

**B KEGIATAN PENGADUAN
TAHUN 2025**

No	Nama	Tanggal	Isi Aduan / Materi aduan	Unit	Media Pengaduan	Konfirmasi/ Verifikasi	Monitoring Tindak Lanjut
JANUARI							
1.	xxx	06-Jan-25	Saran melui kritik saran atas nama xxx meminta copy resep 3x' Minta dispensasi karena keluarga kerja dan ada 2 pasien dan jarak tempuh yang sangat jauh	Apotik	Kririk saran	- Hasil rapat KFT (Komite Farmasi Terapi) yang diselenggarakan Selasa 17/9/2024 yang dihadiri oleh Wadir Pelayanan, dokter, dan apoteker bahwa maksimal pembelian 2 bulan untuk obat psikotik dan 1 bulan obat psikotropik, kecuali klinik adiksi sesuai dengan persepan sub spesialis adiksi. - Hal ini agar tidak ada penyalahgunaan obat.	- Disampaikan ke pasien ucapan terimakasih karena sudah menggunakan layanan di Amino Hospital - Disampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamannya. - Terselesaikan
2.	xxx	15-Jan-25	- Aduan melalui ulasan google - Pelayan buruk dan kurang profesional	Rawat Jalan	Ulasan Google	- Disampaikan ke pasien ucapan terimakasih karena sudah menggunakan layanan di Amino Hospital - Disampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanny	- Disampaikan ke Ka. Instal Rawat jalan - Disampaikan ke pasien ucapan terimakasih karena sudah menggunakan layanan di Amino Hospital - Disampaikan permohonan maaf

						• Masukan akan dijadikan bahan evaluasi untuk pelayanan yang lebih baik	atas ketidaknyamannya. • Terselesaikan
3.	xxx	15-Jan-25	• Aduan melalui ulasan google • Yang bersangkutan dijanjikan pengambilan MCU 14 Januari 2025 tapi belum jadi dan tidak ada pemberitahuan. • Temannya yang tes dihari yang sama sudah jadi. • Banyak surat yang datanya tidak sesuai	Rawat Jalan	Ulasan Google	• Akan dijadikan bahan evaluasi perbaikan layanan, agar bisa lebih cepat dan efisien baik berupa perbaikan sistem test maupun kualitas SDM dalam penyelesaian hasil	• Disampaikan ke Ka. Instal Rawat jalan • Disampaikan ke pasien ucapan terimakasih karena sudah menggunakan layanan di Amino Hospital • Terselesaikan
4.	xxx	15-Jan-25	• Aduan melalui ulasan google • Yang bersangkutan tes MCU tanggal 7 Januari jadi tanggal 14 Januari 2025 dan harus bolak-balik karena adminnya kurang respon. • Harganya mahal	Rawat Jalan	Ulasan Google	• Sesuai masukan akan dilakukan evaluasi berbasis sistem yang dilakukan proses sejak pendaftaran sampai dengan penyelesaian hasil akan dievaluasi kembali agar lebih cepat. Efisien dan memuaskan pelayanan	• Disampaikan ke Ka. Instal Rawat jalan • Disampaikan ke pasien ucapan terimakasih karena sudah menggunakan layanan di Amino Hospital • Terselesaikan
5.	xxx	15-Jan-25	• Aduan melalui ulasan google • Yang bersangkutan tidak puas akan pelayan MCU yang lama	Rawat Jalan	Ulasan Google	• Disampaikan ke pasien ucapan terimakasih karena sudah menggunakan layanan di Amino Hospital • Disampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanny • Masukan akan dijadikan bahan evaluasi untuk pelayanan yang lebih baik	• Disampaikan ke Ka. Instal Rawat jalan • Disampaikan ke pasien ucapan terimakasih karena sudah menggunakan layanan di Amino Hospital • Terselesaikan

5.	xxx	20-Jan-25	• Aduan melalui ulasan google • Tidak menyediakan ruang tunggu keluarga • (Nenek) Keluarga bermalam diruang bawah	Rawat Jalan	Ulasan Google	• Pasien hanya bida ditunggu 1 penunggu, kecuali pasien VIP	•
No	Nama	Tanggal	Isi Aduan / Materi aduan	Unit	Media Pengaduan	Konfirmasi/ Verifikasi	Monitoring Tindak Lanjut
FEBRUARI (NIHIL)							
No	Nama	Tanggal	Isi Aduan / Materi aduan	Unit	Media Pengaduan	Konfirmasi/ Verifikasi	Monitoring Tindak Lanjut
MARET (NIHIL)							
APRIL							
No	Nama	Tanggal	Isi Aduan / Materi aduan	Unit	Media Pengaduan	Konfirmasi/ Verifikasi	Monitoring Tindak Lanjut
	xxx	22-4-2025	Penagihan pinjaman online atas nama Ryan Hendriana	Diklat	Media Sosial	• Kasubag Diklat sudah mengkonfirmasi dengan ybs dan ybs mengakui memiliki pinjaman (24-4-2025) • Ybs sudah melunasi tagihan dan ybs mengakui memang saat membayar tagihan lewat jatuh tempo	Di jawab via DM akun Menjawab komentar IG tanggl 21-4-2025 perihal penagihan pinjaman online • Bahwa ybs atas nama Ryan Hendriana sudah dikonfirmasi dan dilakukan pembinaan oleh atasan

							• Bahwa ybs sudah melunasi tagihan dimaksud • Bahwa untuk kepentingan pribadi mohon berhubungan langsung dengan pegawai tersebut, tidak melalui media sosial RS baik media sosial ataupun telp.
	xxx	29-4-2025	Penagihan pinjaman online atas nama pegawai Anggy Ratih Suminar, yang dilakukan melalui komentar media sosial Instagram Amini Hospital	RT	Media Sosial	• Sudah dilakukan konfirmasi/ verifikasi dengan yang bersangkutan dan mengakui telah membayar pinjol tahun (2020) sampai sekarang memang belum lunas, sehingga masih sering diteror • Sudah dilakukan pembinaan	• Dijawab via DM bahwa yang bersangkutan sudah dilakukan pembinaan • Komentar dihapus • Tanggapan pelapor di SS dijadikan 1 dengan laporan aduan
MEI							
	xxx	15-5-2025	Rabu, 7-5-2025 pukul 22.30 WIB membawa pasien ke UGD dengan kondisi pasien frontal, mengamuk dan membawa pisau tiap saat di rumah. Saat dibawa ke IGD ditolak dan diinformasikan BPJS Kelas 3 kamar penuh	IGD	Email	• Hasil konfirmasi dengan bagian pendaftaran pasien atas nama Sugiman • Pasien diinfokan oleh bagian pendaftaran dan perawat kalau kamar kelas 3 penuh dan diinfokan bisa menunggu di Ruang	• Dilakukan jawaban ke yang bersangkutan sesuai platform aduan masuk (email) • Mohon maaf atas ketidaknyamannnya

						Observasi di IGD tetapi keluarga pulang • Pasien datang kembali untuk rawat inap tanggal 11-5-2025 dan diterima untuk rawat inap • Konfirmasi pada tanggal 11-5-2025 bahwa tanggal 7-5-2025 keluarga sudah diedukasi kamar penuh dan keluarga setuju pulang •	• Sudah dilakukan konfirmasi bahwa memang hari itu kondisi bed penuh dan disarankan untuk lain hari • Terimakasih untuk kritik dan srannya, sebagai bahan evaluasi Rumah Sakit untuk perbaikan pelayanan •
JUNI							
	xxx	13-6-2025	Aduan melalui ulasan google an. Suprap Tiwi . • Petugas berbicara dengan pasien kurang sopan, wajah tidak ramah, jika jaga suka bercanda dan suara ketawanya keras, terdengar samapai kamar pasien • Bagian keamanan sok iye	Rama Shinta	Ulasan	• PLT Kabid Keperawatan Ruang Rama Shinta mencari informasi tentang alamat pasien / nomor kontak yang bisa dihubungi • Bidang Keperawatan menyampaikan kepada permohonan maaf kepada pasien, keluarga atas ketidaknyamannya dalam pelayanan • Dilakukan pembinaan kepada petugas • Sosialisai kembali service excellent	• Dilakukan jawaban ke yang bersangkutan sesuai platform aduan masuk (ulasan) • Tunggu alamat/ kontak keluarga/ pasien. Hubungi yang bersangkutan untuk meminta maafan

	xxx	30-6-2025	Aduan melalui media sosial Instagram dengan isi "Kok bisa surat saya ditulis ODGJ itu gimana? Atas nama Aditya Ninno Pramudza	Pelayanan	Medsos	• Tidak ditemukan adanya surat keluar atas nama Aditya Nenno Pramudza yang menyatakan ODGJ • Setiap pasien pulang terdapat resume medis yang berisi riwayat diagnosa pasien • Apabila seseorang mengupload resume medis dirinya di medsos, berarti membuka sendiri resume medis tersebut	Beri jawaban/ penjelasan ke pasien sesuai platform Isi jawaban • Berdasarkan pengaduan di Instagram Sudah dilakukan penelusuran bahwa tidak ditemukan adanya surat yang menyatakan ODGJ • Setiap pasien RS tidak Pernah menyampaikan resume medis pasien, kecuali hanya untuk yang bersangkutan • Terima kasih untuk saran/ masukan dan terimakasih sudah menggunakan layanan di RS
JULI							
1	xxx	20-7-2025	Pengaduan melalui Hotline service dengan isi Pengadu menyampaikan bahwa pintu kamar mandi rusak, tidak bisa ditutup, sehingga tidak nyaman.	RIPD	Hotline Service	• Jumat, 18-7-2025 jam 07.00 operan jaga perawat jaga malam melaporkan kerusakan pintu kamar mandi kamar 217 tidak bisa mengunci pada handle dan pengaitnya, kepala ruang dan perawat jaga	• Datangi pasien / keluarga pasien untuk permohonan maaf dan diberi souvenir • Holtine service dibalas permohonan

						pagi mengecek kerusakan pintu kamar mandi 217 • Selanjutnya kepala ruang melaporkan kerusakan melalui aplikasi lapor bos, selain itu juga menghubungi petugas IPSRS untuk melakukan perbaikan • Sabtu jam 09.00 sudah diperbaiki/ ditindaklanjuti	maaf dan ucapan terimakasih sudah melakukan pelayanan di Amino Hospital. • Kerusakan-kerusakan lain di RIPD dilaporkan ke Kasubag RT
2	xxx	28-7-2025	Aduan secara langsung Pasien dengan keluhan gusi sakit bernanah masuk ke IGD dan di IGD dijawab "HAL INI BUKAN TERMASUK HAL GAWAT DARURAT, SEHINGGA SILAHKAN PERGI KE POLI GIGI DULU LEWAT PEMBAYARN CASH/ TUNAI"			Evaluasi layanan IGD baik dokter/ perawat untuk triage	• Datangi pasien / keluarga pasien untuk permohonan maaf dan diberi souvenir • Sebagai bahan evaluasi pelayanan. Triage dilakukan oleh petugas IGD