

DAFTAR PENGADUAN BULAN JANUARI - JUNI TAHUN 2025

No.	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Lokasi	Tanggal Pengaduan	Tindak lanjut Pengaduan	Jenis Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau Lama Penyelesaian Pengaduan
1.	kamallosari @kaimuddinl osari	Sosial Media Instagram	Viral (223K Views) Kasus Pembusuran OTK dilarikan ke RSUD Labuang Baji dan diduga tidak mendapatkan tindakan dari dokter dan perawat.	IGD	2/1/2025 (15.30)	Pasien merupakan korban pembusuran sehingga tidak dapat di cover oleh BPJS Kesehatan (Penganiayaan) sehingga harus melalui umum. Operasi dapat dilaksanakan karena adanya donatur dan segera ditangani segera oleh pihak rumah sakit.	Pelayanan Medis (Pelayanan Gawat Darurat)	Selesai 4/1/2025 (08.00)	> 1Hari
2.	Tn. X	Google Review	Review bintang 1 "Pelayanan hancur parah, orang sakit disuruh pulang gmna ceritanya? Muka dokternya juga judes, satpam aja heran kok disuruh pulang. KOCAK	IGD	12/1/2025 (23.50)	Petugas tidak dapat melanjutkan investigasi terkait hal ini karena pihak pengadu tidak merespon balasan google review dan tidak dapat dihubungi. (00.25)	Pelayanan Medis (Pelayanan Gawat Darurat)	Tidak Selesai 13/01/2025 (01.00)	-
3.	lifanzi	Google Review	Review bintang 1 "kocak tante gua lagi sakit dikatain purapura sakit. Org gila mana yang kurang kerjaan mau purapura sakit ke rs, satpam aja udah heran tante gua ditolak wkwkwk APA? GA SENANG?	IGD	12/1/2025 (23.34)	Petugas tidak dapat melanjutkan investigasi terkait hal ini karena pihak pengadu tidak merespon balasan google review dan tidak dapat dihubungi. (00.25)	Pelayanan Medis (Pelayanan Gawat Darurat)	Tidak Selesai 13/01/2025 (01.00)	-
4.	Anggun Yuliarsih	Google Review	Review bintang 1	IGD	12/1/2025 (23.34)	Petugas tidak dapat melanjutkan investigasi terkait hal ini karena pihak pengadu tidak merespon balasan google review dan tidak dapat dihubungi. (00.25)	-	Tidak Selesai 13/01/2025 (01.00)	-

5.	Raninda Putri Muhammad	Google Review	Review Bintang 2 "Bagus untuk pelayanan, tapi sayang mahasiswa magang mengganggu sekali. Ketika pemeriksaan seperti orang tidak pernah ketemu pasien, memberikan ekspresi keanehan terhadap pasien, membuat pasien tidak nyaman. Memangnya salah kah periksa dan hasilnya kurang bagus? ANEH, tolong etika mahasiswa magangnya di perhatikan!	Poli Mata	16/1/2025 (11.18)	Aduan di klarifikasi oleh perawat poliklinik Mata, dimana dibenarkan ada 2 koas di poli tersebut, tetapi tidak sesuai dengan pernyataan pengadu. Sehingga admin kemudian meminta kronologis pada balasan aduan google review. Tetapi tidak ada balasan dari ybs.	Pelayanan Medis	Tidak Selesai 16/01/2025 (23.00)	-
6.	Muhammad Risyal	Google Review	Review Bintang 1 "Kacau bolak balik sidik jari dari cs ke poli disuruh lagi ke cs orang tua jalan, perbaiki sistemmu"	Loket Pendaftaran - Rekam Medik	23/1/2025 (12.45)	Petugas tidak dapat melanjutkan investigasi terkait hal ini karena pihak pengadu tidak merespon balasan google review dan tidak dapat dihubungi. (12.01)	Pelayanan Non-Medis (Pelayanan Administrasi / Alur Pelayanan)	Tidak Selesai 23/01/2025 (23.59)	-

7.	Asriani Sholihatul	DM Instagram	Pasien mempertanyakan apa penyakitnya selama ini karena dokter menyatakan bahwa ybs sakit bohongan di IGD	IGD	1/2/2025 (14.50)	dr. Yuli klarifikasi terkait kejadian tsb: " Terima kasih atas keluhan yg disampaikan oleh ibu. Perlu kami jelaskan sebelumnya jika saat pasien tsb masuk telah diperiksa oleh dokter dan perawat, mulai pemeriksaan fisik, tekanan darah, hitung pernafasan, saturasi oksigen hingga pengukuran suhu semua dalam batas normal. Pasien masuk dgn keluhan nyeri perut, namun pada pemeriksaan tdk ada ekspresi nyeri yg ditemukan sehingga kategori pasien tdk emergency. Saat pemeriksaan pun dicek kesadaran krn menurut yg antar pasien pingsan, namun saat pemeriksaan mata pasien bergoyang dgn kondisi tertutup, hal tersebut biasanya terjadi pada pasien yg sebenarnya sadar namun tdk mau membuka matanya. Pada kasus2 tertentu, pasien dgn membutuhkan perhatian org lain, biasanya akan melakukan hal spt itu, sehingga dokter menyarankan untuk ke dokter spesialis penyakit dalam atau psikiater untuk mengetahui apakah ada masalah kejiwaan yg dipendam oleh pasien tsb atau tdk krn berdasarkan riwayat pengantar pasien, pasien tsb sering keluar masuk rs hanya mau di infus lalu pulang.	Pelayanan Medis (Dokter)	Selesai 02/02/2025 (12.33)	> 1Hari
----	-----------------------	-----------------	---	-----	---------------------	---	-----------------------------	----------------------------------	---------

8.	Krisogonus Maryanto Mean	BPJS Kesehatan	Pasien komplain terkait sendok dan air minum yang tidak tersedia. Selain itu kondisi kamar yang rembes saat hujan sehingga pasien tidak nyaman.	Baji Ati	04/02/2025 (14.04) Tanggal Kejadian 07/01/202	Kepala Ruangan Klarifikasi terkait aduan tersebut : "Tabe klw masalah sendok dan air minum memang tidak ada disediakan tp klw pasien minta sendok biasa kami cariknji sendok plastik Kalau hujan baru kencang angin mmg biasa tempias masuk air dari sela2 jendela atau ujung tembok". Selain itu aduan diteruskan kepada penanggunjawab sarana prasarana (14.07)	Pelayanan Penunjang Non-Medis (Fasilitas Rawat Inap)	Selesai 04/02/2025 (15.00)	< 1 Hari
9.	Mahatir	DM Instagram	Pasien komplain terkait pemeriksaan Napza yang tidak sesuai. Pasien membayar 6 parameter sedangkan hasil yang keluar 3 parameter	Laboratorium	09/02/2025 (19:33)	Kepala Instalasi Lab klarifikasi terkait hal tersebut dimana memang terdapat kekeliruan dari pemeriksaan tersebut. Solusinya pasien datang untuk kembali ke Lab untuk diperiksa ulang sesuai dengan parameter yang dibayarkan. (21.39)	Pelayanan Penunjang Medis (Laboratorium Klinik)	Selesai 09/02/2025 (22:30)	< 1 Hari
10.	Anggrek	DM Instagram	Pasien komplain terkait nyamuk dan kondisi ruangan yang panas sehingga pasien tidak nyaman	IGD	29/03/2025 (01:27)	Aduan di respons oleh kepala ruangan IGD, dimana aduan diterima dan AC segera diperbaiki oleh IPSRS. Kemudian direspons juga oleh Wadir Penunjang. (02.00)	Pelayanan Penunjang Non-Medis (Fasilitas Rawat Inap)	Selesai 29/03/2025 (05.23)	< 1 Hari
11.	Syafdah	DM Instagram	Pasien komplain terkait perawat jaga yang tidak standby padahal pasien merasa gawat (Pasien mengalami sumbatan pada infus sehingga tangan bengkok)	Ruang KRIS 201-202	05/04/2025 (03:58)	Perawat Jaga merespon dan segera melakukan tindakan, Perawat tidak ditempat karena sedang di Toilet (04.30)	Pelayanan Keperawatan	Selesai 05/04/2025 (05.00)	< 1 Hari
12.	Anggrek	DM Instagram	Pasien komplain terkait menunggu obat yang lama sekitar 2 jam lebih, selain itu ybs komplain apoteker banyak bercerita dan membawa anak	Apotek Rawat Jalan	08/04/2025 (13:34)	Aduan direspons oleh kepala ruangan Apotek RJ, obat tsb lama keluar karena obat tsb merupakan obat racikan sehingga treatment nya membutuhkan waktu yang lebih lama. (14:50)	Pelayanan Farmasi	Selesai 08/04/2025 (16:00)	< 1 Hari

13.	Erick Hidayat	DM Instagram	Pasien komplain terkait perawat jaga yang tidak standby padahal pasien merasa gawat (Pasien mengalami sumbatan pada infus sehingga tangan bengkok)	Baji Ati 605	12/04/2025 (03:10)	Aduan di respons cepat oleh Kepala Ruangan Baji Ati dan segera menghubungi petugas jaga (03:16)	Pelayanan Keperawatan	Selesai 14/04/2025 (03.28)	> 1Hari
14.	Akun Ig Mission Impossible - Rizza Resaly	DM Instagram	Pasien komplain terkait ketersediaan obat aprazolam padahal obat tersebut sangat penting bagi yang bersangkutan karena merupakan pasien poliklinik psikiatri	Poli Psikiatri - Apotek Rawat Jalan	12/04/2025 (12:20)	Aduan direspon oleh kepala Instalasi Farmasi, obat aprazolam tersebut telah dipinjam kan dan siap diserahkan kepada pasien. Pasien telah dihubungi oleh admin tetapi belum ada respon dari ybs. Rencana pasien datang di hari senin untuk mengambil obat tsb.	Pelayanan Farmasi	-	-
15.	Akun Ig Dody @dodyzd	DM Instagram	Keluarga Pasien (Dody) menyampaikan aduan terkait lamanya pasien di IGD (12 Jam) dan tidak ada kepastian pasien di pindahkan ke rawat inap "Mau sampaikan masukan, ini ada pasien dari pagi jam 7 sampai sekarang sudah mau jam 8 malam tapi masih di IGD terus tidak ada kepastian kapan akan masuk kamar rawat inap"	IGD	18/04/2025 (19:50)	Saat dilakukan investigasi, posisi pasien telah berada di rawat inap, hanya dititip di kamar kelas 1 sambil menunggu kamar sesuai dengan haknya yang sedang dibersihkan (20.24)	Pelayanan Medis	Selesai 18/04/2025 (20.26)	< 1 Hari
16.	Akun Ig @gantengsc ondy_	DM Instagram	Anak Pasien menyampaikan aduan terkait OP yang tertunda (sudah seminggu) akibat Pemeriksaan Penunjang yang belum keluar (MRI), sehingga dokter dan perawat tidak bisa mengambil tindakan lanjutan	Baji Ateka	19/04/2025 (21:38)	Setelah dilakukan inverstigasi dan konfirmasi data pasien, dokter radiologi kembali mengecek hasil pasien yang belum terbaca, kemudian dimasukkan ke dalam SIMRS untuk ditindaklanjuti oleh DPJP	Pelayanan Penunjang Medis (Pemeriksaan Radiologi)	Selesai 20/04/2025 (01.39)	< 1 Hari
17.	Akun IG @uripaturusi	DM Instagram	Pasien komplain terkait kekosongan obat, pasien dijanji obat tersedia dalam 4 hari tapi tetap kosong.	Apotek Rawat Jalan	28/04/2025 (12:24)	Apotek Rawat Jalan melakukan tindaklanjuti dengan memberi edukasi terkait ketersediaan obat yang sementara pengiriman oleh distributor	Pelayanan Farmasi	Selesai 28/04/2025 (13.00)	< 1 Hari

18.	Akun IG @aksanaccang	DM Instagram	Pasien komplain terkait kekosongan obat di setiap kunjungan, baik 1 obat atau beberapa macam obat, dan obat yang selalu diganti (Substitusi). Pasien khawatir kondisinya tidak dapat recover jika kondisi minum obatnya seperti itu	Apotek Rawat Jalan	28/04/2025 (12:22)	Apotek RJ melakukan tindaklanjut dengan memberi edukasi terkait ketersediaan obat yang sementara pengiriman oleh distributor	Pelayanan Farmasi	Selesai 28/04/2025 (13.00)	< 1 Hari
19.	Akun Ig Mission Impossible - Rizza Resaly (ADUAN BERULANG)	DM Instagram	Komplain terkait ketersediaan obat Seretide Diskus yang kosong selama periode bulanan, kondisi kekosongan obat ini menghambat proses penyembuhan dan terapi pasien.	Apotek Rawat Jalan	10/05/2025 (10:02)	Apotek RJ melakukan tindaklanjut dengan memberi edukasi terkait ketersediaan obat yang sementara pengiriman oleh distributor	Pelayanan Farmasi	Selesai 10/05/2025 (10.05)	< 1 Hari
20.	Akun Ig Akun Bercanda @squidw0rdd__	DM Instagram	Akun ini komplain terkait pintu yang dibanting oleh CS saat ia lewat di Koridor Jembatan Baji Ateka - Mamminasa Baji, sehingga ia merasa tersinggung	IPSRS	23/05/2025 (16:30)	Setelah dilihat lebih lanjut, pintu tersebut dalam keadaan longgar dan selalu terbanting karena perbedaan tekanan udara antara ruangan baji ateka dan Mamminasa Baji, terlebih kondisi cuaca saat itu sedang hujan dan angin kencang sehingga frekuensi pintu terbanting juga tinggi. Kebetulan saat itu ada CS yang sedang membersihkan koridor, pelapor merasa bahwa pintu dibanting oleh CS. Solusinya adalah petugas meminta maaf atas kesalahpahaman yang terjadi dan menjelaskan kondisi pintu yang longgar, dan dilaporkan ke IPSRS untuk segera diperbaiki agar tidak memicu kejadian berikutnya.	Pelayanan Non-Medis (Perilaku Staf Non-Medis (Customer Service / CS))	Selesai 23/05/2025 (18.25)	< 1 Hari

21.	Tn. X	MJKN BPJS Kesehatan	Laporan Keluhan BPJS dari EP3RS (Nanda) terkait kondisi ruang tunggu pasien ICU yang tidak memadai (dinding ruang tunggu yang lubang)	IPSRS	07/06/2025 (10:43)	Menindaklanjuti masukan dari keluarga pasien terkait keterbatasan ruang tunggu ICU, UPT RSUD Labuang Baji melalui tim IPSRS telah melakukan perbaikan dan penataan ulang area ruang tunggu demi kenyamanan pengunjung dan keluarga pasien.	Pelayanan Penunjang Non-Medis (Ruang Tunggu Pasien)	Selesai 07/06/2025 (17.38)	< 1 Hari
22.	Akun IG Andi Imran Munir @raihanahbakry	DM Instagram	Andi Imran komplain terkait jam pelayanan poli, dengan posisi pasien baru datang pukul 12.57. Petugas loket menyarankan untuk koordinasi dengan perawat poli, setibanya di poli disarankan untuk koordinasi dengan petugas loket, sehingga pasien merasa di pimpong.	Yanmed & Yankep	17/06/2025 (13:15)	Setelah dilakukan tindaklanjut, pasien tersebut datang melewati jam pendaftaran (jam 12 siang) dan bersikeras untuk dirawat di poliklinik. Info dari perawat, dokter sudah tidak menerima pasien lagi karena antrian pasien telah memenuhi kuota harian (40 pasien/hari), sehingga petugas melakukan edukasi terkait ketentuan jadwal pelayanan di Labuang Baji.	Pelayanan Non-Medis (Pelayanan Administrasi / Alur Pelayanan)	Selesai 17/06/2025 (14.31)	< 1 Hari
23.	Ayusnia Yusuf	Google Review	Ayusnia Komplain pada Google Review sebagai berikut: "Pelayanan perawat.y kurang ajar skli di poli bedah umum"	Yankep	04/07/2025 (08:32)	Hal ini direspon oleh Kepala Bidang Keperawatan dan Kebidanan, kemudian ditindaklanjuti oleh Koordinator Rawat Jalan (Pak Mukman). Pasien kemudian dihubungi berdasarkan kontak yang tertera pada rekam medik, Koor RJ melakukan mediasi langsung tetapi ditolak oleh pasien, sehingga koor RJ meminta permohonan maaf via Whatsapp	Pelayanan Keperawatan	Selesai 04/07/2025 (11.40)	< 1 Hari