

DAFTAR PENGADUAN/KOMPLAIN/KRITIK/SARAN
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG
BULAN DESEMBER 2020

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	KETERANGAN			
			TANGGAL	TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	30/12/2020	Agar pemanggilan pasien pakai pengeras suara	08/01/2021	Sudah dikoordinasikan dengan Kepala Seksi Penunjang Medik supaya disediakan pengeras suara	29/01/2021	Pengeras suara sudah tersedia
2		RSJ Sungai Bangkong Prov Kalbar perlu unit mobil khusus untuk menjemput pasien yang ngamuk di rumah		Akan dikaji lebih lanjut dan dikoordinasikan dengan pihak yang terkait dengan pengadaan sarana dan prasarana rumah sakit.		Masih dalam proses pengkajian
3		Biaya tes NAPZA mahal, tolong diringankan		Biaya sudah sesuai dengan Perda yang berlaku		Biaya tes NAPZA sudah sesuai PERDA yang berlaku
4		Sarana pelayanan kurang bersih		Melakukan koordinasi dengan pihak ketiga sebagai pengelola kebersihan di RSJD Sungai Bangkong supaya lebih memperhatikan kebersihan sarana pelayanan		Petugas kebersihan sudah bekerja sesuai protap

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :

- 1. Puas = 3
- 2. Tidak Puas = 5

Mengetahui
Kepala Seksi Pelayanan Medik



Liliosa Maria T, SKM, M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

Kepala Instalasi Keswamas



dr. Yosefina Diana, M.P.H
NIP. 19680430 200012 2 003

DAFTAR PENGADUA/KOMPLAIN /KRITIK/SARAN
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG
BULAN NOVEMBER 2020

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	KETERANGAN			
			TANGGAL	TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	27/11/2020	Melalui WA dan Facebook online		Langsung ditindaklanjuti oleh petugas pengaduan		selesai

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :

1. Puas = 8
2. Tidak Puas = 10

Mengetahui
Kepala Seksi Pelayanan Medik



Liliosa Maria T, SKM, M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

Kepala Instalasi Keswamas



dr. Yosefina Diana, M.P.H
NIP. 19680430 200012 2 003

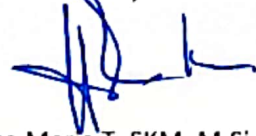
DAFTAR PENGADUAN/KOMPLAIN/KRITIK/SARAN
RUMAH SAKIT Jiwa Daerah Sungai Bangkong
Bulan Oktober 2020

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	KETERANGAN			
			TANGGAL	TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	27/10/2020	Pelayanan lama, kalau bisa tolong dipercepat supaya pasien tidak lama menunggu	02/11/2020	Standar waktu pelayanan untuk satu pasien kurang lebih 7 menit.	27/11/2020	Belum semua Petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar.
2		Tolong siapkan mesin fotocopy supaya kami tidak jauh cari tempat untuk fotocopi		Saran akan dipertimbangkan		Usulan untuk membentuk koperasi di RSJD
3		Semoga memberikan pelayanan yang lebih baik lagi				

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :

- 1. Puas = 5
- 2. Tidak Puas = 6

Mengetahui
Kepala Seksi Pelayanan Medik



Liliosa Maria T, SKM, M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

Kepala Instalasi Keswamas



dr. Yosefina Diana, M.P.H
NIP. 19680430 200012 2 003

DAFTAR PENGADUAN/KOMPLAIN/KRITIK/SARAN
RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH SUNGAI BANGKONG
BULAN SEPTEMBER 2020

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	KETERANGAN			
			TANGGAL	TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	30/09/2020	Ruang tunggu kurang nyaman karena sempit dan panas	04/10/2020	Akan dikoordinasikan dengan pihak yang terkait prasarana. Sudah dikoordinasikan dengan Kepala Seksi Penunjang Medik dan diajukan usulan penambahan kipas angin	29/10/2020	Baru berupa usulan anggaran pengadaan kipas angin tahun 2021
2		Tolong di siapkan televisi, supaya tidak bosan		Pengadaan televisi untuk ruang tunggu sudah diajukan dalam anggaran tahun 2021		Sudah ada usulan pengadaan televisi dalam anggaran tahun 2021
3		Antrian supaya lebih tertib dan teratur		Menugaskan petugas untuk membantu menertibkan antrian pengunjung		Sudah ada petugas yang bertugas yang membantu menertibkan antrian pengunjung. Antrian sudah cukup tertib
4		Pelayanan sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi				

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :

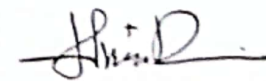
- 1. Puas = 8
- 2. Tidak Puas = 6

Mengetahui
Kepala Seksi Pelayanan Medik



Liliosa Maria T, SKM, M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

Kepala Instalasi Keswamas



dr. Yosefina Diana, M.P.H
NIP. 19680430 200012 2 003

DAFTAR PENGADUAN/KOMPLAIN /KRITIK/SARAN
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG
BULAN AGUSTUS 2020

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	KETERANGAN			
			TANGGAL	TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	28/08/2020	Mohon Rumah Sakit Jiwa Sungai Bangkong menyiapkan mesin untuk pengambilan nomor antrian pendaftaran pasien, terima kasih atas perhatiannya	04/09/2020	Akan diajukan usulan pengadaan mesin antrian dalam anggaran tahun 2021	25/09/2020	Baru berupa usulan anggaran mesin Antrian
2		Tolong minta colokan listrik untuk cas hp		Pemasangan colokan listrik di beberapa titik lokasi pengunjung RSJD Sungai Bangkong		Sudah terpasang colokan listrik di beberapa titik lokasi pengunjung

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :

- 1. Puas = 8
- 2. Tidak Puas = 7

Mengetahui
Kepala Seksi Pelayanan Medik



Liliosa Maria T, SKM, M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

Kepala Instalasi Keswamas



dr. Yosefina Diana, M.P.H
NIP. 19680430 200012 2 003

DAFTAR PENGADUAN/KOMPLAIN /KRITIK/SARAN
RUMAH SAKIT Jiwa Daerah Sungai Bangkong
Bulan Juli 2020

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	KETERANGAN			
			TANGGAL	TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	30/07/2020	Mohon ruang tunggu dibuat nyaman, karena lama menunggu di tempat yang sempit, panas dan pengap	04/08/2020	Sudah dikoordinasikan dengan Kepala Seksi Penunjang Medik. Akan diusahakan penambahan kipas angin untuk memperbaiki sirkulasi udara di ruang tunggu	28/08/2020	Sudah ada penambahan kipas angin di ruang tunggu
2		Tolong pelayanan dipercepat supaya pasien tidak lama menunggu		Sudah dikoordinasikan dengan Kepala Seksi Pelayanan Medik dan Kepala Instalasi Rawat Jalan. Mendisiplinkan petugas untuk menerapkan standar waktu pelayanan untuk satu pasien kurang lebih 7 menit.		Masih ada Petugas yang melaksanakan pelayanan tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan yang sudah ditetapkan.

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :

- 1. Puas = 5
- 2. Tidak Puas = 4

Mengetahui
Kepala Seksi Pelayanan Medik



Liliosa Maria T, SKM, M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

Kepala Instalasi Keswamas



dr. Yosefina Diana, M.P.H
NIP. 19680430 200012 2 003

DAFTAR PENGADUAN / KOMPLAIN/KRITIK/SARAN
RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SUNGAI BANGKONG
BULAN JUNI 2020

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	KETERANGAN			
			TANGGAL	TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	30/06/2020	Kalau bisa ada mesin fotocopy di RSJ jadi ngak perlu jauh-jauh untuk fotocopy, kasian kalau jauh	05/07/2020	Saran akan dipertimbangkan, usulan untuk pembentukan koperasi	30/07/2020	Baru berupa usulan untuk pembentukan koperasi, sedang dalam proses pengkajian
2		Ruang tunggu sebaiknya ada tv supaya yang nunggu tidak bosan		Pengadaan televisi untuk ruang tunggu sudah diajukan dalam anggaran tahun 2020		Sudah ada pengajuan pengadaan televisi dalam anggaran tahun 2020
3		Antrian tidak tertib, tolong supaya ada petugas yang mengatur antrian, terima kasih		Sudah dikoordinasikan dengan Kepala Seksi Pelayanan Medik dan Kepala Instalasi rawat Jalan. Pengaturan jadwal petugas yang membantu menertibkan antrian pasien		Sudah ada petugas yang membantu menertibkan antrian pasien

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :

- 1. Puas = 3
- 2. Tidak Puas = 4

Mengetahui
Kepala Seksi Pelayanan Medik



Liliosa Maria T, SKM, M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

Kepala Instalasi Keswamas



dr. Yosefina Diana, M.P.H
NIP. 19680430 200012 2 003

DAFTAR PENGADUAN / KOMPLAIN/KRITIK/SARAN
RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH SUNGAI BANGKONG
BULAN MEI 2020

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	KETERANGAN			
			TANGGAL	TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	29/05/2020	Lama menunggu antrinya	02/06/2020	Sudah dikoordinasikan dengan Kepala Seksi Pelayanan Medik. Meningkatkan kedisiplinan petugas dalam menerapkan ketepatan waktu mulainya pelayanan dan lamanya waktu pelayanan	02/06/2020	Belum semua petugas Medis melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :

- 1. Puas = 7
- 2. Tidak Puas = 6

Mengetahui
Kepala Seksi Pelayanan Medik



Liliosa Maria T, SKM, M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

Kepala Instalasi Keswamas



dr. Yosefina Diana, M.P.H
NIP. 19680430 200012 2 003

DAFTAR PENGADUAN / KOMPLAIN/KRITIK/SARAN
RUMAH SAKIT Jiwa Daerah Sungai Bangkong
Bulan April 2020

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	KETERANGAN			
			TANGGAL	TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	30/04/2020	Bagilah kode wifinya RSJ Sui Bangkong, saya lagi susah beli kuota,ekonomi lagi susah	02/05/2020	Kuota Wifi RSJD masih terbatas, hanya digunakan untuk tugas-tugas yang berhubungan dengan RS	02/06/2020	Belum bisa memberi layanan Wifi kepada pengunjung RSJD karena Kuota Terbatas
2		Ada pengunjung yang nggak pakai masker, petugas diam saja		Menugaskan petugas satpam untuk melakukan pengawasan ketat terhadap pengunjung dan memberikan teguran kepada pengunjung yang tidak memakai masker		Masih ada pengunjung yang tidak memakai masker terutama di area teras dan tempat parkir
3		Ruang periksa penuh terlalu banyak petugas di dalam (sumpek)		Melakukan evaluasi alur pelayanan dan jumlah petugas dalam ruang periksa		Telah dilakukan perubahan alur pelayanan keswa dewasa dan lanjut usia sehingga ruang periksa sudah tidak penuh sesak lagi

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :

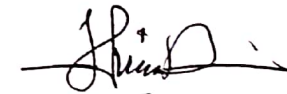
- 1. Puas = 8
- 2. Tidak Puas = 6

Mengetahui
Kepala Seksi Pelayanan Medik



Liliosa Maria T, SKM, M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

Kepala Instalasi Keswamas



dr. Yosefina Diana, M.P.H
NIP. 19680430 200012 2 003

DAFTAR PENGADUAN/KOMPLAIN/KRITIK/SARAN
RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SUNGAI BANGKONG
BULAN MARET 2020

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	KETERANGAN			
			TANGGAL	TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	28/03/2020	Psikiaternya bertanya terlalu singkat dan judes	03/04/2020	Sudah dikoordinasikan dengan Kepala Seksi Pelayanan Medik. Untuk standar waktu pelayanan sudah ditetapkan untuk satu pasien kurang lebih 7 menit.	04/04/2020	Belum semua petugas medis melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang sudah ditetapkan
2		Kursi ruang tunggu masih kurang, banyak pasien yang menunggu sambil berdiri atau duduk di lantai		Sudah diajukan pengadaan sarana kursi tunggu dalam anggaran tahun 2020		Sudah ada pengajuan untuk pengadaan sarana kursi tunggu pasien.
				Sementara Kondisi Pandemi Covid 19, Untuk sementara ini terkait kondisi pandemi covid 19, telah dilakukan sosialisasi dan himbauan kepada masyarakat agar pengambilan obat untuk pasien rawat jalan yang hanya kontrol mengambil obat boleh diwakilkan oleh satu orang pihak keluarga, hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya penumpukan pengunjung		Belum semua pengunjung patuh terhadap himbauan yang telah diberikan.

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :

1. Puas = 6
2. Tidak Puas = 5

Mengetahui
Kepala Seksi Pelayanan Medik



Liliosa Maria T, SKM, M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

Kepala Instalasi Keswamas



dr. Yosefina Diana, M.P.H
NIP. 19680430 200012 2 003

DAFTAR PENGADUAN/KOMPLAIN/KRITIK/SARAN
RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SUNGAI BANGKONG
BULAN FEBRUARI 2020

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	KETERANGAN			
			TANGGAL	TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	28/02/2020	Agar untuk bangku ruang tunggu pasien ditambah lagi, supaya pasien tidak ada yang berdiri	02/03/2020	Akan diajukan pengadaan sarana kursi tunggu dalam anggaran tahun 2020	03/04/2020	Sudah ada pengajuan untuk pengadaan sarana kursi tunggu pasien
				Untuk sementara ini terkait kondisi pandemi covid 19, telah dilakukan sosialisasi dan himbauan kepada masyarakat agar pengambilan obat untuk pasien rawat jalan yang hanya kontrol mengambil obat boleh diwakilkan oleh satu orang pihak keluarga, hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya penumpukan pengunjung		Belum semua pengunjung patuh terhadap himbauan yang telah disosialisasikan, kadang masih terjadi penumpukan pengunjung karena pasien diantar oleh beberapa orang anggota keluarganya

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :

- 1. Puas = 7
- 2. Tidak Puas = 6

Mengetahui
Kepala Seksi Pelayanan Medik



Liliosa Maria T, SKM, M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

Kepala Instalasi Keswamas



dr. Yosefina Diana, M.P.H
NIP. 19680430 200012 2 003


DAFTAR PENGADUAN/KOMPLAIN/KRITIK/SARAN
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG
BULAN JANUARI 2020

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	KETERANGAN			
			TANGGAL	TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	31/01/2020	Pasien lama menunggu di ruang tunggu, dokternya lama datang	03/02/2020	Sudah dikoordinasikan dengan Kepala Seksi Pelayanan Medik dan Kepala Instalasi Rawat Jalan, agar pelayanan dimulai tepat waktu sesuai dengan peraturan sudah ditetapkan. Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan dalam menerapkan ketepatan waktu mulainya pelayanan dan lamanya waktu pelayanan.	02/03/2020	Belum semua petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Masih ada petugas/dokter yang datang tidak tepat waktu dan melaksanakan pelayanan melebihi standar waktu yang telah ditetapkan.
2		Tolong ruang tunggu diberi tv		Sudah dikoordinasikan dengan Kepala Seksi Penunjang Medik. Sudah diajukan usulan pengadaan televisi di ruang tunggu rawat jalan		Sudah ada usulan pengadaan televisi untuk ruang tunggu

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :

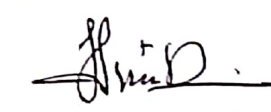
- 1. Puas = 3
- 2. Tidak Puas = 2

Mengetahui
Kepala Seksi Pelayanan Medik



Liliosa Maria T., SKM, M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

Kepala Instalasi Keswamas



dr. Yosefina Diana, M.P.H
NIP. 19680430 200012 2 003

**DAFTAR ADUAN/KOMPLAIN/SARAN/KEPUASAN PENGUNJUNG
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BULAN DESEMBER 2019**

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	KETERANGAN			
			TANGGAL	TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	27 Desember 2019	Meningkatkan Pelayanan yang lebih cepat, mengutamakan Budaya Antri	30 Desember 2019	Sudah ada Peraturan RSJD Sungai Bangkong tentang Waktu Pelayanan dimulai jam 8 pagi sampai selesai.	31 Januari 2020	Belum semua petugas Medis melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
2		Agak lambat Pelayanan		Sudah ada Peraturan RSJD Sungai Bangkong tentang Waktu Pelayanan dimulai jam 8 pagi sampai selesai.		Belum semua petugas Medis melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
3		Mengenai pelayanan pada pasien cukup, tapi perlu di tingkatkan lagi agar masyarakat yang berobat puas		Akan di usahakan untuk meningkatkan Pelayanan		Semua petugas RSJD berusaha meningkatkan Pelayanan
4		Tidak tersedianya colokan listrik bagi pengunjung yang memerlukan tempat untuk charge hp		Akan di pasang terminal listrik di ruang tunggu RSJD		Baru usulan untuk di pasang terminal listrik di ruang tunggu RSJD
5		Colokan listrik perlu untuk penunggu antrian karena sangat di butuhkan		Akan di pasang terminal listrik di ruang tunggu RSJD		Baru usulan untuk di pasang terminal listrik di ruang tunggu RSJD

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :

1. Puas = 22
2. Tidak Puas = 8

Mengetahui
Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah
Sungai Bangkong



dr. Batara Hendra Putra Sianipar
NIP. 19760613 200604 1 012

Ketua Tim Penanganan Pengaduan
Keluhan Pelanggan



Liliosa Maria T, SKM,M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

**DAFTAR ADUAN/KOMPLAIN/SARAN/KEPUASAN PENGUNJUNG
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BULAN NOVEMBER 2019**

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	TANGGAL	KETERANGAN		
				TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	28 Nov 2019	Mohon ruang tunggu di buat nyaman, karena lama menunggu di tempat yang sempit dan pengap	02 Desember 2019	Akan di tambah Kipas Angin	27 Desember 2019	Baru berupa usulan anggaran untuk Kipas Angin Tahun 2020
2		Jam mulai pelayanan mohon di mulai lebih cepat supaya pasien tidak terlalu banyak menumpuk di ruang tunggu		Sudah ada Peraturan RSJD Sungai Bangkong tentang Waktu Pelayanan dimulai jam 8 pagi sampai selesai.		Belum semua petugas Medis melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
3		Tolong siapkan mesin fotocopy supaya kami tidak jauh cari tempat untuk fotocopi		Saat ini belum ada koperasi RSJD		Usulan untuk membentuk koperasi di RSJD

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :

1. Puas = 8
2. Tidak Puas = 6

Mengetahui

Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah
Sungai Bangkong



dr. Batara Hendra Putra Sianipar
NIP. 19760613 200604 1 012

Ketua Tim Penanganan Pengaduan
Keluhan Pelanggan



Liliosa Maria T, SKM, M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

**DAFTAR ADUAN/KOMPLAIN/SARAN/KEPUASAN PENGUNJUNG
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BULAN OKTOBER 2019**

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	KETERANGAN			
			TANGGAL	TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	25 Oktober 2019	Pasien lama antri menunggu Dokter, mohon dokter cepat datang	28 Oktober 2019	Sudah ada Peraturan RSJD Sungai Bangkong tentang Waktu Pelayanan dimulai jam 8 pagi sampai selesai.	29 November 2019	Belum semua petugas Medis melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
2		Ruang tunggu kurang nyaman karena panas dan sempit		Akan di tambah Kipas Angin		Baru berupa usulan anggaran untuk Kipas Angin Tahun 2020
3		Tolong pelayanan di percepat supaya pasien tidak lama menunggu		Standar waktu pelayanan untuk satu pasien kurang lebih 7 menit.		Belum semua Petugas Medis melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar.
4		Masih ada yang merokok di ruang tunggu		Bila masih ada yang merokok di lingkungan RS. Mohon dilaporkan kepada petugas.		Belum semua pengunjung patuh terhadap aturan larangan merokok

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :

1. Puas = 5
2. Tidak Puas = 4

Mengetahui

**Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah
Sungai Bangkong**


dr. Batara Hendra Putra Sianipar
NIP. 19760613 200604 1 012

**Ketua Tim Penanganan Pengaduan
Keluhan Pelanggan**


Liliosa Maria T, SKM,M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

**DAFTAR ADUAN/KOMPLAIN/SARAN/KEPUASAN PENGUNJUNG
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BULAN SEPTEMBER 2019**

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	TANGGAL	KETERANGAN		
				TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	27 September 2019	Banyak yang merokok, sesak napas rasanya, mengganggu yang lain. Harap di tertibkan	30 September 2019	Bila masih ada yang merokok di lingkungan RS. Mohon dilaporkan kepada petugas.	25 November 2019	Belum semua pengunjung patuh terhadap aturan larangan merokok
2		Pasien lama menunggu, Dokter harap cepat datang. Mohon di perhatikan.		Sudah ada Peraturan RSJD Sungai Bangkong tentang Waktu Pelayanan dimulai jam 8 pagi sampai selesai..		Belum semua petugas Medis melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
3		Ruang tunggu terlalu sempit, pasien banyak yang antri		Akan di tambah Kipas Angin		Baru berupa usulan anggaran untuk kipas angin Tahun 2020
4		Mohon pengunjung yang merokok di ruang tunggu di tegur		Bila masih ada yang merokok di lingkungan RS. Mohon dilaporkan kepada petugas.		Belum semua pengunjung patuh terhadap aturan larangan merokok

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :


1. Puas = 8
2. Tidak Puas = 6

Mengetahui
Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah
Sungai Bangkong




Dr. Batara Hendra Putra Sianipar
NIP. 19760613 200604 1 012

Ketua Tim Penanganan Pengaduan
Keluhan Pelanggan


Liliosa Maria T, SKM, M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

**DAFTAR ADUAN/KOMPLAIN/SARAN/KEPUASAN PENGUNJUNG
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BULAN AGUSTUS 2019**

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	KETERANGAN			
			TANGGAL	TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	30 Agustus 2019	Mohon disediakan mesin untuk nomor antrian, supaya lebih tertib	02 September 2019	Rencana anggaran untuk mesin antrian Tahun 2020	27 September 2019	Baru berupa usulan anggaran mesin Antrian
2		Pelayanan sudah cukup baik, tapi harus masih ditingkatkan lagi				
3		Pasien terlalu lama menunggu antrian televisi yang ada di ruang tolong dinyalakan		Televisi saat ini dalam kondisi rusak. Rencana anggaran untuk Televisi Tahun 2020		Baru berupa usulan anggaran untuk Televisi Tahun 2020
4		Di ruang tunggu masih ada yang merokok, harap di beritahu karena mengganggu kenyamanan pasien lain yang sedang antri		Bila masih ada yang merokok di lingkungan RS. Mohon dilaporkan kepada petugas.		Belum semua pengunjung patuh terhadap aturan larangan merokok

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :

1. Puas = 4
2. Tidak Puas = 5

Mengetahui

Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah
Sungai Bangkong



dr. Batara Hendra Putra Sianipar
NIP. 19760613 200604 1 012

Ketua Tim Penanganan Pengaduan
Keluhan Pelanggan

Liliosa Maria T, SKM,M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

**DAFTAR ADUAN/KOMPLAIN/SARAN/KEPUASAN PENGUNJUNG
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BULAN JULI 2019**

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	KETERANGAN			
			TANGGAL	TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	26-Jul-19	Pelayanan antrian terlalu lama Biaya pelayanan tidak terjangkau. Mohon di tinjau kembali tentang biaya pelayanan	29-Jul-19	Tarif yang diberlakukan dalam pembiayaan pelayanan RSJD Sungai Bangkong dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Daerah no. 8 Tahun 2018	30-Aug-19	Tarif yang di minta oleh kasir sudah sesuai dengan Peraturan Daerah no. 8 tahun 2018
2		Dokter terlalu lama datang, sehingga pasien terlalu lama menunggu Karyawan kurang senyum Mohon ditingkatkan lagi sarana dan prasarana		Sudah ada Peraturan RSJD Sungai Bangkong tentang Waktu Pelayanan dimulai jam 8 pagi sampai selesai. Semua Petugas Pelayanan diwajibkan melayani dengan tata nilai 5 S (Senyum, salam, sapa, santun, sabar.		Belum semua petugas Medis melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
3		Kadang ada obat yang tidak tersedia di Apotik sehingga pasien harus mencari di Apotik Luar Kalau bisa Apoteker menyiapkan semua jenis obat yang diperlukan		Pengadaan obat disediakan sesuai aturan yang berlaku		Obat yang tersedia sudah sesuai dengan aturan yang berlaku (E katalog)
4		Pasien terlalu lama menunggu (antrian) dan pada saat pasien diperiksa terlalu cepat Percepat Pelayanan dan selalu berikan himbauan kepada pasien agar pasien tidak bosan Perlu televisi untuk ruang tunggu		Standar waktu pelayanan untuk satu pasien kurang lebih 7 menit. Pengadaan televisi untuk menyampaikan informasi dan promosi kesehatan.		Belum semua Petuga Medis melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar. Pengadaan Televisi baru berupa usulan.
5		Lama menunggu dokter sehingga pasien merasa gelisah Ruang Dokter harus siap 1 orang atau lebih		Sudah diusulkan untuk penambahan tenaga dokter Psikiater dan dokter spesialis lainnya sesuai kebutuhan RS.		Penambahan tenaga dokter Psikiater dan dokter spesialis lainnya baru berupa usulan.
6		Ruang tunggu biasanya ada yang merokok, harap lebih tegas dalam aturan dilarang merokok		Bila masih ada yang merokok di lingkungan RSJD, mohon dilaporkan kepada petugas.		Belum semua pengunjung patuh terhadap aturan larangan merokok

JUMLAH KEPUASAN PENGUNJUNG BERDASARKAN KOTAK SARAN ADALAH :

1. Puas = 4
2. Tidak Puas = 5


Mengetahui

Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah
Sungai Bangkong



dr. Batara Hendra Putra Sianipar
NIP. 19760613 200604 1 012

Ketua Tim Penanganan Pengaduan
Keluhan Pelanggan



Liliosa Maria T, SKM, M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008

**DAFTAR ADUAN/KOMPLAIN/SARAN/KEPUASAN KLIEN
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SUNGAI BANGKONG
BULAN JUNI 2019**

NO	TANGGAL	KOMPLAIN/ADUAN DAN SARAN	KETERANGAN			
			TANGGAL	TINDAK LANJUT	TANGGAL	EVALUASI
1	26-Jun-19	Petugas tidak profesional, pada saat mengantri klien yang sudah lebih dulu mengantri dari kemarin tidak didahulukan (untuk membuat SKJ)	29-Jun-19	Telah di tetapkan alur dan Prosedur pelayanan SKJ	31-Jul-19	Alur dan Prosedur pelayanan SKJ telah dilaksanakan sesuai standar
2		Pada saat tes kejiwaan, diharapkan agar pengawas tidak berisik !!		Peserta test boleh mengajukan keberatan kepada pengawas yang berisik		Tidak ada peserta tes yang komplain
3		Untuk ruang pendaftaran BPJS, kaca loket seharusnya dilubangi agar pasien dapat berkomunikasi dengan petugas merasa nyaman saat meminta informasi terkait BPJS		Loket pendaftaran BPJS akan di sesuaikan dengan standar		Loket pendaftaran BPJS sudah di sesuaikan dengan standar
4		Mohon Rumah Sakit Jiwa Sungai Bangkong menyiapkan mesin untuk pengambilan nomor antrian pendaftaran pasien, terima kasih atas perhatiannya		Pengadaan Mesin Antrian di usulkan untuk tahun 2020		Baru berupa usulan untuk pengadaan Mesin Antrian di tahun 2020

Jumlah kepuasan pengunjung berdasarkan kotak kepuasan adalah :

1. Puas = 16
2. Tidak Puas = 11

Mengetahui

**Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah
Sungai Bangkong**



dr. Batara Hendra Putra Sianipar
NIP. 19760613 200604 1 012

**Ketua Tim Penanganan Pengaduan
Keluhan Pelanggan**



Liliosa Maria T, SKM,M.Si
NIP. 19690811 199203 2 008