

DAFTAR PENGADUAN UPT RSUD LABUNG BAJI TAHUN 2024

No.	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau Lama Penyelesaian Pengaduan
	Tahun 2024						
1.	Ganella Hijab.ID	Sosial Media Instagram	Keluarga Pasien komplain mengenai etika Dokter Koas Poli Kulit dan Kelamin karena menanyakan keluhan pasien di ruang tunggu pasien, sehingga pasien merasa tidak nyaman terlebih mengenai penyalit yang pasien derita. Selain itu keluarga pasien komplain mengenai dokter poli bedah karena tidak sesuai jadwal, sehingga pasien menunggu berjam-jam.	3/1/2024 (10.46)	DPJP Poli Kulit dan Kelamin, dr. Fadlina Zainuddin, meminta maaf secara langsung kepada pasien dan keluarganya, dan disambut baik oleh pasien dan keluarganya. Untuk Poliklinik Bedah, Wadir telah melakukan evaluasi kehadiran dokter. (12.24)	Selesai 3/01/2024 (12.31)	< 1Hari
2..	Kuwinta Koppe - Queentha_lakoppe	Sosial Media Instagram	Istri Pasien komplain terkait jadwal dokter di poli bedah yang tidak sesuai, sehingga pasien (suaminya) harus menunggu lama.	12/01/2024 (12.32)	Admin sosial media meminta keterangan atau kronologis kejadian kepada istri pasien, selain itu admin menjelaskan alasan dokter tidak berada di poliklinik, yaitu karena dokter sedang CITO di OK (13.05)	Selesai 12/01/2024 (13.30)	< 1Hari
3.	Rahmani Yulianti	Sosial Media Facebook	Keluarga Pasien komplain melalui postingan FB "Kenapa begini sekali pelayanannya RS Labuang Baji"	12/1/2024 (21.59)	Admin Sosial Media meminta kronologis dan keterangan Akun Rahmani Yulianti melalui pesan pribadi (23.05). Dari keterangan komentar postingan tersebut, pasien tersebut dirawat di Stroke Center dengan kondisi ruangan yang panas dan perawat yang	Selesai 13/01/2024 (08.00)	< 1Hari

DAFTAR PENGADUAN UPT RSUD LABUNG BAJI TAHUN 2024

					tidak ramah. Postingan kemudian dihapus 3 jam kemudian dan tidak ada respon dari Akun tersebut.		
4.	Kuwinta Koppe - Queentha_lakoppe	Sosial Media Instagram	Istri Pasien komplain kembali terkait jadwal dokter di poli bedah yang tidak sesuai, sehingga pasien (suaminya) harus menunggu lama.	17/01/2024 (13.56)	Dokter menyarankan pasien untuk dirujuk ke RSUP Wahidin Sudirohusodo untuk dilakukan penanganan lebih lanjut	Selesai 17/01/2024 (15.00)	< 1Hari
5.	taufanilham	Social Media Instagram	Keluarga pasien komplain tentang Pelayanan dan Penanganan di IGD yang lamban	16/02/2024 (19.59)	Admin menyampaikan edukasi terkait alur layanan di IGD khususnya triase pasien dan observasi pasien (21.08). Pasien tersebut pada akhirnya dirujuk ke RSUD Kota Makassar untuk dilakukan penanganan lebih lanjut.	Selesai 17/02/2024 (08.00)	< 1Hari
6.	Eka Wijaya	Social Media Instagram	Keluarga Pasien komplain tentang Penjaga pasien yang Merokok di dalam ruang perawatan (Ruang Baji Ati Lt. 6 Ged. B)	17/02/2024 (16.37)	Perawat di Ruang Baji Ati menyampaikan teguran lisan kepada keluarga pasien tersebut dan memberikan peringatan untuk tidak mengulangi perbuatannya.	Selesai 17/02/2024 (17.30)	< 1Hari
7.	Shaula Sartika	Social Media Instagram	Ibu Pasien (Shaula Sartika) komplain terkait penanganan anaknya oleh dokter di IGD. Sang ibu merasa tidak puas karena anaknya hanya diberi obat salep (kondisi anak terkena luka bakar akibat terkena tumpahan air panas di	19/02/2024 (02.09)	Dokter dan perawat memberikan edukasi dan klarifikasi kepada Ibu Shaula Sartika terkait penanganan anak dan dirinya. Tapi tidak mendapatkan respon dari yang bersangkutan.	Selesai 19/02/2024 (10.03)	< 1Hari

DAFTAR PENGADUAN UPT RSUD LABUNG BAJI TAHUN 2024

			daerah bahu)				
8.	Chairany Haidir	Social Media Instagram	Ibu Pasien membuat instagram story tentang pengalamannya di RSUD Labuang Baji, dimana ibu chairany Haidir kecewa terhadap etika petugas Laboratorium saat pengambilan sampel darah anaknya.	19/03/2024 (12.31)	Ibu Pasien membuat instagram story tentang pengalamannya di RSUD Labuang Baji, dimana ibu chairany Haidir kecewa terhadap etika petugas Laboratorium saat pengambilan sampel darah anaknya.	Selesai 19/03/2024 (13.31)	< 1Hari
9.	Tn. X	Whatsapp IGD	Keluarga pasien A.N. Syamsuri Made Ali komplain terkait hasil CT Scan yang tidak keluar sesuai jadwal yang ditentukan, sehingga ibu tersebut harus menunggu lama padahal sedang bekerja.	20/03/2024 (11.50)	Admin memberikan klarifikasi terhadap kenadala yang terjadi. Setelah jaringan membaik dalam 30 menit, dilakukan percepatan input data hasil telaah dokter kemudian hasil telaah tersebut diserahkan kepada Pasien (14.30)	Selesai 20/03/2024 (15.00)	< 1Hari
10.	enjoydrink48	Social Media Instagram	Keluarga Pasien komplain adanya pasien lain yang membawa anak balita dan bersuara cukup keras sehingga mengganggu istirahat pasien lain termasuk anaknya yang sedang dirawat di ruang PICU.	02/04/2024 (22.24)	Kepala Ruangan PICU kemudian melakukan kordinasi kepada perawat dinas, sehingga dilakukan tindakan kepada ybs. (12.05)	Selesai 03/04/2024 (07.07)	< 1Hari

DAFTAR PENGADUAN UPT RSUD LABUNG BAJI TAHUN 2024

11.	lisaariif	Social Media Instagram	Pasien komplain mengenai seprei yang belum diganti sejak kemarin dan belum petugas kebersihan belum datang membersihkan	16/04/2024 (12.35)	Kepala Ruangan Baji Ati merespon dengan mengganti seprei dan berkordinasi dengan bagian cleaning service (13.22)	Selesai 16/04/24 (13.25)	< 1Hari
12.	ulzana_ahmad	Social Media Instagram	Pasien meminta izin untuk beristirahat (berbaring) di ruang perawatan ICU	19/05/2024 (18.46)	Kepala ruangan merespon untuk ruangan ICU harus steril dari keluarga pasien apalagi untuk beristirahat, kemudian admin melakukan edukasi terkait SOP dari ruangan ICU. (19.17)	Selesai 19/05/2024 (19.22)	< 1Hari
13.	ucay @prplcy	Social Media Instagram	Keluarga pasien komplain terkait keamanan ruangan karena kehilangan handphone	21/05/2024 (12.04)	Kepala bidang Umum yang menanungi security telah melakukan kordinasi dengan Wadir Umum terkait masalah tersebut. Dan Keluarga pasien telah diedukasi terkait kejadian yang dialami. 22/05/2024 (10.11)	Selesai 22/05/2024 (10.30)	< 1Hari
14.	Fermayanti Annas	Social Media Instagram	Pasien komplain terkait dokter Agung (Bedah Digestif) yang tidak kunjung melakukan visite padahal sudah 2 hari dirawat, Padahal telah dilakukan pemeriksaan MRI 2 Hari sebelumnya.	25/07/2024 (11.20)	Kepala ruangan Baji Ateka sebelumnya telah melakukan edukasi kepada pasien terkait kehadiran dokter yang pada waktu itu sedang berada di luar kota, sehingga dokter baru dapat melakukan visite di hari berikutnya. Kemudian tim menuju dokter ybs yang sedang melakukan pemeriksaan di Poliklinik untuk memberitahukan hal tersebut. Setelah dilakukan investigasi, ternyata dokter baru saja melakukan visite kepada pasien tersebut. (11.40)	Selesai 25/07/2024 (11.50)	< 1Hari
15.	Surfiani	Laporan Langsung	Ibu Surfiani komplain mengenai kelas BPJS yang tertera pada lembar	02/09/2024 (09.14)	Petugas Lab yang melayani Ibu Surfiani menjelaskan bahwa lembar pemeriksaan ini	Selesai 02/09/2024 (09.41)	< 1Hari

DAFTAR PENGADUAN UPT RSUD LABUNG BAJI TAHUN 2024

			pemeriksaan Laboratorium tidak sesuai dengan ketentuan kelasnya. Kelas Ibu Surfiani berhak di Kelas 1 sedangkan pada lembar atau sistem tertera kelas 2. Ibu Surfiani meminta kejelasan atau informasi terkait hal tersebut		merupakan sistem yang ada di Rumah Sakit. Kepala Unit Rekam Medis memberikan keterangan terkait hal tersebut, dimana tidak ada perbedaan layanan atau tindakan bagi pasien rawat jalan dan sistem telah mengatur kelas pasien tersebut. Masukan dari ibu Surfiani yaitu menghapus keterangan kelas pada kertas pemeriksaan dan pendaftaran. (09.38)		
16.	Rahmawati (LSM)	Laporan Langsung	Ibu Rahmawati beserta rekan-rekan LSM meminta keringanan tagihan biaya pasien yang sedang dirawat di kamar KRIS karena pasien tersebut tidak mampu (dilampirkan surat keterangan tidak mampu)	26/09/2024 (16.12)	Setelah dilakukan konfirmasi kepada Wadir Yanmed, dan melalui proses diskusi oleh Manajemen. Pasien tersebut kemudian dibebaskan biaya administrasi dari pihak manajemen. (17.38)	Selesai (26/09/2024) (18.00)	< 1Hari
17.	Diana (Pendamping IOM)	Laporan Langsung	Pendamping Pasien IOM (Ibu Diana) komplain kepada perawat pada poliklinik Bedah Digestive. Pendamping merasa pasien mendapatkan diskriminasi karena merupakan pendatang dari luar. Selain itu, terjadi miskomunikasi antara perawat dan pendamping terkait jam praktek dokter	03/10/2024 (09.56)	Setelah dilakukan mediasi antara kedua belah pihak, disaksikan oleh Kabid Yankep, Kabid Humas, dan Ketua Tim Humas dan Pemasaran, Kedua belah pihak sepakat kompromi dan meminta maaf. Selanjutnya pasien tersebut diperiksa oleh dokter bedah digestif. Dalam jangka menengah dilakukan evaluasi perawat oleh Kabid Keperawatan. (12.00)	Selesai 03/10/2024 (13.00)	< 1Hari

DAFTAR PENGADUAN UPT RSUD LABUNG BAJI TAHUN 2024

18.	Nurjihadi, S.E., M.M.	Laporan Langsung	Nurjihadi (Anak dari Pasien) keberatan karena pasien dipulangkan oleh dokter padahal kondisi pasien belum betul-betul membaik, sehingga harus kembali masuk ke perawatan IGD (Pasien dirawat kurang lebih 1 minggu di Ruang HCU)	07/10/2024 (10.00)	Menurut keterangan dokter, pasien sudah dapat dipulangkan karena kondisi sudah membaik. Setelah diinvestigasi lebih lanjut, ibu Nurjihadi mengaku telah memberi makan pasien pada malam hari kemudian tersedak, sehingga pasien kemudian dibawa ke IGD pada pagi hari. (08/10/2024 - 09.00)	Selesai 08/10/2024 (09.30)	< 1 Hari
19.	Irvan	Laporan Langsung	Keluarga Pasien mengeluhkan tentang kerabatnya (An. Nurdin) yang dipulangkan oleh dokter padahal kondisi pasien masih demam (38.8 C) dan Saturasi 92% (Apakah dengan kondisi tersebut pasien dapat dipulangkan?). Kemudian apakah dokter pemeriksa dapat diganti dari dokter interna ke dokter paru tanpa harus pulang?	08/10/2024 (11.45)	Setelah dilakukan investigasi, pasien tersebut bisa memperpanjang waktu rawat inap pasien tanpa perlu pulang terlebih dahulu. Dilakukan update sistem sehingga mempermudah pasien tanpa perlu pulang kemudian datang lagi. (12.30)	Selesai 08/10/2024 (13.30)	< 1 Hari
20.	Media Suara Negeri	Media Online	Media berita online tersebut mengunggah berita dengan judul "Nama RSUD Labuan Baji Makassar Kembali Tercoreng, Oknum Perawat di IGD Diduga Melecehkan Mahasiswa Praktek". Dalam berita tersebut "diduga perawat berinisial ASR AKR melakukan pelecehan kepada perawat magang di IGD dan mengancam	31/10/2024	Investigasi dilakukan dengan menghadirkan perawat berinisial ASR AKR kemudian dimintai keterangan terkait berita tersebut. Dalam keterangannya, perawat tersebut tidak melakukan dugaan pelecehan tersebut. Kemudian dilakukan klarifikasi pada media berita online untuk membantah dugaan tersebut. https://www.mediasuaranegeri.com/2024/10/31/nama-rsud-labuan-	Selesai 31/10/2024	< 1 Hari

DAFTAR PENGADUAN UPT RSUD LABUNG BAJI TAHUN 2024

			korban. https://www.mediasuaranegeri.com/2024/10/31/nama-rsud-labuan-baji-makassar-sempat-diberitakan-tak-sedap-berikut-klarifikasinya/		baji-makassar-sempat-diberitakan-tak-sedap-berikut-klarifikasinya/		
21.	Melani	Laporan Langsung	Keluarga Pasien bersama LSM meminta keringanan biaya atas tagihan pasien a.n. Melani yang telah melakukan operasi usus buntu dengan jaminan umum	8/11/2024 (09.00)	Setelah melalui proses diskusi panjang, Permohonan pembebasan biaya tagihan rumah sakit tidak dapat diterima, karena pasien telah menandatangani persetujuan pembayaran melalui umum, selain itu pasien tidak dapat menggunakan BPJS karena menunggak. Pihak rumah sakit memberikan keringanan tagihan pasien dengan sistem cicilan, kemudian menandatangani surat perjanjian dan memberikan jaminan (16.00)	Selesai 8/11/2024 (16.00)	< 1Hari
22.	Andriyanto23	Google Review	Ulasan Berisi "Pelayanan tidak Bagus di Lab. Atas nama didin hasyir, tolong dong di evaluasi kinerjanya. Sangat tdk sopan"	20/11/2024 (11.10)	Informasi aduan direspon oleh kepala ruangan Lab dan meminta klarifikasi dari pihak yang bersangkutan. Pegawai a.n. Didin Hasyir mengklarifikasi bahwa Akun Andriyanto23 bukan merupakan pasien Labuang Baji. Dan dia memiliki masalah pribadi dengan orang tersebut. (11.30)	Selesai 20/11/2024 (12.00)	< 1Hari

DAFTAR PENGADUAN UPT RSUD LABUNG BAJI TAHUN 2024

23.	Indah Sari	Laporan Langsung	Pasien merupakan korban kecelakaan dengan Jaminan Jasa Raharja. Setelah dilakukan operasi, biaya operasi melebihi limit yang diberikan oleh Jasa Raharja. Sehingga pasien meminta keringanan biaya tambahan kepada Rumah Sakit didampingi oleh LSM.	23/11/2024 (10.00)	Setelah melalui diskusi panjang, kekurangan biaya tersebut dapat ditangani oleh pihak keluarga pasien (14.00)	Selesai 23/11/2024 (16.00)	< 1Hari
24.	Risaldi Syarif	Aduan BPJS Kesehatan	Pasien komplain terkait kelas kamar yang tidak sesuai dengan hak kelas BPJS nya yang seharusnya kelas 1 tetapi ditempatkan di kelas 3. Pasien juga komplain kondisi kamar kelas 3 yang tidak layak, panas dan berdebu.	25/11/2024 (17.13)	Sebelum dirawat inap, pasien sudah diedukasi oleh perawat di poliklinik. Hal ini kemudian di pertegas kembali oleh perawat di ruangan perawatan dimana pasien menandatangani consent bahwa telah menyetujui untuk dirawat sementara di kamar kelas 3 (19.17)	Selesai 25/11/2024 (19.30)	< 1Hari
25.	'0821-9241-8929 ~Rez	WhatsApp	Pasien/Keluarga A.n ~Rez merasa terganggu karena masih ada pembesuk pasien diluar jadwal penerimaan. Selain itu, tidak adanya teguran kepada penjaga pasien lebih dari 2 orang dan tidak menjaga ketertiban. Kemudian ~rez mempertanyakan kinerja security yang sangat lambat sehingga dia merasa kecewa dengan pelayanan di RSUD Labuang Baji.	2/12/2024 (00.03)	Aduan direspon oleh Kabid Keperawatan serta pesan tersebut diteruskan ke Pihak Security RSUD Labuang Baji untuk dilakukan Tindak Lanjut. Petugas tidak dapat melanjutkan investigasi terkait hal ini karena pihak pengadu tidak merespon pesan whatsapp dan tidak dapat dihubungi. (13.00)	Selesai 2/12/2024 (24.00)	< 1Hari

DAFTAR PENGADUAN UPT RSUD LABUNG BAJI TAHUN 2024

26.	'farhanirfandir	Sosmed Instagram	Pasien komplain terkait pelayanan IGD yang tidak ramah. Dalam penjelasannya, pasien merasa tidak nyaman karena ditanya secara bergantian oleh perawat, selain itu pasien disuruh kembali untuk datang di hari Senin karena dokter keluar kota. Pasien berharap pelayanan bisa lebih diperhatikan lagi	8/12/2024 (11.40)	Setelah dilakukan investigasi kepada dokter dan perawat di IGD, pasien tersebut tidak kooperatif dengan petugas, dimana pasien dengan kondisi nyeri pada bagian testis, tidak mau diperiksa oleh dokter dan hanya mau diberi obat. Dokter jaga tidak dapat menentukan diagnosa apabila tidak melihat kondisi secara langsung (14.00)	Selesai 8/12/2024 (15.00)	< 1Hari
-----	-----------------	------------------	---	-------------------	--	---------------------------	---------