

**REKAPITULASI KOMPLAIN / KELUHAN PELANGGAN  
RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN TAHUN 2022**

NO	TANGGAL	KOMPLAIN DISAMPAIKA MELALUI	NAMA PELAPOR / STATUS PELAPOR	ISI KOMPLAIN	GRADING			TINDAK LANJUT (BERI TANGGAL)	STATUS	PENERIMA KOMPLAIN	JENIS KOMPLAIN	KECEPATAN RESPON (PERSENTASE)
					KKM	KKK	KKH					
JULI												
1	4 – juli -2022	Langsung ke UPM	Ita Purnamasari/ pasien	Pasien mengeluhkan rujukan dari puskesmas, pasien mau berobat ke poli paru tapi diberi rujukan ke poli penyakit dalam			√	4 – juli -2022. Konfirmasi langsung ke P.care puskesmas dan dirubah poli tujuannya	selesai.	Arman	Rujukan dari Faskes	100%
2	5- juli - 2022	Langsung ke UPM	Andriano/ klg pasien	Pasien mengeluhkan gangguan bunyi mesin yang ada dibelakang ruangan rawatan kebidannan mengganggu ketenangan dan kenyamanan pasien yang sedang dirawat kelas I kebidanan.			√	Juli – 2022. Konfirmasi langsung ke manajemen ( kasi Peralatan) . Pihak manajemen akan mengusahakan untuk pemberian peredam suara dilokasi sumber bunyi tersebut.	Selesai	Arman	Kenyaman an pasien	100%
3	6 – Juli - 2022	Langsung ke UPM	Amdani / Pasien	Pasien mengeluhkan hasil laboratoriumnya telat diberikan, padahal pasien yang baru pemeriksaannya hasilnya sudah keluar. " pilih Kasih"			√	Juli – 2022. Konfirmasi ke laboratorium . petugas laboratorium mengatakan bahwa dalam melaksanakan tugas kami tidak pilih kasih, mungkin pemeriksaan antara pasien yang satu dengan yang lain beda waktu yang dibutuhkan atau juga masalh komunikasi pasien yang satu lebih aktif menanyakan hasil labornya.	Selesai	Nurhaini	Service layanan	100%
4	12 – juli - 2022	Langsung ke UPM	Yurnalis/ pasien	Pasien mengeluhkan imformasi kurang jelas tentang surat rujukan				12 – juli – 2022. Konfirmasi langsung ke perawat poli Syaraf. Petugas mengatakan	Selesai	Nurhaini	Service layanan	100%

