

LAPORAN PENGADUAN RUMAH SAKIT RADEN MATTAHER
JANUARI - JUNI TAHUN 2025

BULAN	PERMASALAHAN	JENIS PENGADUAN								JUMLAH
		LANGSUNG	WHATSAPP	SCAN BARCODE	KOTAK SARAN	EMAIL	TELEPON	SP4N LAPOR	SOSIAL MEDIA	
Januari	- ketidaktauhan pasien atas alur pindah rujukan	1								1
	- Tidak adanya ketersediaan obat	4	1							5
	- Pasien tertunda rujukan dikarenakan lamanya surat rujukan untuk pasien	1								1
	- Belum adanya kerjasama dengan siloam sehingga pasien tidak bisa dirujuk untuk MRI	1								1
	- Lambatnya pelayanan di poli gigi	1								1
	- Sarana dan prasarana (Bed rawat jalan tidak tersedia, tidak tersedianya layar antrian cek lab, ac di icu mati	3								3
	- Petugas PIC yang terlambat datang		1							1
	- Lambatnya pelayanan di apotik rajal		1							1
	- Terlambatnya kehadiran Dokter		1		1					2
	- Attitude petugas yang kurang baik			2						2
	- Lambatnya pelayanan di pendaftaran			1						1
	- Belum tersedianya pendaftaran online			1						1
	- Terlambatnya hasil pemeriksaan RO				2					2
	JUMLAH	11	4	4	3	-	-	-	-	22
Februari	- Pembayaran parkir sewaktu hanya mengantar pasien	1								1
	- Tidak adanya ketersediaan obat	9								9
	- Terlambatnya hasil pemeriksaan MRI	1								1
	- Tidak tersedianya kantung darah di bank darah	1								1
	- Lambatnya pelayanan di poliklinik		1							1
	- Lambatnya pelayanan di Radiologi				1					1
	- Attitude petugas yang kurang baik				1					1
	- Terlambatnya hasil pemeriksaan RO				1					1
	- Sarana dan prasarana (tidak adanya dudukan toilet)				1					1
	- Attitude dokter yang kurang baik				1					1
	JUMLAH	12	1	-	5	-	-	-	-	18
Maret	- Terlambatnya hasil pemeriksaan RO		1		2					3
	- Attitude dokter yang kurang baik		1							1
	- Attitude petugas yang kurang baik	1			2				1	4
	- Penertiban ruangan oleh petugas (pengunjung terlalu ramai)		1							1
	- Lama menunggu antrian di pendaftaran dan poliklinik			1					1	2
	- Lambatnya pelayanan(respon time) di IGD								2	2
	JUMLAH	1	3	1	4	-	-	-	4	13

April	- Lambatnya pelayanan di apotik rajal		1						1
	- Tidak adanya ketersediaan obat	10	3						13
	- Tidak adanya dokter pengganti bila dokter spesialis yang sedang bertugas tidak ada di tempat	1							1
	- Sarana dan prasarana (jaringan operator yang rusak, lift rumah sakit yang rusak)				2				2
	- Penertiban ruangan oleh petugas (pengalihan tanggung jawab ke petugas lain)		1						1
	- Lambatnya pelayanan(respon time) di IGD			1					1
	- Attitude petugas yang kurang baik			4	1				5
	JUMLAH	11	5	5	3	-	-	-	24
Mei	- Tidak adanya ketersediaan obat	14							14
	- Kuota habis ketika mendaftar ke poliklinik	1							1
	- Tidak adanya ketersediaan Alat medis	2							2
	- Dokter sudah tidak ada di tempat	1		1					2
	- Tidak tersedianya darah di bank darah		1						1
	-Sarana dan prasarana (ac di ruang THT rusak, anak tangga banyak yang tajam, heat detector tidak berfungsi, pintu apotik rajal retak)		1	2				1	4
	- Belum tersedianya pendaftaran online		1						1
	- Lambatnya pelayanan di apotik rajal		1						1
	- Ketidaktahuan pasien tentang alur masuk ke IGD menggunakan BPJS		1						1
	- Lambatnya pelayanan(respon time) petugas			1				1	2
	JUMLAH	18	5	4	-	-	-	-	29
Juni	- Tidak adanya ketersediaan Alat medis	4							4
	- Attitude dokter yang kurang baik	1							1
	- Tidak adanya ketersediaan obat	11							11
	- Ketidaktahuan keluarga pasien tentang prosedur pengurusan SKTM	1							1
	- Jam pelayanan pendaftaran yang sudah tutup	1							1
	- Tidak tersedianya alat endoscopy	1							1
	-Sarana dan prasarana (lampu di ranap mati, banyak pintu rusak)		2						2
	- Lama menunggu antrian di pendaftaran dan poliklinik		1						1
	-Tidak adanya ketersedaannya kamar rawatan		1						1
	- Lambatnya pelayanan di apotik rajal		1						1
	- Keterlambatan dokter untuk tindakan operasi		1						1
	- Ketidaktahuan pasien tentang alur pengambilan obat			1					1
	- Terlambatnya kehadiran Dokter di poliklinik			1					1
	- Attitude petugas yang kurang baik			1	1				2
	JUMLAH	19	6	3	1	-	-	-	29

TOTAL

Jambi, 1 Juli 2025

Kepala Unit Pelayanan Pengaduan Rumah Sa
RSUD Raden Mattaher



Ns. Hj. Norliyanti, S.Kep

NIP. 19661210 199103 2 004

TOTAL
22
18
13

24
29
29

kit