

NO	Tanggal	No Surat	Data Pelapor	Sumber	Judul dan Isi Laporan
	31/01/2025				NIHIL
1	3/Feb/25	01/Pengaduan- RSUDSSMA/02/2025		Tatap Muka	Judul : Obat Kosong Isi : Pasien Rawat Inap ruangan Jantung, diberikan resep obat di luar : Inj. Mecobalamin, Inj. Ceftriazone, Dapaglifozine, curcuma semua total obat tebus diluar sebesar Rp 400.900,- Saran : Mohon untuk mengganti biaya yang sudah kami keluarkan
2	4/Feb/25	02/Pengaduan- RSUDSSMA/02/2025		Tatap Muka	Judul : Obat Kosong Isi : Obat kosong dari Apotik Rawat Jalan Bisoprolol, Nitokaf retard, Atovastatin, fenofibrat. Saran : Mohon segera di sediakan obat-obat jantung
3	5/Feb/24	03/Pengaduan- RSUDSSMA/02/2025		Tatap Muka	Judul : Obat Kosong Isi : Obat Zolmia sudah 4 minggu kosong di apotik Rawat Jalan. Saran : Mohon segera menghubungi saya apabila obat sudah tersedia
4	12/Feb/24	04/Pengaduan- RSUDSSMA/02/2025		Tatap Muka	Judul : Obat Kosong Isi : Pasien Rawat Inap ruangan Jantung,, diberikan resep obat di luar : Candesartan 16mg, Atorvastatim 20mg, Asam Folat 1 mg, Procenal. Total obat tebus diluar sebesar Rp 227.900,- Saran : Mohon segera mengganti biaya yang sudah kami keluarkan

5	19/Feb/24	05/Pengaduan- RSUDSSMA/02/2025		Tatap Muka	Judul : Obat Kosong Isi : Pasien Rawat Inap ruangan jantung, diberikan resep di luar dan obat yang sudah di beli masih ada sisa. Minta pertanggung jawaban obat yang sudah dibeli tidak bisa di retur ke Apotik luar Saran : Mohon segera mengganti biaya resep obat luar dan pertanggung jawaban obat yang tersisa yang tidak bisa di retur
6	25/Feb/24	06/Pengaduan- RSUDSSMA/02/2025		Aplikasi BPJS	Judul : Obat Kosong Isi : Setiap Bulan anak saya kontrol di Poli Anak, Rutin dengan diagnosa TSC dan Epilepsi serta Speechdelay, mendapatkan terapi obat Oral Vellepsy syrup topamax dan Vit. Asam Folat B1dan B2, lebih dari 3 bulan terakhir obat tersebut tidak tersedia di Apotik Rawat jalan. Saran : Mohon untuk evaluasi dan tindak lanjuti kekosongan obat tersebut
7	25/Feb/24	07/Pengaduan- RSUDSSMA/02/2025		Aplikasi BPJS	Judul : Obat Kosong Isi : Obat Jantung kosong Vanosmil sudah 2 bulan.
8	25/Feb/24	08/Pengaduan- RSUDSSMA/02/2025		Aplikasi BPJS	Judul : Obat Kosong Isi : Pasien IGD disuruh nebus obat nebu di luar sebesar Rp 120.000,- Saran : mohon untuk di ganti sesuai harga resep
9	26/Mar/25	09/Pengaduan-		Tatap Muka	Judul : Komunikasi dari petugas yang kurang tepat

		RSUDSSMA/02/2025			Isi : Mohon dokter isip di UGD jangan menakuti pasien karna pihak keluarga memberikan semangat, sementara dokter menakuti pasien yang sakitnya belum jelas. Petugas UGD jangan kasar dengan pasien dan cabut infus pelan-pelan. Semoga pihak RS menegur pihak-pihak yang bersangkutan. Pasien BPJS 2 malam di UGD keluar harus bayar Rp 1.640.000,- . Apakah emang gitu peraturannya?
10	30/Apr/25	10/Pengaduan- RSUDSSMA/02/2025		Tatap Muka	Judul : Obat Kosong Isi : Tolong obat zolmia kosong, sudah 5/6 bulan tidak ada jadi obatnya beli di apotik. Apakah resepnya bisa diganti BPJS. Saran : Semoga obat tersebut disiapkan di apotik rawat jalan.
11	05/05/2025	11/Pengaduan- RSUDSSMA/02/2025		Tatap Muka	Judul : Menambah fasilitas di poli jantung Isi : Untuk jadwal USG jantung yang harusnya tanggal 23 sep 2025. Menurut dokter aditya spesialis jantung terlalu lama dan minta di rubah ke buka juli. Tetap setelah melepas keperawat tersebut untuk jadwal USG jantung yang sudah terjadwal dan tidak mungkin dirubah karena keterbatasan rumah sakit. Saran : Menambah fasilitas agar pasien tidak terlalu lama menunggu jadwal USG jantung
12	13/05/2025	12/Pengaduan- RSUDSSMA/02/2025		Tatap Muka	Judul : Kesalahan pahaman bidan/perawat di poli kandungan Isi : Nomor antrian 2 didahului orang lain, perawat poli kandungan memanggil antrian 3 setelah no. 1. Mohon untuk perawat/bidan di poli lebih teliti kembali untuk memanggil urutan pasien di poli Saran : Semoga bisa diperbaiki

13	20/05/2025	13/Pengaduan-RSUDSSMA/02/2025		Tatap Muka	<p>Judul : Etika perawat poli gigi yang tidak sopan</p> <p>Isi : Saya mendapat perlakuan / perkataan yang kurang menyenangkan, saat saya menanyakan dokter masih ada di tempat dan cara penyampaian yang kurang sopan, serta etika berbicara yang kurang baik, dengan kata " serah kakaklah mau nunggu-nunggu, entah dokter tu datang ke ndak" saat di poli gigi.</p> <p>Saran : Harapan saya etika petugas tolong di perhatikan, kami datang sopan, tolong di perlakukan dengan sopan juga. Kami sudah melakukan sesuai prosedur. Mungkin bahasa bicaranya bisa di perbaiki</p>
14	27/05/2025	14/Pengaduan-RSUDSSMA/02/2025		Tatap Muka	<p>Judul : Selisih biaya kelas 1 naik ke VIP</p> <p>Isi : Adanya diagnosa tambahan sehingga pasien tidak di perbolehkan pulang di hari minggu (25 mei 2025), padahal sudah dalam kondisi baik dan terpaksa perpanjang masa inap. Namun diagnosa tambahan tidak dicantumkan dalam pemotongan klaim BPJS. Padahal dari hari minggu (25 mei 2025) pasien dan keluarga sudah ajukan untuk pulang.</p> <p>Saran : Diagnosa tambahan di cantumkan dan klaim BPJS dapat mengurangi / menghilangkan tagihan kekurangan.</p> <p>Bukti dukung : Hasil uji Lab tambahan (tes Tubex) yang menyatakan (+) tifoid level 4</p>
15	02/06/2025	15/Pengaduan-RSUDSSMA/02/2025		Tatap Muka	<p>Judul : Keluhan pasien di ruangan rawat inap VIP</p> <p>Isi : Tidak dipenuhinya layanan "aktivitas personal hygiene" . Kebersihan pasien tidak laksanakan/diperhatikan pakaian, kebersihan badan pasien sama sekali tidak diperhatikan /</p>

				tidak proaktif ke keluarga pasien soal hal tersebut.
16	05/06/2025	16/Pengaduan- RSUDSSMA/02/2025		Tatap Muka Judul : Jam layanan poli THT Isi : Hari ini ke poli THT jam 10.25 Wib di tolak. Sudah 3X tertolak, alasannya kesiangan. Tidak masuk akal dengan pelayanan pulang kerja. (kenapa ditolak karena masih jam kerja layanan).
17	25/05/2025	17/Pengaduan- RSUDSSMA/02/2025		Tatap Muka Judul : Prioritas Layanan Lansia Isi : Mohon untuk lansia 64 tahun keatas diprioritaskan dalam pelayanan di poli sebagai penghargaan untuk orang tua. Saran : Supaya tidak terkesan sadis pelayanan di rumah sakit
18	04/07/2025	18/Pengaduan- RSUDSSMA/02/2025	DINKES KOTA	Judul : Ruangan rawat inap Kelas 3 penuh Isi : Kesalah pahaman penerimaan informasi antara keluarga pasien dengan petugas kesehatan RS kota dalam penanganan pasien gawat arurat di instalasi Gawat Darurat (IGD)
19	14/07/2025	19/Pengaduan- RSUDSSMA/02/2025		Tatap Muka Judul : Obat Kosong Isi : Stok obat nitrokaf Retard di Apotik Rawat jalan kosong dari bulan Februari s/d 14 juli 2025. Saran : mohon tindak lanjutnya atas masalah kekosongan obat

Tindak Lanjut	Status		Keterangan
	Dalam Proses	Selesai	
Kami mohon maaf atas ketidaknyamannya, sudah kami sampaikan ke bagian terkait dan obat masih dalam proses pengadaan. Terima kasih	√		
Kami mohon maaf atas ketidaknyamannya, sudah kami sampaikan ke bagian terkait dan obat masih dalam proses pengadaan. Terima kasih	√		
Kami mohon maaf atas ketidaknyamannya, sudah kami sampaikan ke bagian terkait dan obat masih dalam proses pengadaan. Terima kasih	√		
Kami mohon maaf atas ketidaknyamannya, sudah kami sampaikan ke bagian terkait dan obat masih dalam proses pengadaan. Terima kasih		√	Sebagian obat sudah di berikan dan diganti

Kami mohon maaf atas ketidaknyamannya, sudah kami sampaikan ke bagian terkait dan obat masih dalam proses pengadaan. Terima kasih		√	pasien a/n Samsul Noka : 0000884016999, Keluarga pasien sudah dapat pertanggung jawaban pada tanggal 26 Maret 2025
Kami mohon maaf atas ketidaknyamannya, sudah kami sampaikan ke bagian terkait dan obat masih dalam proses pengadaan. Terima kasih	√		Pasien a/n Kaina Aniq Noka : 0003288413957
Kami mohon maaf atas ketidaknyamannya, sudah kami sampaikan ke bagian terkait dan obat masih dalam proses pengadaan. Terima kasih	√		
Kami mohon maaf atas ketidaknyamannya, sudah kami sampaikan ke bagian terkait dan obat masih dalam proses pengadaan. Terima kasih	√		
Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang di alami			

<p>selama di IGD. Hal-hal seperti komunikasi yang kurang tepat dari petugas maupun tindakan yang dirasakan tidak nyaman tentu bukan standar pelayanan yang kami harapkan. Kami akan melakukan evaluasi agar penyampain bisa menengkan dan sesuai dengan kondisi pasien. Untuk masalah biaya, pasien BPJS memang tidak dikenakan biaya selama sesuai prosedur kegawat daruratan.</p>		√	
<p>Kami mohon maaf atas ketidaknyamannya, sudah kami sampaikan ke bagian terkait dan obat masih dalam proses pengadaan. Terima kasih</p>	√		
<p>Untuk konfirmasi tanggal USG jantung sudah kami bantu konfirmasi ke perawat poli jantung. Pasien akan segera dihubungi apabila memang ada jadwal pasien yang batal dihari terdekat, pasien akan segera dihubungi untuk mengisi kekosongan tersebut. Masukkan anda sudah kami sampaikan ke manajemen agar menjadi evaluasi terkait kebutuhan peningkatan fasilitas dan pelayanan termasuk kemungkinan penambahan unit USG jantung.</p>		√	
<p>Menanggapi hal tersebut, sudah kami konfirmasi keperawatan jaga, untuk lebih teliti dalam pemanggilan nomor antrian pasien agar tidak terjadi kesalahan pemanggilan. Perawat juga sudah secara langsung meminta maaf atas kehilafannya kepada pasien. Masukkan anda sudah kami sampaikan kemandirian</p>		√	

<p>Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan dan perlakuan yang tidak menyenangkan yang anda alami. Ucapan maupun sikap yang kurang sopan dari petugas tidak mencerminkan standar pelayanan dan etika komunikasi yang kami junjung tinggi dalam melayani setiap pasien. Laporan anda sudah kami teruskan ke bagian terkait untuk ditindaklanjuti. Kami akan melakukan evaluasi dan pembinaan kepada petugas yang bersangkutan agar kejadian serupa tidak terulang kembali di kemudian hari.</p>		√	
<p>Menanggapi hal tersebut, kami telah meneruskan laporan ini ke bagian medis dan administrasi klaim untuk dilakukan penelusuran lebih lanjut. Kami akan memastikan apakah prosedur pencatatan diagnosa serta komunikasi kepada pasien dan keluarga sudah dilakukan sesuai standar.</p>		√	
<p>Menanggapi hal tersebut, kami telah meneruskan laporan ini ke bagian medis, khususnya Rawat Inap VIP terutama ke kepala ruangan tersebut untuk ditindaklanjuti ke tim medisnya atas keluhan pasien dalam</p>		√	Sudah di TL dari Kabid tanggal 4 juni 2025

penerapan Hand hygiene dan kebersihan pasien, untuk			
Pasien sudah di bantu daftar online utk hari berikutnya dan meninformasikan untuk datang lebih awal.		√	
Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan kami, menanggapi keluhan pasien telah kami konfirmasi kebidang pelayanan guna peningkatan pelayanan yang optimal.		√	
Menanggapi hal tersebut, kami telah meneruskan ke unit terkait, berkenaan dengan masalah yang ada. Keluarga pasien sudah mendapatkan penjelasan dan solusi dari pihak rumah sakit.		√	NO SURAT DINAS : 700.1.2.4/8/RSUD SSMA/VII/2025
Sudah kami konfirmasi ke kabid Pengembangan dan Pengendalian Mutu dan Humas serta kepala ruangan Farmasi untuk pergantian obat yang kosong.		√	