

**DETASEMEN KESEHATAN WILAYAH 03.04.03**

**RUMAH SAKIT TINGKAT III 03.06.01 CIREMAI**

---

**LAPORAN MONITORING EVALUASI  
PROGRAM KERJA TIM PEMBERIAN INFORMASI DAN  
PENANGANAN PENGADUAN (PIPP)  
TRIWULAN III TAHUN 2025**



**CIREBON, OKTOBER 2025**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya kami telah menyelesaikan pembuatan Laporan Monitoring Evaluasi Penanganan Pengaduan di RS Tk III 03.06.01 Ciremai periode Juli – September 2025.

Hak pasien dan keluarga harus senantiasa diperhatikan karena tidak terlepas dari pelayanan secara menyeluruh dan sesuai dengan paradigma baru dalam pengobatan bahwa pasien sebagai pusat pelayanan kesehatan.

Salah satu bentuk hak pasien dalam pelayanan kesehatan yaitu hak memberikan komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Rumah sakit mendukung terlaksananya hak pasien tersebut dengan prosedur penanganan komplain secara tepat dan efektif dan termonitor secara berkala.

Laporan evaluasi ini berisi hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan triwulan III TA 2025. Laporan ini diharapkan dapat menjadi bagian dari rencana tindak lanjut bagi pelaksanaan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien di RS Tk III 03.06.01 Ciremai.

Cirebon, Oktober 2025

Tim PIPP

## **DAFTAR ISI**

	halaman
Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
I. Pendahuluan	4
II. Maksud dan Tujuan	5
III. Hasil Kegiatan Pokok dan Rincian Kegiatan	5
IV. Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan dan Pelaporan	7
V. Rencana Tindak Lanjut	7
VI. Penutup	8

**LAPORAN MONITORING EVALUASI  
PROGRAM KERJA TIM PEMBERIAN INFORMASI DAN  
PENANGANAN PENGADUAN  
RS TK III 03.06.01 CIREMAI  
TRIWULAN II 2025**

**I. Pendahuluan**

Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan/keluhan/komplain pasien, keluarga dan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan kesehatan. Agar pelaksanaan penanganan pengaduan/keluhan/komplain dapat berjalan optimal diperlukan adanya monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan yang bersifat terus-menerus. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan perumusan rencana tindak lanjut di masa yang akan datang. Disusunnya laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan juga berkaitan dengan keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan RS Tk. III 03.06.01 Ciremai dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good government*) yang diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi RS Tk. III 03.06.01 Ciremai.

Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan RS Tk. III 03.06.01 Ciremai, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi termasuk hak mengajukan keluhan/pengaduan/komplain merupakan hak pasien dan keluarga yang dijamin oleh Pemerintah. dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik. RS Tk. III 03.06.01 Ciremai sebagai Badan Layanan Umum telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berkaitan pula dengan pelayanan kesehatan di era pasca Pandemi Global Covid-19 penerimaan, penanganan dan tindak lanjut keluhan sedapat mungkin dengan protokol pencegahan penyebaran Covid-19 yang aman baik bagi tenaga kesehatan maupun bagi pasien dan keluarganya. Memanfaatkan Teknologi Informasi yang ada diharapkan dapat mengantikan proses pertemuan tatap muka demi keselamatan bersama.

## **II. Maksud dan Tujuan**

### **A. Maksud**

Mengevaluasi upaya penanganan keluhan atau pengaduan di RS Tk III 03.06.01 Ciremai secara efektif dan efisien agar tercapai pemenuhan hak pasien dan keluarga yang optimal.

### **B. Tujuan**

1. Mengevaluasi pelaksanaan penanganan keluhan atau pengaduan Tw III 2025.
2. Mengevaluasi hasil kegiatan upaya peningkatan pemenuhan hak pasien dan keluarga pasien selama Tw III 2025
3. Menyusun rencana tindak lanjut berdasarkan pencapaian hasil kegiatan.

## **III. Hasil Kegiatan Pokok dan Rincian Kegiatan**

### **A. Hasil Kegiatan**

1. Telah dilakukan pengumpulan keluhan atau pengaduan pasien selama periode Juli s/d September 2025.
2. Rapat Tim PIPP dilakukan pada hari Jumat minggu ke-4 setiap bulan bertempat di Ruang PIPP.
3. Laporan evaluasi disusun per triwulan untuk disampaikan kepada Kepala Rumah Sakit.

### **B. Rincian Kegiatan**

1. Total keluhan atau pengaduan pasien selama periode Juli s/d September 2025 sebanyak 34 kasus
2. Terdapat keluhan atau pengaduan masuk dengan rincian sebagai berikut :

- a. Keluhan atau pengaduan langsung : 1 kasus
  - b. Keluhan atau pengaduan melalui SMS/Whatsapp : 9 kasus
  - c. Keluhan atau pengaduan melalui kotak saran : 2 kasus
  - d. Keluhan atau pengaduan melalui media sosial / website / Google review : 8 kasus
  - e. Keluhan atau pengaduan melalui aplikasi Ciremai *mobile* : 3 kasus
  - f. Keluhan atau pengaduan melalui SMILE PUSKESAD : 0 kasus
  - g. Keluhan atau pengaduan melalui aplikasi SIPP BPJS : 5 kasus
  - h. Keluhan atau pengaduan melalui KESSAN BPJS : 6 kasus
3. Penyelesaian keluhan atau pengaduan telah dilakukan dengan rincian sebagai berikut:
- a. Diselesaikan di tingkat unit kerja : 6 kasus
  - b. Diselesaikan oleh *Case Manager* / Supervisi : 22 kasus
  - c. Diselesaikan oleh tim PIPP : 3 kasus
  - d. Diselesaikan oleh manajemen : 3 kasus
4. Jenis keluhan atau pengaduan yang masuk selama periode ini terkait tentang :
- a. Fasilitas rumah sakit : 5 kasus
  - b. Sistem Pendaftaran *Online* (M-JKN) : 2 kasus
  - c. Pelayanan dokter : 2 kasus
  - d. Sikap petugas kesehatan : 4 kasus
  - e. Penunjang perawatan (laboratorium, radiologi, farmasi, gizi) : 13 kasus
  - f. Pelayanan IGD : 1 kasus
  - g. Pelayanan Rawat Jalan : 7 kasus
5. Keluhan atau pengaduan pasien yang memerlukan tindak lanjut antara lain:
- a. Miskomunikasi dalam monitoring pendaftaran online.
  - b. Lamanya waktu tunggu pasien rawat inap di IGD.
  - c. Fasilitas air terhambat karena kerusakan pompa.
  - d. Kekosongan atau ketidaktersediaan beberapa jenis obat di Instalasi Farmasi, antrian obat yang cukup lama, serta komunikasi kurang efektif dari petugas Farmasi menyebabkan kurang puasnya pasien / keluarga terhadap pelayanan Rumah Sakit.

- e. Perlunya pembinaan sikap dan komunikasi efektif para tenaga medik, tenaga kesehatan maupun petugas pelayanan lain yang bersentuhan langsung dengan pasien kepada pasien dan keluarganya.
- f. Sistem Pendaftaran Online bagi pasien Umum.
- g. Sistem Rujukan Berjenjang untuk pasien BPJS.
- h. Sosialisasi Program Rujuk Balik untuk diagnosis penyakit kronis belum optimal.
- i. Pemeliharaan fasilitas Rumah Sakit terutama kebersihan ruang perawatan dan kamar mandi perlu ditingkatkan kembali.
- j. Perlunya komunikasi dan penjelasan yang efektif terkait alur pelayanan rawat jalan.

#### **IV. Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan dan Pelaporan**

- 1. Keluhan atau pengaduan yang masuk 34 kasus.
- 2. Keluhan atau pengaduan pasien dapat terselesaikan dengan baik oleh unit kerja ( 18 %), *case manager* ( 9 %), tim PIPP ( 65 %), dan oleh manajemen ( 9 %).
- 3. Keluhan atau pengaduan paling banyak yang dikeluhkan pasien terkait pelayanan kefarmasian ( 38% ), pelayanan Rawat Jalan ( 20,5% ), fasilitas RS ( 15% ), pelayanan petugas kesehatan / non nakes ( 12% ), Sistem Pendaftaran Online ( 6% ), dan pelayanan IGD ( 3% )
- 4. Grading complain yang masuk termasuk kategori hijau (97%), kuning (3%), dan merah (0%)
- 5. Golongan asal pasien : pasien Dinas (3%), dan non Dinas (97%)

#### **V. Rencana Tindak Lanjut**

- 1. Melakukan pengawasan dan pengendalian pengadaan obat oleh Unit terkait dan Manajemen, serta perbaikan sistem antrian dalam pelayanan Kefarmasian.
- 2. Meningkatkan pengawasan kebersihan fasilitas Rumah Sakit oleh Unit Urdal.

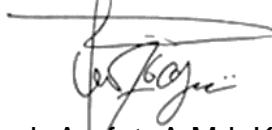
3. Meningkatkan komunikasi efektif terhadap pasien dan keluarganya untuk meminimalisir ketidakpuasan terhadap layanan, melalui pelatihan *Service Excellent*.
4. Memberikan sosialisasi kepada peserta / pengguna layanan BPJS terkait Program Rujuk Balik agar pasien tetap mendapatkan pelayanan.
5. Melakukan koordinasi dengan Tim IT SIM RS dan Rekam Medik untuk pengembangan kembali sistem pendaftaran online pasien Umum, dan monitoring pendaftaran pelayanan di luar hari kerja.
6. Melakukan koordinasi dengan Sub Komite Mutu Keperawatan dan Sub Komite Etik dan Disiplin Komite Keperawatan dalam pembinaan para perawat bidan serta pembinaan terkait komunikasi efektif.
7. Melaporkan kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti.

## VI. Penutup

Demikian laporan monitoring evaluasi penanganan keluhan atau pengaduan di Rumah Sakit Ciremai, disampaikan dengan harapan dapat menjadi bahan pertimbangan dan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan hak pasien dan keluarga di Rumah Sakit Ciremai.

Cirebon, 3 Oktober 2025

Ketua Tim PIPP



Yasir Arafat, A.Md. Kep  
Mayor Ckm NRP. 21970184800776

# LAMPIRAN



**RUMAH SAKIT TINGKAT III 03.06.01 CIREMAI  
DETASEMEN KESEHATAN WILAYAH 03.04.03**

**REGISTER PENGADUAN**

No.	Tanggal	No. Register	Jalur Pengaduan	Identitas	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut
-----	---------	--------------	-----------------	-----------	---------------	---------------

1	29-09-2025	20251102223710	WA	ABDULLOH SUFYAN AN- NABIGHOH TN.	<p>Nomor Tiket 202509.0429606</p> <p>Nama Pelapor ABDULLOH SUFYAN AN-NABIGHOH</p> <p>No. kartu 0001521363238</p> <p>NIK 3209062302120001</p> <p>Email -</p> <p>No. HP 085324888296</p> <p>Segmen Peserta PPU</p> <p>Sumber Data MOBILE</p> <p>Kategori Praktek dokter tidak sesuai dengan jadwal yang diinformasikan</p> <p>Tgl. Kejadian 27 Sep 2025</p> <p>Tempat Kejadian Rumah Sakit</p> <p>Kota/Kabupaten KOTA CIREBON</p> <p>Fasilitas Kesehatan RS TK III CIREMAI</p> <p>Kantor Cabang CIREBON</p> <p>Kanal Mobile JKN</p> <p> skrg lagi ada di rs.ciremai jam 7.30 masih sepi pendaftaran belum ada petugas..dibilang libur tp daftar di jkn ada ..gmn ini.anak saya perlu priksa kan.di rujukan ke sini</p>	<p>Petugas PIPP BPJS menerima pengaduan melalui aplikasi SIPP dan meneruskan kepada Petugas PIPP RS untuk ditindaklanjuti. Petugas PIPP RS melakukan kroscek kronologis kepada unit terkait yaitu Rekam Medik. Kronologisnya sebagai berikut : pasien mendaftar di hari Sabtu, dan di aplikasi MJKN memang terbuka klinik dr. Atikah, Sp.A dan dr. Ineu, Sp.A, namun pelayanan dikhkusukan untuk pasien Haemofili dan Thalasemia.</p> <p>Petugas rekam medik kami tidak dapat memonitor pendaftaran pasien baru, karena memang di hari Sabtu, kami libur. Sehingga pasien tidak mendapat WA Blast pemberitahuan tidak ada pelayanan dokter anak.</p> <p>Rekomendasi Petugas PIPP untuk menghindari pengaduan yang sama di kemudian hari kedepannya petugas rekam medik akan memonitor ulang pendaftaran pasien baru di hari Sabtu, dan mengirimkan WA Blast sebagai pemberitahuan kepada pasien bahwa tidak ada pelayanan.</p>
---	------------	----------------	----	-------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2	24-09-2025	20251103003626	Website	SITI PUTRI NY	KESSAN BPJS : mohon diperbaiki dari sistem farmasi saya kemarin disuruh dokter nebus di farmasi terus saya ngash resep ke farmasi dan nunggu luama banget eh malah bilang ny obat ny kosong dank ta petugas ny klo udh ada nanti disuruh ambil d kabarin lewt WA eh sampe seminggu tidak ada kabar apa karna saya pasien BPJS jadi pihak RS membeda bedakan dgn pasien umum	Petugas PIPP menindaklanjuti pengaduan yang diberikan peserta melalui Kessan BPJS tersebut dengan melakukan kroscek peserta dan kekurangan obat yang dimaksud. Kekurangan obat yang dimaksud sedang dalam proses Pengadaan oleh unit Pengadaan dan belum datang. Tgl 25 - 09 - 2025 kekurangan obat telah tersedia, pasien mengambil kekurangan obat pada tgl 26 - 09 - 2025 jam 11.51.
3	23-09-2025	20251103003243	Website	CITRA WULANDARI NY	KESSAN BPJS saran jika suatu saat sedang disuntik obat melalui infusan tolong diliat lagi macet atau ga nya soalnya saya sampai darah naik keatas infusan macet sampai manggil ke ruangan gada yang dating menghampiri ke kamer buat nge benerin nya	Petugas ruangan segera meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan pasien. Petugas PIPP menindaklanjuti dengan merekomendasikan pembinaan sikap pelayanan petugas ruangan oleh Komite Keperawatan.
4	12-09-2025	20250912133247	WA	DINA SHAFIRA MULYANTO	punten bu ijin konfirmasi ada pengaduan peserta terkait pelayanan igd bu, infonya ini masuk ke igd dari jam 3 dan disuruh ranap bu, tapi infonya sampe sekarang masih di igd bu ?	Petugas PIPP RS segera menindaklanjuti dengan mengonfirmasi pada pasien dan keluarganya dan mencari ruang perawatan sesuai haknya. Edukasi dan permintaan maaf kepada keluarga pasien dikarenakan Ruang Perawatan Anak sedang dalam renovasi sehingga keterbatasan tempat. Sementara pasien ditempatkan di ruang perawatan lain dengan persetujuan keluarga. Jam 10.41 pasien dipindahkan ke ruang perawatan.

5	11-09-2025	20251102224442	WA	SUHARDI TN	<p>Nomor Tiket 202509.0148082          Nama Pelapor SUHARDI          No. kartu 0000040686974          NIK 3274051406710003          Email suhardiadinda71@gmail.com          No. HP 085224959332          Segmen Peserta PPU          Sumber Data MOBILE          Kategori Obat tidak tersedia dan pasien diminta mencari obat sendiri          Tgl. Kejadian 09 Sep 2025          Tempat Kejadian Apotek          Kota/Kabupaten KOTA CIREBON          Fasilitas Kesehatan IF RS TK III CIREMAI          Kantor Cabang CIREBON          Kanal Mobile JKN</p> <p>masa sy ambil obat d apotek g bisa krn dr pihak bbjs blm bayar k apotek y msh nungga atau utang blm d bayar dr pihak bbjs y, sedangkan sy bayar tiap bulan d potong gaji, uang y kemanain bbjs          @rifqi_marzuqi</p>	<p>Petugas PIPP BPJS menerima pengaduan peserta melalui SIPP dan meneruskan kepada Petugas PIPP RS untuk ditindaklanjuti. Petugas PIPP RS menindaklanjuti dengan melakukan kroscek ke unit terkait, keterangan dari Unit Farmasi pasien Tn. Suhardi merupakan pasien PRB di Faskes Tk.I Poskes 03.10.14 Cirebon (sebelah RS Ciremai). Di Faskes Tk.I ada kekosongan obat yang dimaksud.</p> <p>Petugas PIPP RS melakukan koordinasi dengan Petugas PIPP Faskes TK.I untuk menindaklanjuti pengaduan peserta tersebut.</p>
6	06-09-2025	20250912134736	Offline/Tatap Muka	PASIEN RUANG KARTIKA	Assalamu'alaikum pak selamat pagi saya keluarga pasien ingin mengadu pak bahwa air di ruang Kartika tidak ada sama sekali dari pukul 04.00 subuh. Kasihan pasien mau ke kamar mandi tidak ada.	<p>Petugas jaga Supervisi segera menghubungi Petugas Jaga Urdal untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut.</p> <p>Petugas jaga Urdal melakukan pengecekan ke Toren air Ruang Kartika dan melakukan perbaikan. Air menyalia kembali pukul 06.29 WIB.</p>

7	02-09-2025	20250916102518	WA	TN. TJARIDAH RM 370288	<p>Selamat Siang, Saya Hari ini ke Dr. Orthopedi RS Ciremai Cirebon</p> <p>Ingin menyampaikan kritik terhadap beberapa layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Radiologi</li> <li>2. Farmasi</li> </ol> <p>#Radiologi: Pasien dilakukan rontgen sebelum jam 12 Siang, lalu petugas memberikan kartu untuk pengambilan hasil rontgen Di esok Hari. Namun saya meminta untuk mengirimkan softfile lewat WA. Ternyata pukul 12.13 soft file hasil rontgen sudah jadi.</p> <p>Kritik saya: Hasil rontgen seharusnya cepat selesai Dan langsung diarahkan ke dokter terkait agar langsung dibaca hasilnya, bukan diarahkan untuk kembali besok hari hanya sekedar untuk membaca Hasil,</p> <p>#Farmasi Setelah hampir 2 jam tanpa Ada panggilan, akhirnya dipanggil 5+ nama sekaligus, namun setelah saya menuju sumber suara, petugas hanya memberikan obat ke 2-3 orang Dan langsung kembali ke ruangan farmasi tanpa sepatah Kata. Kami Yang berdiri Di depan meja kembali menunggu 10-15 menit hingga akhirnya petugas lain datang untuk memanggil Nama baru. Disitu beberapa dari Kami complain perihal pemanggilan Nama sebelumnya Yang ditinggal begitu saja.</p> <p>Kritik: tenaga farmasi ditambahkan supaya menunggu obat tidak memakan Banyak waktu berjam-jam</p>	<p>Tim PIPP segera menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan melakukan penelusuran pada Unit Terkait. Untuk hasil Expertise Radiologi, miskomunikasi dari pasien, bahwasanya hasil foto dan Expertise nya sudah dikirimkan bersamaan. Untuk pengaduan terkait tenaga Farmasi, monitoring dan evaluasi terkait perlu atau tidaknya penambahan tenaga, masih ditindaklanjuti untuk dilaporkan ke Manajemen.</p>
---	------------	----------------	----	------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

8	02-09-2025	20250916103136	WA	NY. NANAN AMANAH	<p>Min..saya kan lg diapotik nih mau ambil obat yg td ditinggal jam 11 an..pulang dulu ya Krn mamahnya dah ga nyaman...kesian</p> <p>Ibu yg diapotiknya judes banget ampun dech</p> <p>Saya bilng mau ambil obat yg ditinggal jam 11 td</p> <p>Ga di layani coba min</p> <p>Obat a.n nanan amanah ..trus sebelah juga ada ibu yg obatnya mau diambil ditinggal sholat ..ibu apotiknya judes bilangnya gini saya panggil yg ada dulu .terus kita yg berdiri ga ditanya tanya ..ngeloyor kedalam lagi ibu nya?????????????</p> <p>Ibu sebelah saya Ampe istigfar</p> <p>Kan mestinya bilng maaf ya ibu kami melayani yg sdh ada dulu..ditunggu gilirannya...?????????</p> <p>Namanya Selvi td saya bilng Ama temennya jgn judes2 ya...kesian ibu2 nya????</p>	<p>Tim PIPP segera menjawab pengaduan tersebut dan meneruskan pengaduan ke Unit Terkait (Farmasi) untuk ditindaklanjuti oleh Ka Unit nya. Ka Instal Farmasi melakukan monitoring evaluasi sikap pelayanan para petugas yang berdinias di hari itu dan menekankan pada Karyawan Selfi untuk memperbaiki sikap kepada pasien dan keluarganya.</p>
9	01-09-2025	20250916103823	Website	TN. ADI JUMHADI	<p>Dr Jantung nya sangat tidak ramah, di tanya jawab nya ketus, ga di tanya ya diem boro" mau jelaskan diagnosa. Kalau ga googling hasil diagnosa ya ga tau sakit apa.</p> <p>Bikin malu RS Ciremai.</p> <p>Ga kasian kah sm pasien yg datang jauh" dari cirebon timur, udah keluarin waktu, biaya.</p>	<p>Petugas PIPP meneruskan pengaduan kepada unit terkait yaitu Instalasi Rawat Jalan dan Ketua Komite Medik untuk dilakukan pembinaan terhadap Dokter ybs.</p>
10	27-08-2025	20250916104506	WA	TN YANA MULYANA	<p>Assalamualaikum.wrwb. slmt sore kapten.</p> <p>Mohon ijin. Sy perkenalkan akbp (p ) yana mulyana suami dri pasien bu ulfiah pav kencana ruang 9A .</p> <p>Tadi sekitar jam 15.00 wib perawat berbaju seragam abu hitam sekitar 4 orang menyampaikan bahwa istri sy bisa pulangbhari ini..langsung infus dicabut. Dan mereka kembali ke luar sambil berkata nanti bu nunggu obat dulu.</p> <p>Ijin bertanya. benarksh cara cabut bekas infus begini ini pake tisu. Ijin sekedar info .lalu ditinggal begitu saja.</p> <p>Mohon maaf smoga ciremsi smakin baik. Sy kalo berobat dan dirawat sejel selalu disini. Sejak jaman karumkitnya faturohan. Dr edi . Dr nana. Dr suntoso.</p> <p>Mksh</p>	<p>Pengaduan segera ditindaklanjuti oleh Unit terkait (R. Kencana). Kepala Ruangan Kencana meminta maaf kepada keluarga pasien, sedangkan perawat segera mengganti tisu dan melakukan perawatan luka pasca aff infus sesuai SPO.</p>

11	27-08-2025	20250916104201	Website	TN. TJAKRA SATYA	Ngantar anak kontrol ke dokter anak, dapat pesan WA Dri RS jm 10.50 harus sudah ada di RS krna jm 11 dokter sudah mulai periksa pasien, saya menunggu sampai jm 13.30 dokter gak datang2, kasian yg sudah menunggu ber jm2, yg sehat Malah jadi sakit dan yg sakit makin parah	Petugas PIPP menjawab pengaduan di Google Review dengan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan dan menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan meneruskan pada unit terkait (Kainstal Watlan dan Komite Medik) untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja Dokter ybs.
12	21-08-2025	20250916104827	WA	NY. SUWARMI	Assalamualaikum Ijin komandan hari ini saya ngantar ibu saya kontrol ke RS. Ciremai, selesai kontrol ngambil obat di instalasi sudah 2 jam obat masih belum keluar juga, akhirnya saya pulang dengan tangan hampa. Trus saya tanya ke ibu2 sebelah bahkan dia sudah nunggu lebih lama lagi 4 jam. Mohon diperbaiki komandan, terimakasih????	Petugas Unit Farmasi Rawat Jalan segera menghubungi keluarga pasien untuk menyampaikan permohonan maaf dan menindaklanjuti dengan menyiapkan obat yang diresepkan. Obat diambil di tgl 22 - 08 - 2025 oleh keluarga pasien.
13	21-08-2025	20250916110545	WA	NY. YENI RAHMAWATI	Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh  Astaghfirullah Nie  Nie kapan umum ada aplikasi nya Sebel yakin di Poli Dalam ternyata antrian 75 ????????????????????? Ambil antrian gak bisa jauh2 hari, pas d RS nya hrs antri sm BPJS yang ambil manual. Dpt no nya besar krn g bisa ambil online ( gak ky BPJS bisa dpt no kecil krn bisa ambil no antrian jauh2 hari)  Astaghfirullah. Enak dulu mosi bisa ambil On line  Astaghfirullah Berobat poli pakai umum tapi antrian cepatan yg bpjs???????	Petugas PIPP menerima pengaduan melalui WA tersebut dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan. Pengaduan tersebut ditindaklanjuti oleh Ka Unit SIM-RS dengan membuka kembali <a href="http://mocie.rsciremai.com">mocie.rsciremai.com</a> untuk memudahkan pasien Umum/Perusahaan melakukan pendaftaran pelayanan Rawat Jalan.

14	19-08-2025	20250912134220	Mocie	ATHINA ILMI NY	<p>Permisi, saya ingin mengonfirmasi terkait obat untuk orangtua saya: Nama: Dede Sudarsono No. RM: 367993 Tanggal berobat: 13/8/2025 (sore menjelang malam). Adapun obat yang diberikan adalah Allopurinol 300 mg, jumlah 30 tablet, dengan tulisan dosis: 2x1, namun hanya tertulis "pagi". Mohon konfirmasi lebih lanjut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah benar dosisnya 2x1 (pagi &amp; sore), sehingga obat habis untuk 15 hari saja? Jika iya, bagaimana untuk 15 hari selanjutnya?</li> <li>2. Atau maksudnya 1x1 (hanya pagi) sehingga obat cukup untuk 30 hari? Saya sudah mencoba menghubungi nomor telepon yang tercantum pada tulisan obat, namun selalu salah sambung. Mohon bantuan informasi lebih</li> </ol>	<p>Kainstalwatnap sebagai Petugas PIPP RS menjawab pengaduan tersebut : Selamat siang, Kami mohon maaf sebelumnya atas miskomunikasi yang terjadi.</p> <p>Kami telah mengkonfirmasi kepada Dokter dan Unit Farmasi, bahwasanya ada kesalahan dalam penulisan aturan pakai.</p> <p>Yang seharusnya tertulis 1 x 1 pagi, disitu tertulis 2 x 1.</p> <p>Jadi, untuk obat Allupurinol tersebut aturan yang sebetulnya yaitu 1 x 1 diminum pagi.</p> <p>Mohon maaf atas miskomunikasi yang terjadi.</p>
----	------------	----------------	-------	----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

15	19-08-2025	20251102225150	WA	SITI NURYATI NY	bu punten ijin konfirmasi , ada peserta dateng kekantor , terkait pelayanan thalassemia, ini pertama udah di awal bulan agustus, tapi dapet info Ketika di tanggal 23 agustus infonya ga masuk rujukannya bu	Petugas PIPP BPJS menerima pengaduan peserta dan meneruskan kepada Petugas PIPP RS untuk ditindaklanjuti. Petugas PIPP RS melakukan kroscek kronologis ke unit terkait (Klinik Thalasemia dan Rekam Medik) Kendala yang dihadapi betul terkait sistem aplikasi sehingga Unit Rekam Medik berkoordinasi dengan pihak PKM untuk dicoba lagi untuk pembuatan rujukan besok. Petugas Klinik Thalasemia juga telah menghubungi peserta untuk menjelaskan kendala yg dimaksud dan menyampaikan hasil koordinasi dengan pihak PKM.
16	15-08-2025	20250916110841	Kotak Saran	-	Pertama saya sudah 2 / 3 tahun mengantar org tua kontrol ke RS Ciremai, jadi saya mengkritik tdk karena baru sekali dua kali tapi sudah berkali-kali dari dulu saya maklumin tapi kok tdk ada perubahan. 1. Perawat poli jantung pelayanannya tidak ramah sama sekali. Saya paham sebagai pengguna BPJS pasti banyak pasien yg ribet tp ini saya selalu masih pagi tp kok Masha Allah jadesnya ga kira2 (sy sesuai prosedur BPJS) saya gabisa bayangin kalau ini dialami lansia/yg tdk sesuai prosedur BPJS. Terimakasih	Pengaduan tersebut diteruskan pada unit terkait yaitu Instalasi Rawat Jalan untuk ditindaklanjuti. Ka Instalwatlan melakukan pembinaan kepada Petugas Klinik Jantung terkait sikap pelayanan terhadap pasien.

17	15-08-2025	20251102225615	WA	LATIPAH NY	<p>Nomor Tiket 202508.0205797            Nama Pelapor LATIPAH            No. kartu 0002922885066            NIK 3209306503710002            Email ipah49560@gmail.com            No. HP 085210992245            Segmen Peserta PPU Non            Penyelenggara Negara            Sumber Data Pandawa            Kategori Alur pelayanan rawat jalan            dan rawat inap tidak jelas            Tgl. Kejadian 14 Agt 2025            Tempat Kejadian Rumah Sakit            Kota/Kabupaten KAB. CIREBON            Fasilitas Kesehatan            Kantor Cabang            Kanal Pandawa</p> <p>saya sakit saraf kejepit dan gejala struk ringan. selama ini saya periksa dan mendapat terapi di RS Ciremai Cirebon kota. tetapi hari ini saya di alihkan untuk melakukan pemeriksaan di puskesmas padahal saya masih ada keluhan sakit dan sudah lama tidak mendapat terapi. sedangkan faskes di puskesmas belum memadai. saya tanya kenapa petugas hanya menjawab kebijakan baru. kebijakan apa yg dimaksud ?</p>	<p>Petugas PIPP BPJS meneruskan pengaduan dari aplikasi SIPP kepada Petugas PIPP RS untuk dikonfirmasi dan ditindaklanjuti daklanjuti.</p> <p>Setelah dilakukan kroscek kronologis, didapatkan hasil sebagai berikut :</p> <p>Peserta ybs berobat terakhir di tanggal 14 - 08 - 2025 ke Klinik Syaraf dengan diagnosis : *Stroke Infark RL ec HNP Lumbal Hiperlipidemia* Dari Sp.S merujuk balik (PRB) ke Faskes Tk.I untuk pengobatan rutinnya.(Stroke infark) Dan utk RL ec HNP lumbal disarankan utk melanjutkan fisioterapi Pasien sudah diberikan edukasi oleh petugas Klinik Syaraf dan mengerti kebijakan Rujuk Balik yang dimaksud.</p>
----	------------	----------------	----	------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

18	12-08-2025	20250916111450	WA	AN. BEREND DAFFA BENZEMA	<p>Saya mau complain, adik saya kemarin masuk ke igd dan di sarankan d rawat agar diagnosanya diketahui dengan jelas, adik saya pengguna bpjs kelas 1, dari bagian pendaftaran informasinya kelas 1 penuh, jadi ditawarkan untuk sementara ke kelas 2 dan mereka bilang jika kelas 1 kosong kita d prioritaskan untuk pindah ke kelas 1 sesuai hak bpjsnya, akhirnya masuk ke kelas 2 di ruang Puspa 3E dan malam harinya pun saya di konfirmasi akan di pindahkan ke kelas 1 (JIKA KOSONG / SUDAH ADA YANG PULANG ), pertama sampai dikamar saya syok karena keadaan kamar SANGAT KOTOR berdebu tebal, lemari untum barang juga kotor dan bau, saya ada buktinya dan sampai saya bersihkan semuanya sendiri, saya heran karena RS adalah tujuan akhir orang yang sakit, kalau lingkungannya saja kotor bagaimana pasien bisa sembuh total? Dengan menghirup udara dengan tebu setebal ini? Dan nyamuk yang banyak di kolong kasur, kamar mandi pun kotor dan bau, ada juga celana dalam yang menggantung dan tidak segera dibersihkan, sblmnya sy appreciate rs ciremai bnyk merenovasi bangunannya jd bagus, tapi tolong untuk bangunan yang belum d renovasi jangan di abaikan kebersihannya, ini tidak layak lho untuk lasien</p> <p>Dan yang paling saya kecewakan pelayanan dokternya, terkhusus Dr. Bambang (dr.anak) sekitar jam 11.30 beliau visit pertama ke adik saya pasien atas nama Berend Daffa Benzema, pertama datang beliau hanya bilang "inimah kebanyakan main hp, udah kelihatan matanya" setelah itu memeriksa menggunakan stetoskop dan dari dia masuk periksa adik saya, ITU GA ADA 1 MENIT, setelah memeriksa menggunakan stetoskop langsung pergi, tanpa menanyakan ada keluhan lain atau tidak, tidak menjelaskan si anak ini kenapa, padahal ibu saya ingin menjelaskan bahwa pagi ini ada keluhan tenggorokannya sakit untuk menelan karna amandelnya membesar, tapi dokter tidak menanyakan karena langsung pergi begitu saja, jujur saya sangat sangat sangat kecewa dengan pelayanan seorang DOKTER lho itu, sekelas dr saja bisa seperti itu, langsung saya mengadu ke ruang perawat Puspa dan</p>	<p>Ka Instal Watnap sebagai penerima pengaduan segera menindaklanjuti pengaduan tersebut. Kepala Ruangan beserta perawat R. Puspa yang berdinias di hari itu segera meminta maaf kepada keluarga pasien tersebut atas ketidaknyamanan yang dirasakan.</p> <p>Kepala Ruang Puspa segera mengambil tindakan memindahkan pasien ke kelas ruang perawatan sesuai dengan hak nya yaitu di R. Kencana kelas 1. Rekomendasi Kainstal Watnap dan Tim PIPP terkait kebersihan ruangan untuk dilakukan Korvey besar per ruangan serta mengajukan pengecetan ulang di semua ruang perawatan Puspa. Untuk pengaduan terkait pelayanan Dokter, PIPP melakukan koordinasi dengan Komite Medik untuk melakukan pembinaan terkait sikap pelayanan para tenaga Medik.</p>
----	------------	----------------	----	--------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

19	11-08-2025	20250916112630	Kotak Saran	-	Saran untuk pelayanan di RS Ciremai, untuk pelayanan apakah harus menunggu sampai 4 atau 5 kali kontrol tapi masih belum dilakukan tindakan, dan hanya melempar tindakan dari poli ke poli yang lain dengan alasan untuk cek ini lah itu lah, padahal sudah dapat hasilnya. Tapi TDK dicek dan disuruh ke poli ortopedi, dll. Tolong agar pelayanan tidak ribet dan cepat untuk dilakukan tindakan. Terimakasih	Pengaduan tersebut walaupun tidak mencantumkan nama jelas pasien, tetap dilakukan tindaklanjut oleh Ka Instal Watlan terkait penguatan pemberian edukasi oleh para tenaga Medik maupun Perawat/Bidan kepada pasien-pasien rawat jalan yang direncanakan tindakan, agar tidak terjadi miskomunikasi di kemudian hari.
20	11-08-2025	20250916113924	Website	NN. AJENG NUR ATIKAH	Emang dibedain ya di RS Ciremai ruangan Yudha no 7 wkwkw masa kamarnya kotor, ada darah, ga tersapu malah nyapu sendiri parah bgt ????????? udah mah selesai operasi ambil tempat tidur sendiri dan angkat pasien sndri wkwkwk lucu banget ????????? niat hati ke RS Ciremai biar dket dan angkutan mobilnya gampang ga jauh dari rumah tapi pelayanan nya istimewa	Tim Penerangan sebagai admin Website dan Media Sosial RS Ciremai menjawab pengaduan di Google Review tersebut dengan memohon maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan. Untuk tindak lanjut pengaduan dilakukan oleh unit tujuan pengaduan yaitu R. Yudha terkait masalah kebersihan ruangan. Kepala Ruang Yudha melakukan monitoring evaluasi kinerja K3 secara berkala dan motivasi kepada seluruh anggota untuk meningkatkan kepedulian terhadap kebersihan ruangan.
21	09-08-2025	20251103102536	Mocie	PUTRI WULANDARI NY	Halo selamat siang saya Pasien baru di RS ciremai yg mendapatkan rujukan dari faskes 1 ke rs ciremai tujuan poli bedah mulut, saya memiliki kendala tidak bisa daftar online melalui mobile jkn karna tidak memiliki nomor rekam medis atau data kesehatan di rs ciremai. Selain harus ambil antrian offline apa ada solusi agar saya dapat mendaftarkan nomor rekam medis terlebih dahulu supaya bisa ambil antrian secara online lewat m jkn di karenakan jarak rumah saya yg jauh jika harus ke ciremai tp ternyata kuota dokter penuh ?	Untuk pasien baru karena harus mengisi data lengkap pasien sehingga pasien diwajibkan hadir di Rumah Sakit. Hari kedatangan Ibu silahkan menyesuaikan jadwal klinik tujuan. Untuk jadwal praktik Klinik tujuan dapat menghubungi terlebih dahulu nomer Supervisi 0813-9454-7270. Terimakasih.

22	08-08-2025	20250916114545	Website	DITA 18	Menyesal saya melahirkan dirumah sakit ini, fasilitas bersalinnya ngga banget, ketemu debaynya sampai sehari baru dikasih. Pokonya ga lagi lagi deh disitu. Tapi untuk bidannya oke ramah	Pengaduan melalui Google Review segera dijawab dengan permohonan maaf kepada pasien/keluarga atas ketidaknyamanan yang dirasakan. Tindak lanjut pengaduan yaitu evaluasi pelayanan Ruang Kebidanan dan Perinatologi terkait fasilitas dan prosedur Rawat Gabung. Penekanan kembali dari Kepala Ruang Perinatologi kepada anggota untuk memberikan edukasi terkait rawat gabung agar tidak terjadi miskomunikasi berulang.
23	31-07-2025	20251103001758	Website	YUNITA SAPUTRI NY	KESSAN BPJS Ruang rawat inap di perhatikan kembali apakah ada serangga atau tidak di tiap malam ..... pelayanan ramah dan bagus, hanya saja untuk di bagian obat lama sekali. terimakasih	Petugas PIPP mendata pengaduan dari Kessan BPJS untuk dievaluasi dan ditindaklanjuti. Petugas PIPP menelusuri pengaduan yang masuk di Ruang Rawat Kencana 10B dan menindaklanjuti dengan Urdal dalam hal kebersihan fasilitas / ruangan serta dengan Unit Farmasi terkait monitoring dan evaluasi respon time pengerjaan resep obat pulang rawat inap.
24	31-07-2025	20251104033010	Mocie	JULEKHA NY	Lepas KB implan apakah bisa di RS Ciremai ????????	Untuk pelayanan KB baik Pasang maupun Lepas Implan dapat dilaksanakan di Klinik KB RS Ciremai. Silahkan menghubungi nomer kontak IGD Maternal di nomer 0821-2671-0908. Terimakasih

25	19-07-2025	20251103002447	Mocie	DARMINTO TN	KESSAN BPJS susternya sangat judes entah kenapa perlakuan nya antara hemofilia dan Thalasemia berbeda sekali	Petugas PIPP menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan melakukan konfirmasi kepada unit tekait yaitu Klinik Thalasemia Hemofili. Petugas Klinik meminta maaf kepada pasien ybs mengenai sikap yang kurang ramah. Pembinaan dilakukan kepada petugas yang bersangkutan dari Instalasi Rawat Jalan untuk menjaga sikap agar selalu mengutamakan pelayanan sesuai motto 4SI (Senyum, Salam, Sapa, Sabar dan Ikhlas)
26	14-07-2025	20251103082841	WA	LISA AMALIA NY	Assalamualaikum Saya mau lapor, sudah 3 bln ini obat tamoven tdk tersedia terus... Mau nga mau harus beli sendiri dan obat tamoven tdk mudah mendapatkan nya.. Tdk semua apotik ada dan harganya juga lumayan...kok kyak gini ya RS ciremai, kok bisa sampe 3 bln obat tdk ada Terimakasih sudah di respon, semoga nanti bnar2 ada perubahan...saya me wakili tmn2 lainya yg kebanyakan dari tmn2 ntuk beli obat buat satu bln full nga mudah mereka sampai ngutang sana sini yg hrs nya mereka nga perlu keluar uang lagi, sudah di cover bpjs harusnya.... Terima kasih sudah direspon?????????????????	Petugas PIPP segera menjawab pengaduan tersebut dengan permintaan maaf atas ketidaknyamanan dan kerugian yang dirasakan pasien. Ka Instalasi Farmasi segera menindaklanjuti dengan koordinasi ketat dengan Unit Pengadaan untuk mem follow up sampai sejauh apa pengadaan kekurangan obat yang dimaksud. Unit Pengadaan telah melakukan pemesanan obat - obatan namun waktu datang obat tidak dapat ditentukan.

27	09-07-2025	20251103002838	Mocie	YOSHELIN PAULINA SUGANDI NY	KESSAN BPJS : dokter kalau meriksa yang bener y, keliatan banget cuman formalitas.	Petugas PIPP menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan melakukan kroscek dokter yang dimaksud. Petugas Ruang Kartika memohon maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan pasien. Petugas PIPP meneruskan pengaduan kepada Managemen dalam hal ini Komite Medik untuk melakukan pembinaan terhadap tenaga medik.
28	09-07-2025	20251102230059	WA	SAHRONI BIN TASMA TN	NOKA 0001102724133 RS Ciremai Poli Orthopedi Dr. Resi Bu punten ijin Konfirmasi bu, mau minta tolong cek bu , pengaduan pesertq infonya ini ybs indikasi dari dokternya bsa pengambilan kaki palsu Cuman diinfokannya gabisa karena ybs tni al sedangkan bisanya hanya tni ad bu  Jadi peserta beli sendiri bu	Petugas PIPP BPJS meneruskan pengaduan peserta kepada Petugas PIPP RS untuk dilakukan konfirmasi. Petugas PIPP RS melakukan kroscek kronologis kepada Petugas Klinik Orthopedi dan didapatkan hasil sebagai berikut. * 24-10-2024 : Pasien terakhir kontrol ke Poli Ortopedi RS Ciremai, post operasi amputasi. Hasil operasi baik, prosedur selanjutnya, pembuatan kaki palsu. Pasien diberikan edukasi terkait keterbatasan fasilitas di RS Ciremai dan dijelaskan untuk prosedur rujukan ke RS AL Mintohardjo atau RS Soeharso Solo, dijadwalkan kontrol ulang tgl 07-11-2024 untuk dibuatkan rujukannya. * 07-11-2024 : pasien tidak datang ke Klinik Orthopedi, sehingga tidak diberikan rujukan.

29	07-07-2025	20251103004212	Website	NURHAENI NY	KESSAN BPJS : kalo bisa d pel nya sehari 2x trs kamar VIP tp TDK di sediakan tisyu, sabun tangan, sabun mandi dan kamar mandipun kurang bersih.	Petugas ruangan segera meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pasien. Petugas ruangan meneruskan pengaduan tersebut kepada Tim PIPP untuk ditindaklanjuti. Tim PIPP merekomendasikan peningkatan kualitas pelayana K3 Urdal dalam masalah kebersihan ruangan terutama kamar mandi. serta penyediaan fasilitas tiletries oleh Unit Pengadaan bagi ruangan VIP dimonitoring lebih baik lagi agar tidak sampai terjadi kehabisan.
30	07-07-2025	20251102231323	WA	LISA AMALIA NY	bu punten ijin mau follow up bu untuk yang atas nama ibu lisa amalia sisa obatnya udah di hubungi lagi belum bu. Soalnya ybs konfirmasi lagi bu????	Petugas PIPP BPJS meneruskan pengaduan kepada Petugas PIPP RS untuk ditindaklanjuti. Petugas PIPP RS segera menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Unit terkait (Farmasi) dan me follow up pengadaan obat yang dimaksud. Penyelesaian pengaduan pasien sementara dapat mengambil kekurangan obat sebanyak satu strip dari total 3 strip, dan sisa kekurangan 2 strip dapat diambil di jam 10.00 esok hari. Pasien mengambil kekurangan obat di tgl 08-07-2025 jam 12.15 WIB.

31	06-07-2025	20251103080802	Website	aeri riri	<p>Halo selamat malam admin,</p> <p>Saya ingin menanyakan apakah ada perbedaan pelayanan antara pengguna BPJS dan pengguna lainnya dalam mendapatkan perawatan rumah sakit? Beberapa waktu ini, Ibu saya menjalani perawatan di rumah sakit Ciremai karena diagnosis struk dan afasia. Namun saat beliau datang ke rumah sakit, pihak fisioterapi tidak melakukan apapun, hanya menyuruh Ibu saya masuk ruangan kemudian petugas mengatakan "Ini sudah ya" sudah apa ya kak? Memangnya cenayang, cuma nyuruh pasien masuk kemudian tau kondisi Ibu saya? BPJS juga bayar sendiri ya kak setiap bulan dan kami sebagai warga negara juga berhak mendapatkan pelayanan publik yang memadai. Bahkan obat Ibu saya hingga saat ini dikatakan belum ada, akhirnya ayah saya membeli sendiri di apotek. Padahal obat pengencer darah itu sangat penting untuk penderita struk seperti Ibu saya.</p> <p>Menurut saya, tindakan ini perlu diperbaiki mengingat petugas rumah sakit pasti telah disumpah sebelum mengabdi. Berbeda sekali ketika saya dulu datang ke rumah sakit Ciremai dengan pelayanan berbayar, langsung ditangani. Tolong perbaiki citra buruknya di masyarakat, masa ada petugas rumah sakit ditanya kapan obatnya datang, jawabannya "pasien rumah sakit ini bukan cuma Ibu saja" apakah itu pantas? Semoga keluhan ini tersampaikan dengan baik, terimakasih.</p>	<p>Petugas PIPP menindaklanjuti dengan meneruskan pengaduan di WAG PIPP untuk di follow up ke bagian terkait (Klinik Rehab Medik).</p> <p>Petugas Klinik Rehab Medik segera memberikan klarifikasi terkait pelayanan Rehabilitasi Medik dan mengevaluasi komunikasi yang dilakukan. Petugas PIPP menyampaikan permohonan maaf kepada pasien secara tertulis. PIPP merekomendasikan Komite Tenaga Kesehatan Lainnya untuk melakukan pembinaan sikap dan etika pelayanan Petugas Fisioterapi.</p>
32	03-07-2025	20251103081155	Website	ERNAWATI NY	Bagian obat dari dulu tidak pernah cepat.sangat lamaaaaa.kurang bagus cara meyusun nmr antrian resepnya.belajar dong k bagian obat RS sumber hurip	<p>Petugas PIPP meneruskan pengaduan ke WAG PIPP untuk ditindaklanjuti oleh unit terkait (Instalasi Farmasi). Ka Instal Farmasi mengevaluasi pelayanan petugas Farmasi dan memberikan pembinaan dan sosialisasi ulang SOP Respon Time Penyiapan Obat.</p>

33	03-07-2025	20251103081803	Website	KP-YOAN HIDAYAH	Bagian pengambilan obatnya tidak efektif masa 1 pasien untuk 1 resep obat aja nunggunya sampe setengah jam, tolong dong diperbaiki lagi untuk pelayanan jangan buang2 waktu dengan ngobrol karna yang nungguin obat itu orang sakit bukan org sehat. Overall pelayanan dokter dan lain2 bagus, tapi tidak untuk pengambilan obat. Terlalu banyak buang waktu untuk ngobrol. Payah.	Petugas PIPP (Tim Pen) meneruskan pengaduan di WAG PIPP untuk ditindaklanjuti oleh unit terkait (Instalasi Farmasi). Ka Instalasi Farmasi menindaklanjuti dengan evaluasi kinerja petugas Farmasi Rawat Jalan dan peningkatan respon time Penyiapan Obat serta edukasi terkait waktu tunggu.
34	03-07-2025	20251103082257	Website	ER Kusuma	Bangunan tampak lebih bagus karena sudah direnovasi, area parkir yang cukup banyak. Untuk layanan sampai poli spesialis sungguh muter muter menggunakan asuransi.	Petugas PIPP (Tim Pen) meneruskan pengaduan ke Unit terkait (Instalasi Rawat Jalan) untuk ditindaklanjuti. Ka Instalasi Rawat Jalan melakukan kroscek kronologis pasien yang berobat dengan asuransi di rentang waktu 1 bulan ke belakang, namun tidak menemukan adanya pasien asuransi. Petugas PIPP menjawab pengaduan di website tersebut dengan menyertakan nomer PIC Supervisi agar pasien mendapatkan penanganan yang sesuai. Rekomendasi PIPP menertibkan alur pelayanan pasien asuransi melalui SPO (ditinjau ulang)