dikirim	1			15 Menit

11	11/5/2024	ELEN RAJAGUKGUK	1202155106910001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Muara	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar memperbaiki rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit
12	11/5/2024	RIRIS SITUMEANG	1202044601720002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Situmeang Habinsaran belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			15 Menit
13	11/6/2024	TIERLAN LUBIS	1202146812550001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Garoga belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas pada hari senin 04 Nov 2024	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit
14	11/6/2024	MARDIANA SIMANGUN	1202125708590003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Sipahutar belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas pada hari senin 09 Okt 2024	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit

15	11/6/2024	POPY CHAIRANI NOVWANTI SITOMPUL	1271024111890001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Muara	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan segera dikirim	1			10 Menit
16	11/6/2024	ROMAULI SIMANJUNT	1208137006720002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan poli rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Siborongborong yang seharusnya ke poli penyakit dalam tetapi di rujuk ke poli gigi	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan segera dikirim	1			10 Menit
17	11/6/2024	LISMA HUTASOIT	1216055111860005	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan poli rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Pangaribuan yang seharusnya ke poli Bedah tetapi di rujuk ke Poli Penyakit Dalam	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan segera dikirim	1			10 Menit

18	11/7/2024	ALBER SINAGA	1202131803500002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Lumban Sinaga belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim				10 Menit
19	11/7/2024	MUALI GULTOM	1202060103680001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas sarulla salah poli tujuan dan diagnosa yang seharusnya ke poli bedah sementara dirujuk ke Paru	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan segera dikirim				10 Menit
20	11/7/2024	ERIKSON SIMANJUNTA	1471111909870023	Pasien mengeluh tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan tidak bisa digunakan yang seharusnya pasien kontrol 23 September 2024 tetatpi pasien datang di bulan November dan pasien mengatakan sudah pergi ke puskesmas Sipahutar, dan petugas mengatakan rujukan masih berlaku 20 November 2024	Datang langsung	Petugas pengaduan terlebih mendedukasi tentang aturan administrasi dimana pasein harus teratur kontrol sesuai anjuran dokter, lalu petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan menjelaskan rujukan pasein tidak bisa lagi digunakan karena tidak sesuai tanggal kontrol dan harus rujukan baru dan petugas meminta agar rujukan pasien di buat dan dikirim tetatpi pihak puskesmas tidak mau mengirim dan menyuruh pasien kembali ke puskesmas tgl 19 November 2024	1			15 Menit

21	11/7/2024	BERDONGIL PARAPAT	1202041511780001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari Puskesmas Situmeang Habinsaran belum masuk sementara pasein Sudah ke Puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			15 Menit
22	11/7/2024	AGAN GULTOM	1202132409580001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Lumban Sinaga belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit
23	11/8/2024	RISTE SIMORANGKIR	3201206111690002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Sitmueang Habinsaran	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan segera dikirim	1			10 Menit
24	11/8/2024	EDWARD RAJAGUKGUR	1202012804500002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Hutabaginda salah poli tujuan dan diagnosa yang seharusnya ke poli penyakit dalam sementara dirujuk ke Poli Jantung	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan segera dikirim	1			10 Menit

25	11/8/2024	RITA SIMBOLON	1202056410620001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan Poli rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Onan Hasang yang seharusnya ke poli Bedah rujukan ke poli Penyakit Dalam	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan segera dikirim	1			10 Menit
26	11/11/2024	LASMI ROSITA NABABA	1202046003540002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan tidak sesuai dengan keluhan pasien dari puskesmas Panieran	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan segera dikirim	1			10 Menit
27	11/12/2024	SIMSON PASARIBU	1202140612660002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Garoga belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit

28	11/12/2024	ETTY HERAWATI	1610046810820002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Hutabaginda belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien dikirim tetapi petugas puskesmas mengatakan kartu kepesertaan pasien tidak aktif dikarenakan tidak aktif karena premi dan petugas menjelaskna ke pasien dan menganjurkan untuk bayar premi biar aktif kembali	1			10 Menit
29	11/12/2024	YULIA YATILAH SILABAN	1202105708880003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Butar belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit
30	11/13/2024	Rivaldo Pratama Tampubolon	0001089093756	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Hutabaginda salah diagonosa dan poliklinik yang seharusnya ke poli bedah dengan diagnosa Apendix	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas agar memperbaiki rujukan	1			10 Menit

31	11/13/2024	Arta Marpaung	1202025202600002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Siatas Barita salah poliklinik yang seharusnya ke poli saraf tetapi rujukan poli penyakit dalam	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas agar memperbaiki rujukan	1			10 Menit
32	11/13/2024	Nurlela Tampubolon	1202024402890003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Siatas Barita salah mengentri no BPJS yang seharusnya sesuai dengan NIK pasien	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas agar memperbaiki sesuai dengan NIK yang sebenarnya	1			10 Menit
33	11/19/2024	Donna Mangisi Simangunsong	1202024410550001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Siatas Barita salah poliklinik yang seharusnya ke poli Jantung tetapi rujukan poli Bedah	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas agar memperbaiki rujukan	1			10 Menit

34	11/22/2024	MH Amin	1277022303420005	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Hutabaginda belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskemas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit
<b>Jumlah Grading</b>							<b>34</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Dibuat Oleh,  
Unit Pengaduan

Irmayani Simanjuntak

933  
848  
867  
914  
843  
927  
922  
972  
906  
982  
905  
845  
10864

**REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI UNIT PENGADUAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG**

**BULAN : DESEMBER 2024**

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	NO MR/ NO BPJS/NIK	PENJELASAN PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN	PENYELESAIAN DAN SARAN	GRADING			RESPON TIME
							HIJAU	KUNING	MERAH	
1	12/1/2024	KRISOS GULTOM	1202132001570001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Pangaribuan belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskemas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			15 Menit
2	12/2/2024	Timbul Simorangkir	1202021603820002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Siatas Barita belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskemas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit
3	12/3/2024	Purnama Panjaitan	120209530303010002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Silangit belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskemas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			15 Menit

4	12/4/2024	Jhon Piter Simatupang	1272070909560003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Situmeang Habisan belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskemas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		10 Menit
5	12/6/2024	Darna Simanjuntak	1202016805590001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Hutabaginda belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskemas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1		10 Menit
6	12/6/2024	Pujianna Simatupang	1202077004400001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan diagnosa rujukan pasien dari puskemas Simangumban tidak sesuai dengan keluhan pasien	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskemas dan meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan mengirim ulang	1		15 Menit
7	12/9/2024	Erlijen Dongoran	1202136408640004	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Lumban Sinaga Salah rujukan yang seharusnya ke poli Paru tetapi rujukan ke Penyakit Dalam	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskemas dan meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan mengirim ulang	1		10 Menit

8	12/12/2024	Delpieresme Nainggolan	1202094410550001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Siborongborong belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit
9	12/13/2024	Miracle Rafael Togatorop	6403050109160001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Siborongborong belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit
10	12/13/2024	Zionathanael Hutauruk	120204221220001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Sitada tada belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit
11	12/13/2024	Lentiana Situmorang	1202065810560002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Sarulla Salah rujukan yang seharusnya ke poli Jantung tetapi rujukan ke Saraf	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan mengirim ulang	1			10 Menit

12	12/17/2024	Grace R. K. Sianturi	1202067007070001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Sarulla Salah rujukan yang seharusnya ke poli Anak tetapi rujukan ke Penyakit Dalam	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan mengirim ulang	1			10 Menit
13	12/19/2024	Rudi Adam Smith Sianipar	1202090304730001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Siborongborong belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit
14	12/20/2024	Deliana Purba	1202014307530003	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Hutabaginda belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit
15	12/20/2024	Larasati Siahaan	1202016709100002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dari puskesmas Hutabaginda Salah Diagnosa	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskesmas dan meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan mengirim ulang	1			10 Menit

16	12/27/2024	Bangun Lumbantobing	1202010505800001	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Hutabaginda belum masuk sementara pasein sudah ke puskesmas	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskemas dan meminta agar rujukan pasien segera dikirim	1			10 Menit
17	12/28/2024	Dornita Situmorang	1202014506680002	Pasien tidak bisa mendaftar dikarenakan rujukan dri puskesmas Hutabaginda salah rujukan seharusnya ke poli paru tetapi rujukan ke poli saraf	Datang langsung	Petugas pengaduan menghubungi petugas puskemas dan meminta agar rujukan pasien diperbaiki dan mengirim ulang	1			10 Menit
<b>Jumlah Grading</b>							<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Dibuat Oleh,  
Unit Pengaduan

Irmayani Simanjuntak

933  
848  
867  
914  
843  
927  
922  
972  
906  
982  
905  
845  
10864