

**REKAPITULASI KOMPLAIN / KELUHAN PELANGGAN
RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN TAHUN 2021**

NO	TANGGAL	KOMPLAIN DISAMPAIKAN MELALUI	NAMA PELAPOR / STATUS PELAPOR	ISI KOMPLAIN	GRADING			TINDAK LANJUT (BERI TANGGAL)	STATUS	PENERIMA KOMPLAIN	JENIS KOMPLAIN	KECEPATAN RESPON (PERSEN TASE)
					KKM	KKK	KKH					
JANUARI												
1	6 – Januari 2021	Kotak saran	Hendratomi	- Sakit tenggorokan mengapa harus bersedia atau dipaksa menandatangani surat pernyataan Covid 19? (Ruang UGD)			√	6 - Januari 2021 Komfirmasi langsung k karu IGD, bahwasanya setiap pasien yang masuk IGD harus di screening dulu. Dan ada mengisi blangko screening Covid 19 dan ditandatangani. Jadi ada kesalahan pemahaman dari pasien dengan kata – kata dipaksa. Bukan ada pemaksaan tapi memang ada kewajiban pasien untuk mengisi blangko screening dan langsung ditandatangani.	Selesai	PKRS	Informasi pelayanan	100%
2	11 – Januari 2021	Langsung ke UPM	Santi Eliyudia	- Pasien tidak nyaman dengan perawat poli jantung, pasien melakukan pendaftaran secara online tetapi tidak dilayani dengan baik. Perawat bilang kalau susah pendaftaran online lebih baik mendaftar secara langsung aja.			√	11 – Januari – 2021. Komfirmasi langsung keperawat poli jantung. Pasien ini pendaftaran secara online tapi SEP nya belum datang, sedangkan statusnya sudah datang jadi pasien ngeluh keperawat kenapa belum juga dipanggil. Setelah dijelaskan pasien mengerti.	selesai	PKRS	Service pelayanan service	100%

3	13 januari 2021	- Telepon UPM	Anonim	- Keluarga pasien atas nama evita zahara dirawat diruangan bedah kemudian dirujuk ke M. Djamil padang. Kemudian klg pasien tsb tlp k UPM bahwasanya pihak M.Djamil padang minta surat keterangan kepolisian yang aslinya sementara surat yang aslinya tsb diambil oleh perawat ruangan nedah RS M. Zein Painan. Klg pasien minta untuk mengirimkannya ke M. Djamil padang.		√	13 januari 2021. Komfirmasi langsung ke karu ruangan Bedah. Karu ruangan bedah minta agar klg pasien menelponya. Akhirnya surat keterangan kepolisian yang asli tsb dikirimkan ke M.Djamil padang.	Selesai	Henny Devita, SKM	- Imforma si pelayanan	100%
---	-----------------------	---------------------	--------	--	--	---	--	---------	-------------------	------------------------	------

Painan, 31 Januari 2021
UNIT PENGADUAN MASYARAKAT

KEPALA INSTALASI


Andi Kasianto, Amd. RO
Nip : 198103222015021001


Henny Devita, SKM
Nip : 197608172009022007

Diketahui
Kabid Pelayanan Medis

Dr. Revan Capanay
Nip : 197802012007012007