



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SOETOMO
Jl. Mayjen. Prof. Dr. Moestopo 6 – 8, Telp. 5501011-1076, Fax. 5022068
SURABAYA - 60286



Surabaya, 30 Januari 2023

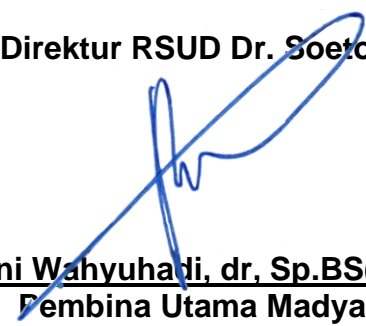
Nomor : 014/3127.1/102.6/2023
Sifat : Penting
Lampiran : 1 Berkas
Perihal : Revisi Laporan Pelayanan Informasi Publik
Di RSUD Dr. Soetomo

Kepada Yth :
Bapak Sekretaris Daerah
Provinsi Jawa Timur
DISURABAYA.

Bersama ini disampaikan dengan hormat revisi Laporan Pelayanan Informasi Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2022 (pada halaman 35)

Demikian atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Direktur RSUD Dr. Soetomo


Dr. Joni Wahyuhadi, dr, Sp.BS(K).MARS.
Pembina Utama Madya
NIP.19640620 199003 1 007

Tembusan:

Yth. Kepala Biro Organisasi Setda.Prov.Jatim
(sebagai laporan)



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SOETOMO
Jl. Mayjen. Prof. Dr. Moestopo 6 – 8, Telp. 5501011-1076, Fax. 5022068
SURABAYA - 60286



LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2022



BAGIAN UMUM
(HUKUM HUMAS DAN PEMASARAN)

Jl. Mayjen. Prof. Dr. Moestopo 6-8

Telp. 5501011 & 5501076

SURABAYA – 60286

DAFTAR ISI

BAB I	4
Pendahuluan	4
1. Latar belakang	4
2. Tujuan.....	4
a. Tujuan Umum.....	4
b. Tujuan Khusus.....	4
BAB II Pelaksanaan Program dan Kegiatan	5
1. Pengaduan Pelayanan Publik.....	5
2. Rekapitulasi Keluhan Publik	30
BAB III Hasil Yang Dicapai	32
1. Analisis Kinerja Pengaduan Publik.....	32
2. Jumlah Kunjungan Pasien di RSUD Dr Soetomo	37
3. Teknologi Informasi	39
BAB IV Permasalahan	40
1. Tempat Yang Dikeluhkan	40
2. Sarana Dalam Menyampaikan Keluhan	40
3. Lama Menyelesaikan Keluhan	40
4. Jenis/macam Keluhan.....	40
5. Penyampaian Keluhan Berdasarkan Gender	40
BAB V Tindak Lanjut	41
1. Tempat Yang Dikeluhkan	41
2. Sarana Dalam Menyampaikan Keluhan	41
3. Lama Menyelesaikan Keluhan	41
4. Jenis/macam Keluhan.....	41
5. Penyampaian Keluhan Berdasarkan Gender	43
BAB VI Kesimpulan	44

BAB I

Pendahuluan

1. Latar belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan (Undang-undang RI No.25 Tahun 2009). Di Jawa Timur Pelaksanaan Undang-undang RI No.25 Tahun 2009 ini telah ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik di Jawa Timur telah dilaksanakan pada awal tahun 2006 di mana seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) harus melaksanakan peraturan daerah ini sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pada langkah awal seluruh OPD di seluruh Provinsi Jawa Timur diharuskan membuat Standar Pelayanan Publik (SPP) karena SPP ini merupakan ukuran yang harus dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan disusun secara bersama-sama dengan penerima layanan serta pihak-pihak yang berkepentingan tidak terkecuali dengan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya yang merupakan salah satu rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur juga harus melaksanakan peraturan daerah ini, hingga saat ini Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo telah mengumpulkan sebanyak 70 SPP. Tujuh puluh SPP tersebut merupakan SPP dari unit-unit pelayanan kepada masyarakat secara langsung. Di samping itu setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyampaikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya secara periodik, setiap akhir tahun dan pada saat waktu tertentu apabila ada hal-hal khusus, dan pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud di atas dibuat secara tertulis dalam bentuk laporan yang memuat kinerja unit penyelenggara pelayanan publik kepada Gubernur.

2. Tujuan

a. Tujuan Umum

Mendiskripsikan Pelayanan Publik berdasarkan keluhan/pengaduan yang masuk di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2022.

b. Tujuan Khusus

1. Diketuinya tempat pelayanan yang banyak dikeluhkan
2. Diketuinya sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan/keluhan
3. Diketuinya lama penyelesaian pengaduan/keluhan
4. Diketuinya jenis/macam pengaduan/keluhan
5. Diketuinya gender (jenis kelamin) yang menyampaikan pengaduan/keluhan
6. Diketuinya permasalahan dan tindaklanjutnya.

BAB II

Pelaksanaan Program dan Kegiatan

1. Pengaduan Pelayanan Publik

Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo pada Tahun 2022 keluhan masyarakat/publik yang telah diterima sebanyak 109 keluhan, keluhan-keluhan tersebut disampaikan melalui berbagai cara, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2.1 Pengaduan / Keluhan Masyarakat Tahun 2022

NO	Nama & Alamat Pelapor	Jenis Kelamin L/P	Tgl Penerimaan keluhan/ Pengaduan	Uraian Keluhan/Pengaduan	Tindak lanjut penyelesaian Keluhan Pengaduan	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7
Januari						
1	Vera alfr3d4n@gmail.com Ketintang Madya 58 Surabaya Tlp.081234826203	P	3-Jan-22	Pada hari ini kams pukul 14.10 saya mau daft ke dokter di lt.2 jawaban adminnya sudah penuh tanpa ada keramah tamahan selayaknya petugas administrasi pada umumnya yang bekerja sebagai perwakilan citra suatu badan usaha di tempat dia bekerja	HRD Griu mendatangi pasien dan keluarganya dan menjelaskan permasalahan yang dihadapi	Dijawab langsung 4 Januari 2022
2	Ratih Pradipta Hapsari Perum Jaya Grand Blok-L-145 Malang Tlp.083845561976 RM.12907916	P	3-Jan-22	Pelayanan untuk rujukan dari rs soetomo ke rs lain yang dirujuk oleh poli nuklir membutuhkan waktu 1X24 jam	Rujukan yang dibutuhkan sudah langsung selesai dan diberikan kepada ybs pada hari senin, 3 januari 2022	Dijawab langsung
3	Arif Hikmah Hidayat romadonadewi14@gmail.com Semampir Kelurahan 72 Surabaya Tlp.082133700292	L	4-Jan-22	Senin 3 januari 2022 saya berobat di poli gigi RSUD Dr Soetomo Surabaya dengan menggunakan tarif umum. Saya tidak mempermasalahkan nominalnya, namun untuk pelayanannya apakah memang begitu? Apakah memang ada tarif kanaan harga? Dan bila ada kenaikan mengapa tidak diberitahukan?	Pasien sudah dijelaskan langsung oleh petugas dari poli gigi	Dijawab langsung

4	Lis Yanti	P	11-Jan-22	Tolong dong rs soetomo ibuku semakin lemah. Kami sudah menunggu 1 bulan belum ada kabar dari rs. Nama: Bansri, no RM.129040491, alamat: Jl. Arjuno RT/RW 003/001 Karangpatian Balong Ponotogo	Setelah kami koordinasi dengan pihak terkait, maka kami sampaikan bahwa pasien sudah masuk daftar tunggu antrian operasi (TAO) tumor, dirncanakan untuk dioperasi pengangkatan tumor. Dimohon pasien tetap mengikuti antrian sesuai daftar TAO. Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi KSM Bedah Saraf (031)5501325 pada jam dan hari kerja. Terima kasih	Dijawab via instagram
5	Mitha (fanikmanurkhoiron0388@gmail.com) Dsn. Setonorejo Tlp.082145756795	P	17-Jan-22	Pelayanan di loket B terlalu lama kasihan org yg sudah lanjut usia. Mohon diperbaiki SDM nya	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada unit POSA Rawat Jalan	Dijawab via website
6	Deddy Indra Lesmana (indra.nathanx@gmail.com) Jl. Alun-alun Bangunsari Utara no.14 Surabaya RM.12912995	L	21-Jan-22	Sudah bolak-balik kontrol pasca dapat rujukan ke poli mata sub rekonstruksi terakhir jadwal antri operasi tgl 6 januari sampai sekarang 20 januari belum ada panggilan jadwal operasi, tolong lah segera ditangani penyakit saya mengganggu	Kami merencanakan operasi pada awal february pada tgl 03 february 2022 dikarenakan antrian dan prioritas kepada yang urgen dulu dan poli mata sudah menghubungi ybs.	Dijawab via telepon
7	Hasan Jl. Gub Surya 3F/44 Gresik Tlp.081346445902	L	25-Jan-22	Sering memarahi pasien apabila melayani pasien mohon humanis dalam pelayanan ke pasien loket B6 hari sekarang	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada unit Instalasi Radiologi	Dijawab langsung
8	Adhi (y.4dh105@gmail.com) Green Residence, Kendal Pabean – Sidoarjo	L	27-Jan-22	Pelayanan dari admin farmasi (ibnu) PPLK lantai.3 kerja lambat dan terkesan mengulur waktu. Cara berbicara lebih dominan bernada tinggi.	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara yang akan kami gunakan untuk peningkatan	Dijawab via website

	Tlp.08819770436				<p>pelayanan di RSUD Dr.Soetomo. Setelah kami lakukan koordinasi dengan pihak yang terkait maka dapat kami sampaikan:</p>	
Februari						
9	<p>Eni Muslihah emuslihah690@gmail.com Dsn Setro Ds Katambul Kec Palang Kab Tuban Tlp.085606539867</p>	P	4-Feb-22	<p>Ibu saya a.n Tasning sakit batu ginjal, sudah periksa ke poli urologi dan sudah dilakukan pemeriksaan lengkap sesuai prosedur. Setelah satu minggu dirumah dapat telpon untuk opname, saat ini sudah diruang herbra selama 6 hari namun tidak ada kejelasan kapan dioperasi.</p>	<p>Tanggal 7-2-2022 hari senin, pasien sudah diberangkatkan ke OK untuk operasi ronde 1 (pertama) . semoga penjelasan ini bisa menjawab pertanyaan Eni Muslihah</p>	Dijawab langsung
10	<p>Moh Masdhuqi duki.komar.ihuu@gmail.com Jl. Kilisuci RT/RW 001/001 Desa Sendang Kec Banyakan Kab Kediri Til.085851055156</p>	L	4-Feb-22	<p>Banpol di informasi layanan ruang pandan 1 tidak bisa diajak komunikasi dengan baik dan santun, nada selalu keras menyela pembicaraan dan tidak mau mendengarkan penjelasan dulu</p>	<p>Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara yang akan kami gunakan untuk peningkatan pelayanan di RSUD Dr.Soetomo. Setelah kami lakukan koordinasi dengan pihak yang terkait maka dapat kami sampaikan bahwa telah dilakukan pembinaan terhadap petugas banpol PP yang bertugas di ruang pandan 1</p>	Dijawab via website
11	<p>Hati Yang Tersakiti sitikhoiriyah27@gmail.com Surabaya Tlp.085788800396</p>	P	4-Feb-22	<p>Pegawai atas nama susi di loket gdc, pelayanan sangat tidak manusiawi. Ada alur yang saya tidak paham, sy bertanya namun bu susi membentak2 saya berkali2 sambil menyodorkan berkas saya.</p>	<p>Dapat kami sampaikan bahwa petugas yang bersangkutan telah kami berikan surat teguran</p>	Dijawab via website
12	SP4AN Laporan	L	4-Feb-22	<p>Computer rs soetomo Surabaya bpjs bermasalah maka terjadi penumpukan antrian sampai 500+ yg</p>	<p>1. Terdapat kendala dalam proses bridging IT BPJS kesehatan yang menyebabkan</p>	Dijawab via SP4AN Laporan

				berjalan nomor antrian 23 harusnya pendaftaran pasien bpjs bisa ngeprint mandiri seperti rs madiun dan solo	proses penebitan SEP tertunda.	
13	Dewan Kesehatan Bangkalan Khusnul Kotimah Dsn Tlaga Nangka Bangkalan RM.12741926	P	11-Feb-22	Antrian operasi pasien orthopedi	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada KSM Orthopedi	Dijawab via email
14	Elly Rahayu (wijayaemilia20@gmail.com) Dsn Balongdowo – Sidoarjo Tlp.081703285081	P	14-Feb-22	Petugas administrasi jawabannya tidak sopan	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada Poli Bedah Umum	Dijawab via website
15	Teguh Barudin (nurainibatumarta@gmail.com) Ds Kembangan Kec Sukomoro Magetan Tlp.085648589614	L	14-Feb-22	Jadwal operasi urologi	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada KSM Urologi	Dijawab via website
16	Abdulloh Faqih (abdullohfaqih02@gmail.com) Jemur WonosariIV/7 Tlp.089687051373	L	15-Feb-22	Pasien a.n Warni RM.12914832 kapan dilakukan tindakan operasi	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada POSA	Dijawab via website
17	Muntholib (muntholibettawa85@gmail.com) Kec Jenu Tuban Tlp.801222232401	L	18-Feb-22	Pasien Ariza Dian (6Thn) urethroplasty antri sudah bertahun-tahun belum dioperasi	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada KSM Urologi	Dijawab via website
18	test@ppds@gmail.com Surabaya	P	18-Feb-22	Parkir liar di parkiran bedah plastik	Kami telah melakukan koordinasi dengan pengelola parkir dan akan menertibkan oknum petugas parkir	Dijawab via website
19	Wawan Suhermawan (happysuhermawan.hs@gmail.com) 0	L	18-Feb-22	Apa benar jam 13.30 lab poli TB sudah tidak melayani pasien lagi, padahal kami hanya minta botol untuk tempat sampel	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada POSA dan Poli TB.	Dijawab via website

20	Ira Nurlita Sari Dukuh Kupang Barat 15 no.5 Surabaya Tlp.081654994754	P	21-Feb-22	Laporan pengaduan penipuan dengan modus pelayanan kesehatan di RS Dr Soetomo	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada Sub Bag Hukum, Humas dan Pemasaran	Dijawab via
Maret						
21	dr. Sidharta Suwanto (sidhartasuwanto@gmail.com) Graham Family Utara V-D no.8 Tlp.081216038499	L	4-Mar-22	Saya ppds rsud dr soetomo, melakukan pemeriksaan swab antigen secara andiri di ird RSDS dikarenakan rekan saya swab antigennya (+) tetapi ketika melakukan pembayaran tagihannya Rp 323.700. padahal saya hanya swab antigen tanpa konsultasi tanpa dirawat sama sekali.	Bersama ini perlu kami sampaikan.	Dijawab via website
22	Hariato (haribiru964@gmail.com) Jl. Tambak Wedi Baru 5/34 Surabaya Tlp.083854358855	L	4-Mar-22	Ibu saya yang bernama Soepriyati pernah dirawat di ruang RIK7 dan kehilangan dompet berisi uang ktp serta kartu penting dan hp, kata ibuku yg ambil perawatnya, mohon ditindak tegas untuk perawat yang disana	Saya mohon maaf sebelumnya, saya mau klarifikasi atas laporan yg saya berikan bahwa barang yg di ambil perawat itu untuk diamankan dan sudah ditemukan, sekali lagi saya mohon maaf atas kesalahpahaman ini dan terima kasih kepada perawat yg sudah menjaga dan merawat ibu saya	Dijawab via website
23	Rian Endra Permana (rianindra0604@gmail.com) Puri Indah Sidoarjo Tlp.081330061358	P	4-Mar-22	Telfon atau call center gk bisa dihubungi, masak kalah sama rumah sakit kecil	Bersama ini disampaikan bahwa call center RSUD Dr Soetomo pada waktu tertentu mengalami arus komunikasi yang padat sehingga tidak memungkinkan pada saat yang sama menerima	Dijawab via website
24	Hasan Sony (sonyhasansony@gmail.com) Ds. Kaligunting Perum Asabri D.20	L	4-Mar-22	Mohon dikaji kembali kebijakan baru tentang penunggu pasien harus bayar pcr dan antigen jika	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara	Dijawab via website

	Kab Madiun Tlp.081227591388			penunggu pasien anak tidak ada anggaran untuk pcr siapa yang menggantikan penunggu anak tsb? Siapa yang memberishkan bila anak BAB? Siapa yang menyuapi makanan anak ? apakah perawat stand by dan mau menggantikan pekerjaannya?	telah kami tindak lanjuti pada Bidang Pelayanan Medik	
25	SP4AN Lapor	L	4-Mar-22	Pelanggaran kode etik ASN oleh oknum RSUD Dr Soetomo Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Bersama ini kami informasikan bahwa masalah tsb sedang dilakukan pemeriksaan persidangan di Pengadilan Negeri Surabaya dengan register perkara no.75/Pdt.G/2022/PN.Sby. terima kasih	Dijawab via website
26	Muh Athallah Mifzal Ali (riskyanti2712@gmail.com) Wonocolo gg makam Rt.21 RW.05 Sepanjang Taman Tlp.082188978982	L	8-Mar-22	Saya antri buat bayi saya dari jam 9 sampai jam 12.300 baru di panggil, begitu dipanggil Cuma di cek aja telinga antri 3 jam lebih yang baru datang malah didahulukan. Ini bayi malah disepelekan antrinya tolong yang jaga di poli THT tgl 4-3-2022 saya rugi bayar	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada IRJ dan poli THT	Dijawab via website
27	Ellen (ellennasyaputry@gmail.com) Burig – Malang Tlp.081933110699	P	8-Mar-22	Tolong bagian bedah onkologi di informasikan lebih ditingkatkan pelayanannya. Saya mau kemo nulis resep sudah nunggu 3jam. Sudah sampai jam 11 ini belum selesai	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada IRJ dan POSA	Dijawab via website
28	Syahnia Alifiyandani Jl. Jetis Kulon VI Surabaya Tlp.081335010xxx	P	8-Mar-22	Saya ingin mencari pertanggungjawaban dari pihak RS Dr.Soetomo. saya tidak pernah antigen disana, tetapi aplikasi PeduliLindungi saya	Menanggapi keluhan publik yang disampaikan oleh saudari Syahnia Alifiandani melalui artikel Pembaca Menulis	Dijawab via media cetak (Jawa Pos)

				tertulis saya positif.	Koran Jawa Pos tertanggal 8 Maret 2022, dengan ini kami memberikan penjelasan sebagai berikut :	
29	Jatim Cestar		10-Mar-22	Bayi sedang dirawat di ruang bayi irna seruni, namun saya merasa tidak aman karena perawat kurang sopan dan memiliki soft skill yang minim, perawat perlu belajar ke perawat graha amerta	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti dan telah kami sampaikan ke ruang.bayi Irna Seruni	Dijawab via website
30	Deddy Ekaputra deddyeka74@gmail.com Mojo arum 1/71 Surabaya Tlp.081230985757	L	11-Mar-22	Sejak masuk dr soetomo merasa dipimping. Sulit untuk mencari info kondisi bapak, bahkan lokasi bapak (agus Kurniawan Lau) saja sampai dimana jadi rebut dan dipimping	Permohonan maaf deddyeka	Dijawab via website
31	Anies aniessavitri@gmail.com Sidoarjo tlp.	P	14-Mar-22	Mesin pendaftaran online yg di tempat jkn sering error shg harus antri loket saya datang 8.35 no H123 sampai pukul 09.35 masih di no H.97. minta tlg rsud soetomo rumah sakit terbesar di jawa timur mesin onlinenya diperbaiki & ditambah jangan hanya 2 trmkash.	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Setelah Kami berkoordinasi dengan pihak terkait dapat kami sampaikan bahwa antrian online dan anjungan pendaftaran mandiri sedang dalam tahap pengembangan yang nantinya akan terbricking (terhubung) dengan aplikasi bpjs. Saat ini sedang dalam tahap percobaan dan proses UAT (user Acceptance Test) dengan pihak bpjs	Dijawab via website
32	Ndok aini	P	16-Mar-22	Minta tolong agar kamar mandi di lantai 3 ruang ICU jendela warna hitam ditutup saja, maaf sebelumnya adik perempuan saya sore tadi mandi ada yg nge video kita juga gak tau sudah	Dengan ini kami sampaikan bahwa kami telah berkoordinasi dengan pihak satpol PP RSUD Dr Soetomo dan kepala ruangan agar hal tsb tidak terulang lagi.	Dijawab via instagram

				brp lama dia ngambil gambar kita	Kami juga berkoordinasi dengan bagian sarana dan prasarana agar segera dupayakan untuk ditutup jendela yang dimaksud	
33	Didik Sugiato Dk. Sasak kab Blora RM. 12434508	L	16-Mar-22	Jadwal antri operasi urologi	Pada tanggal 16 Maret 2022 dokter PPDS telah menghubungi pasien, terkait hal tersebut dan menunggu surat rujukan pasien aktif kembali untuk dilakukan tindakan selanjutnya	Dijawab via facebook
34	anykusmardian@gmail.com Any Mak Bongky Medayu Utara XIII NO.12 Sby Tlp.081937771714	P	17-Mar-22	Perawat yang di poli terutama perawat yang perempuan untuk bisa didisiplinkan lagi dan diberi pendidikan masalah attitude	1. Pada hari selasa, 15 maret 2022 pasien yang datang ke IRJ pada pukul 10.00 wib sudah mencapai 1000 pasien berdasarkan nomor antrian pasien bpjs	Dijawab via website
35	Jatim Cetar		16-Mar-22	Perawat muda di ruang bayi irna anak sangat tidak sopan dan suka berteriak teriak/bernada tinggi jika berbicara	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti dan telah kami sampaikan ke ruang.bayi Irna Anak	Dijawab via website
36	Safira Maryam mayang141285@gmail.com pasien: Ikhtiar Ariq Kelansyah Jl. Semolowaru Selatan VI No.1 Sukolilo Surabaya RM.12797983	P	22-Mar-22	Terkait permohonan pemberitahuan kapan jadwal pemasangan kateter jantung, kami sudah menunggu sejak November 2019 hingga saat ini belum ada kabar. Mohon bantuan bagaimana kejelasannya. Terima kasih	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada PPJT	Dijawab via website
37	Supandi Jl. Jedong 2/7 Surabaya Tlp.083856738281	L	24-Mar-22	Minta rincian rawat inap mulai dari IGD, untuk kesepakatan Laka dari pihak yang menabrak	Dengan ini kami sampaikan bahwa petugas kasir arina sudah memberikan rincian yang diminta	Dijawab langsung 24 Maret 2022

38	Px. Suryani Ds. sumber urip RT 01, RW11 Bunrejo siliragung Banyuwangi Pelapor Edwin Rio Y Jl. Jeruk no 2 desa wage taman sidoardjo Tlp.085335441862	P	24-Mar-22	Mengeluhkan keluarganya dijanjikan operasi tumor mata tetapi sudah 3 tahun belum ada tindakan operasi beralasan dokter nya meninggal karena pasien tinggal nya jauh tiap bulan bolakbalik control terkendala biaya perjalannya karena tinggal di banyuwangi	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatiannya, keluhan telah kami sampaikan ke Poli Ongkologi Mata, serta bersama ini kami informasi pada saat pandemic untuk tindakan operasi memang dibatasi dan mendahulukan yang dalam keadaan darurat, mohon bersabar untuk menunggu	Dija wab langsung
39	Px. Anak Satria Tambak Wedi Baru 15 no.18 A Pelapor Ibu Msdalifah Tlp.081911088 144 Tlp.085335441862	L	24-Mar-22	Nama anak Satria tangan sakit dan bengkok minta tolong ke poli Orthopaedi untuk segera ditangani karena kalau terlalu lama takut tambah bengkok	Dengan ini kami sampaikan bahwa pasien sudah dilakukan tindakan operasi oleh dokter Orthopedi pada hari kamis	Dijawab langsung
40	PPDS (ppds@123Gmail.com) & 123 (123@123.com)	L	29-Mar-22	Gerbang parkir plastic yang saat ini Cuma buka diwaktu tertentu dan ditutup saat malam. Meresahkan mengingat ppds jam kerja bisa sampai malam hari dan tergantung saat ingin pulang sejenak	Stelah kami telusuri ternyata kedua akuntersebut PPDS (ppds@123Gmail.com) & 123 (123@123.com) tidak dapat kami temukan	Dijawab via website 31-Mar-22 Selesai
41	Lilies (lilissetiyawati98@gmail.com)	P	29-Mar-22	Petugas PPLK ketus semua	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti dan telah kami sampaikan ke Bagian PPLK	Dijawab via
42	Putri_mahar0609 Putrid Miftakhul Khusaini Dsn kradenan RT.02 RW.01 Ds kradenan kec Palang Kab Tuban RM.12015549	P	30-Mar-22	Saya pasien RDUD Dr Soetomo poli obsgin yg katanya akan dijadwalkan operasi, tp jadwal operasinya tdak jelas kapan, dan apakah semua pasien bpjs harus menunggu ketidakjelasan ?	Pasien telah kembali kontrol dan telah dijelaskan oleh dokter tentang penyakit dan jadwal operasi yang telah ditentukan	Dijawab via instagram

43	Hady Wiewanto No.RM 0001476512875	L	30-Mar-22	Pasien belum bisa jalan disuruh pulang. Laporan melalui BPJS	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti dan telah kami sampaikan ke Bedah Cempaka.	Dijawab via telepon
April						
44	Ompoco (pocophoneos@gmail.com) Ploso 1/76 Surabaya Tlp.08994735222	L	1-Apr-22	Palem.2 kamar kelas 3 pelayan kebersihan sudah baik, perawat, dokter, petugas kebersihan semua oke. Tapi tolong banyak tomcat	Sesuai temuan yang ada sudah dilakukan penanganan pengendalian binatang pengganggu (tomcat) diruang Palem.2 oleh Instalasi Sanitasi	Dijawab via website
45	Prayuda Arisandi Wonosari Wetan 1 F / 1 Wonokusumo Semampir Tlp. 082331497973 (Paulus)	L	5-Apr-22	Belum ada kepastian tindakan operasi pengganti PEN (Orthopedi) dengan no antrian 127 (jadwal operasi seharusnya tanggal 26-03-2021)	Memberi penjelasan selama pandemi operasi dilakukan pada pasien gawat darurat, sudah ditindaklanjuti bedah ortho kepada keluarga pasien bahwa tindakan operasi masih menunggu alat.	Dijawab via telepon
46	Sadriyah Kedung Sroko 7/2 Surabaya	P	6-Apr-22	Minta penjelasan apakah pasien tersebut tidak dijamin bpjs	Menurut informasi dari pihak terkait pasien mulai awal sudah ditanggung bpjs kesehatan	Dijawab via telepon
47	Andi Gunawan (cheers88@yahoo.com) Jl. Letkol Istiqlah No.49 Banyuwangi	L	11-Apr-22	Mohon diberantas mafia penarik toilet di kamar mandi IGD	Pihak IGD telah berkoordinasi dengan pihak Terkait agar hal tersebut tidak terulang kembali	Dijawab via website
48	Agustina (Agustina012518@gmail.co) Perum Bukit Bambe	P	11-Apr-22	anak saya usia 15 bulan baru menjalani operasi angkat tumor dan masuk ruang Herbra 3, setelah operasi tdk pernah di cek infuse, 2X saya lapor terus infusnya habis	Perawat segera memberitahu keluarga (ibu) an alina nanti akan dilihat sama dokternya, karena pasien baru saja selesai operasi. Pengecekan tetesan cairan dilakukan perawat tiap shift agar sesuai dengan jadwal pemberian yang diadvikan dokter. Perubahan posisi bisa mempengaruhi kelancaran tetesan infuse.	Dijawab via website

49	Eko Edriyanti Surabaya	P	12-Apr-22	Pasien tidak mendapatkan obat sesuai dengan resep	Telah dilakukan konfirmasi antara Farmasi, apotik dan dokter penulis resep terkait obat diluar retriaksi (klaim khusus)	Dijawab via
50	Sekar Mahanani (mysekar777@gmail.com) Perum DPU Bina Marga Kav.C 14/5 Bungurasih Timur	P	18-Apr-22	Bersama dengan ini kami menyampaikan keluhan dan apa yang saya alami saat berkunjung ke poli Anak nefrologi	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara akan kami tindak lanjuti pada poli anak.	Dijawab via website
51	(ping.murtapingatun@yahoo.co.id) Rungkut Menanggal Tlp.081217287133	P	18-Apr-22	Kamar palem.2 . AC gak nyala karena bocor, pengab yang sakit tambah sakit	Untuk AC tetap akan diperbaiki dan pada tgl 21 April 2022 telah diselesaikan pemasangan kipas angin	Dijawab via website
52	Media	L	19-Apr-22	Minta penjelasan mengunjungi pasien di IGD dan Graha Amerta	Melakukan koordinasi dengan IGD dan Graha Amerta	Dijawab via telepon
53	Indri Novita Sari (indrinovitasari@yahoo.co.id) Karang Kojo Utara 409.b Tlp.0857907965590	P	27-Apr-22	Saya sedang dirawat di ruang bedah herbra kelas 1 yang AC nya rusak tidak ada solusi atau perbaikan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit	Tgl 27 April 2022 jam 14.30 wib pasien dipindahkan ke PPJT lantai IV	Dijawab via website
Mei						
54	Eritha Tri Setyowati (erithatri123@gmail.com) Perum Citra Asri O3.26 Boro-Tulangan – Sidoarjo Tlp.082143668661	P	9-Mei-22	Adik telah kehilangan hp pada hari sabtu 23 April 2022 sekitar pukul 9-10 pagi di ruang tunggu GBPT	- Melakukan pengecekan rekaman CCTV dan untuk tgl 23 April 2022 ternyata sudah tidak terekam DVR. Rekaman CCTV hanya bisa menyimpan rekaman selama 7 hari setelah itu rekaman akan terhapus secara otomatis.	Dijawab via website
55	Yudha RCTI	L	10- Mei 22	Permohonan informasi kejadian kecelakaan di waterpark	Melakukan koordinasi dan mengarahkan ke Instalasi Gawat Darurat	Dijawab langsung
56	Group Debu	L	14- Mei - 22	Permohonan Informasi pasien di Graha Amerta	Melakukan koordinasi dan mengarahkan ke Graha Amerta	Dijawab langsung

57	Achmad Maulana F. Jl. Kerang IV Tepen Manyar Gresik Tlp. 085745050335	L	23- Mei - 22	Pasien dijadwalkan operasi tetapi sudah 1 th belum ada kabar	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada KSM Bedah Urologi	Dijawab langsung
58	Yanuar Tandoyo yanuarcloud@gmail.com Peneleh – Surabaya Tlp.809671952797	L	27- Mei 22	Pemberian jml obat (Minirin 0,1 mg) tdk sesuai dengan resep, dimana resepnya diberi 1 bulan tapi harus diberi 1 minggu, malah disuruh beli di luar dimana harganya mahal Rp.750 000 (30pcs) padahal saya sudah bayar BPJS	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada Instalasi Farmasi	Dijawab via website
59	@agstn_96	P	30- Mei - 22	Minta tolong banget, jadwal operasi ibu saya	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada KSM Bedah Umum	Dijawab via website
60	Herlina Susanti herlinasusanti75@gmail.com Simo Sidomulyo 9/94 Tlp.088801717018	P	30- Mei - 22	Pada aplikasi JKN mobile saya terjadi kesalahan data pada riwayat pelayanan mulai tgl 4-4-2022. Saya tidak pernah pergi ke poli onkologi ginekologi, penyakit dalam, maupun alergi imunologi klinik. Saya ke poli obsgyn/endokrin dengan diagnosis endometriosis. Mohon perbaikan data	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada Instalasi Rekam Medik dan Instalasi Case Mix Center	Dijawab via website
Juni						
61	Irhas Dwi Saputro irhazputra@gmail.com Banyuwangi Tlp.081231818959	L	2-Jun-22	Jadwal antrian operasi	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti dan kami sampaikan bahwa pasien akan segera dihubungi oleh petugas untuk tindakan operasi tersebut.	Dijawab via website

62	Jaya jaya.toyota.88@gmail.com Pondok Manggala A.4/26 Surabaya Tlp.085258968828	L	2-Jun-22	Ayah saya sekarang dirawat karena patah tulang, hasil foto sdh bagus. Tadi di datangi dokter alasan tertundanya operasi karena alat bor habis. Maaf unt sekelas rs dr soetomo apa benar kehabisan alat bor?	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada KSM Bedah Orthopedi	Dijawab via website
63	Muhyi BCP muhyibcp@gmail.com	L	8-Jun-22	Jadwal antrian operasi	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada KSM Bedah Urologi	Dijawab via website
64	Reza Meifia Fitra	P	13-Jun-22	System anjungan pendaftaran mandiri tidak berfungsi dengan baik	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada Instalasi Rawat Jalan	Dijawab via SP4AN Laporan
65	Siti Khoiriyah DKK	P	16-Jun-22	Pelayanan poli onkologi lama	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada Instalasi Rawat Jalan (POSA)	Dijawab via website
66	Paulus (px. Prayuda Arisandi) Wonosari Wetan 1 F/1 Wonokusumo Semampir	L	17-Jun-22	Jadwal antrian operasi	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada KSM Bedah Orthopedi	Dijawab via
67	Sela Rahayu (Jamkes Watch Gresik Lamongan – KSPI) Jl. Niaga no.39 Sentana Kranggan Mojokerto	P	17-Jun-22	Jadwal antrian MRI	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, masukan saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada bagian MRI	Dijawab via telepon
68	Natalja nataliadelvy07@gmail.com Karang Tembok V.2 Tlp.082139142507	P	21-Jun-22	Minta tolong di bagian admisi rawat inap pelayanannya diperbaiki, prosesnya lama sekali	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara	Dijawab via website

					telah kami tindak lanjut pada Instalasi Rekam Medik yang akan melakukan perbaikan waktu tunggu terhadap pelayanan pendaftaran pasien serta melakukan pembinaan SDM terkait	
Juli						
69	<p>Sudin Px. Dina Novita Andiana</p> <p>Dusun Pusunglor Kabupaten Probolinggo</p> <p>Tlp. 085204918169</p>	P	4-Jul-22	Antrian operasi mulai th 2019 belum ada kepastian tindakan operasi dan tindak lanjut pengobatan karena nyeri dibagian ujung platina.	<p>Kami mengucapkan terima kasih atas perhatiannya Keluhan saudara telah kami tindak lanjut kepada Poli Orthopedi.. Pada tgl 11 Juli 2022 px telah kami MRS di Ruang Melati melalui IGD dan pada tanggal 14 Juli 2022 telah dilakikuan pembedahan untuk Pangambilan pen.</p>	<p>Dijawab via</p> <p>Telepon</p> <p>6-Jul-22</p> <p>Selesai</p>
70	<p>David (wijaya88@gmail.com) petemon Timur 6 Sby</p> <p>Tlp.0817379495</p>	L	7-Jul-22	Loket E.9 Mikro yang setiap kali jam kerja selalu tidak ada.	Untuk petugas E.9 telah dilakukan pembinaan	<p>Dijawab via website</p> <p>11-Jul-22</p> <p>Selesai</p>
71	<p>David (wijaya88@gmail.com) petemon Timur 6 Sby</p> <p>Tlp.0817379495</p>	L	7-Jul-22	Ruang Bona.1 tidak diperbolehkan gelar tikar	Sesuai SK Direktur RSUD Dr Soetomo, pengguna jasa dan pengunjung dilarang membawa sarana dan prasarana antara lain: kasur, bantal dan kompor; kompor listrik dan pemanas; kipas angin; kabel tambahan Edukasi juga diberikan	<p>Dijawab via website</p> <p>11-Jul-22</p> <p>Selesai</p>

					kepada seluruh keluarga penunggu pasien yang dirawat di Bona.1	
72	Astrid Widya Ningrum Jl. Kedurus Sawah Gede 4/5 Kel. Kedurus Kec.Karang pilang	P	18-Jul-22	Antrian operasi pemasangan chateter jantung anak	Keluhan sudah di tindak lanjuti ke poli jantung anak melalui pelayanan medik	Dijawab via Telepon 20-Jul-22 Selesai
73	Nina Rofi Rukmana ninund01021996@gmail.com Nganjuk Tlp.083890791215	P	18-Jul-22	Dokter PPDS penanggung jawab tidak bekerja secara maksimal, keadaan emergency tidak siap siaga, sering adanya miss komunikasi	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada IRNA Anak	Dijawab via website 18 Juli 2022 Selesai
Agustus						
74	Pasien Ms.X . Surabaya Melalui administrasi rawat inap	P	30-Jul-22	Antrian Ct Scan karena alat rusak, petugas ditanya kapan bisa berfungsi alatnya jawabannya tidak tahu	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, masukan saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada bagian Ct Scan Radiologi,	Dijawab via Telepon 30-Jul-22 Selesai
75	Udin Kurniawan Aziz uphin.kurniawan@gmail.com Jetis Wetan V. no.17 Surabaya Tlp.092232158504	L	8 Ags 2022	Anak saya atas nama IrfanTian Yusran pasien poli rehabilitasi medik, mohon pelayanan diperbaiki apalagi keramahan petugas di loket pendaftaran kurang ramah. Terima kasih	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Kami telah member arahan dan peringatan kepada petugas terapis wicara dan petugas pendaftaran	Dijawab via website 10 Ags 2022 Selesai
76	Widho widhofarmasi@gmail.com Jl. Dukuh Menanggal X/22 Surabaya Tlp.0881036373048	L	8 Ags 2022	satpol IGD krang ajar	Petugas IGD telah telah menghubungi yang bersangkutan dan menjelaskan permasalahannya dan kedua belah pihak memahami permasalahannya	Dijawab via website
77	Candra Agus Gunawan candra.prudent@gmail.com Jl. Rungkut Asri Tengah XX/31 Surabaya	L	12 Ags 2022	Tolong dokter bedah kepala leher di poli bedah ditambah jumlahnya	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak	Dijawab via website

	Tlp.085234341678				lanjuti pada IRJ	
78	Muchammad Ruslan Hadi roseland.888@gmia.l.com Kedung Rukem II/19A Tlp.082142483838	L	12 Ags 2022	Anjungan pendaftaran mandiri tidak bekerja optimal	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Kami sampaikan bahwa anjungan pendaftaran mandiri (APM) sedang dalam perbaikan, sehingga sementara waktu tidak dapat kami gunakan	Dijawab via website
79	SP4N Lapor	L	16 Ags 2022	Untuk kenaikan pangkat dokter golongan IV dimintai uang sebesar	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Setelah kami melakukan koordinasi dengan pihak terkait maka dapat kami sampaikan bahwa ybs tidak terdata sebagai dokter di RSUD Dr.Soetomo	Dijawab via website
80	Sumarni th2020gojek@gmail.com Sawah Pulo Jaya 2/4 Tlp.083877243015	P	23 Ags 2022	Mohon bantuannya ibu saya sakit tumor di jari tangan dari tgl 04-07-2022 sampai tgl 18-08-2022 belum ada tindakan	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti pada KSM Bedah Umum	Dijawab via website
81	Lia Karimah lia0809-capek@yahoo.com Bronggalan 2.E no.40 Surabaya Tlp.0856239465329	P	23 Ags 2022	Banyak penunggu pasien yang merokok di area IGD	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Keluhan saudara telah kami tindak lanjuti	Dijawab via website
82	Maulana Rizky Cetar Jatim	L	23 Ags 2022	premanisme parkir di GDC	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara yang akan kami gunakan untuk peningkatan pelayanan di RSUD Dr. Soetomo. - Setelah kami lakukan koordinasi dengan semua pihak yang terkait maka dapat kami	Dijawab via website 23 Ags 2022 Selesai

					sampaikan bahwa pihak pengelola parkir sudah mengupayakan untuk menanggulangi premanisme di area parkir RSUD Dr. Soetomo khususnya di GDC. terima kasih.	
83	Heru Wiranto Budi	L	08-Sep-22	Antrian biopsi menunggu hasil tes PCR sudah 2 kali test tp masih blm bisa dibiopsi	Sesuai prosedur tindakan biopsi harus menunggu hasil tes PCR negatif dan telah dilakukan biopsy	Dijawab via telpon 12 sep 2022 selesai
84	Nina (nina.vistavyna@yahoo.com) Sidoarjo	P	15-Sep-22	Ruang merak, kebersihan kamar kurang bersih banyak kecoak berkeliaran di kamar pasien & kamar mandi. Banyak jentik nyamuk	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara, Kami sampaikan bahwa kegiatan pengendalian binatang pengganggu (kecoak dan nyamuk) dan pembersihan ruangan menjadi tugas pokok Instalasi Sanitasi Lingkungan. Sesuai temuan yang ada, sudah dilakukan penanganan pengendalian binatang pengganggu dan pembersihan/pengurusan kamar mandi ruang merak	Dijawab via website 23 Sep 2022 Selesai
85	David Wijaya dkk (agneswijaya91@gmail.com) Surabaya	L	21-Sep-22	kamar di nakula sadewa kamar no.2 berbulan-bulan AC tidak berfungsi shg ruangan panas, tidak nyaman untuk pasien.	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara, Saat ini AC di ruang bona 2 telah diperbaiki semaksimal mungkin oleh tim teknisi agar AC tetap dapat digunakan untuk pelayanan pasien	Dijawab via website 26 Sep 2022 Selesai
86	Cetar Jatim	L	26-Sep	Masih adanya PKL di depan pintu	Kami mengucapkan	Dijawab via website

				masuk GDC RSUD Dr. Soetomo	terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara, kami telah menindaklanjuti hingga mereka keluar dari area Rumah Sakit dan mereka berjanji akan mematuhi peraturan yang telah kami berikan.	30 Sep 2022 Selesai
87	Maftuhatul Febriantika	P	03-Okt-22	Pelayanan di radioterapi tidak ramah (dr Yoke), dia meminta bbrp berkas hasil foto rontgen tulang bapak. Kakak saya masih mencari berkas itu lalu dr Yoke menarik dengan tidak sopan.	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Setelah kami koordinasikan dengan pihak terkait, kami sampaikan bahwa inst radioterapi dan dr yoke bersedia untuk bertemu dengan pasien dan keluarga untuk menjelaskan kejadian tsb. Untuk kesediaannya kami persilahkan koordinasi dengan inst pkrs melalui no tlp (031)5501088	Dijawab via website 05/10/2022 selesai
88	Edi (px. Adi Kuswanto)	L	07-Okt-22	Mengalami kecelakaan dan dilakukan tindakan operasi kepala, mata tidak bisa melihat tidak bias klaim Jasa Raharja karena RM tidak menyebutkan cacat permanen pada mata	Kami mengucapkan terima kasi atas perhatian, kritik dan saran saudara, setelah kami koordinasikan dengan pihak terkait RM masih dalam proses penandatanganan keluarga pasien tidak sabar menunggu, untuk selanjutnya sudah disampaikan kepada keluarga pasien bhwa sudah bias di klaim kan ke Jasa Raharja	Dijawab via telpon 11-10-2022 selesai
89	Arofah	P	10-Okt-22	Kamar di nakula sadewa kamar no.2 berbulan-bulan AC tidak berfungsi shg ruangan panas, tidak nyaman untuk pasien.	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Setelah kami berkoordinasi dengan pihak terkait, kami sampaikan bahwa	Dijawab via website 12 okt 2022 selesai

					saat ini AC di ruang nakula sadewa telah diperbaiki	
90	Abraham Nathan	L	13-Okt-22	Direkomendasikan cabut gigi di RSUD. Dr. Soetomo memakai bpjs saya memasukkan berkas menunggu lama tiba-tiba diberitahu kalau selama pandemic tidak ada pencabutan gigi, saya merasa dirugikan diberi tahu lebih awal.	Kami ucapkan terima kasih atas saran dan kritik utk kemajuan RSUD Dr. Soetomo. Kami mohon maaf bila ada ketidaknyamanan Bapak, Setelah kami koordinasikan dengan pihak terkait kami sampaikan bahwa pasien dikonsulkan dari devisi konservasi gigi utk dilakukan pencabutan di divisi bedah mulut utk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut dan belum dilakukan pencabutan gigi karena akan diberikan edukasi terlebih dahulu tetapi sebelum edukasi selesai pasien sudah marah-marah dan mengancam. Pasien dipersilahkan datang kembali ke RSUD Dr. Soetomo utk mendapatkan pelayanan lebih lanjut	Dijawab via radio ss 13-10-2022 selesai
91	Moh. Yogi (px. Alkalifi Zio Alanbara)	L	17-Okt-22	Jadwal utk kemoterapi vinkristin belum diberitahu sehingga terjadi miskomunikasi pasien rumah nya jauh di Kediri	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara, mohon maaf telah terjadi miskomunikasi antara dokter, perawat poli anak dan keluarga pasien. Keluarga pasien telah menerima penjelasan dari Ka.Poli anak	Dijawab langsung 17-10-2022 selesai

					tentang jadwal kemoterapi anak pada hari Kamis dan Jumat.	
92	Totok Mujiyanto (Cornelius Wahyu Yuniawan)	L	20-Okt-22	Pasien dari lapas kelas II b Ngawi (napi), sakit dengan hasil lab. Insoktikasi dan biaya tidak bias di cover bpjs.	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara. Setelah kami berkoordinasi dengan pihak terkait casemix dan keuangan pasien atau keluarga pasien akan langsung diberi penjelasan	Dijawab via telpon 25-10-2022 selesai
93	Fikry Abimashud	L	24-Okt-22	Dokter jaga di IGD tidak ramah	Kami mengucapkan terimakasih atas perhatian, kritik dan saran saudara, kami akan meningkatkan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.	Dijawab via Google review 24 Okt 2022 Selesai
94	Desyana Ratri Perwitasari Jl. Merpati Raya no. 10 Rewwin – SDA Tlp.081213666556	P	02-Nop	Untuk divisi dapur yang memasak untuk pasien, mohon diperhatikan dengan sangat, pasien usia 70 th, menjalani kemoterapi, sdh sepuh mbok ya makanan di buat kan bubur atau nasi timlah. Dagingnya yg empuk jgn a lot. Masa demi asupan gizi ibu saya sampai go food.	Setelah kami berkoordinasi dengan pihak terkait maka dapat kami sampaikan bahwa upaya peningkatan pelayanan penyediaan makanan pasien di griu yang telah kami lakukan antara lain. 1.Menyediakan menu pilihan untuk pasien. 2.Siap melayani permintaan/keinginan pasien secara personal sepanjang sesuai dengan diet pasien dan indikasi penyakitnya 3. Tersedia menu kemoterapi secara khusus dengan siklus menu 15 hari. Dimana menu daging hanya diberikan 1(satu) kali yaitu pada menu ke-8 siang hari. 4.Terdapat 4 orang ahli gizi yang siap mendampingi serta melayani kebutuhan dan	Dijawab via website 8 Nov 2022 Selesai

					keluhan pasien terkait nutrisi/diet pasien	
95	Sheila Calista P (calistasheila@gmail.com) Babatan Indah – Sby Tlp.082232055655	P	02-Nop	Pelayanan tidak bagus sama sekali, tidak ada sopan santunnya, tidak ramah kepada keluarga pasien, kususny di gedung GDC di bagian mikrobiologi	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatianSetelah kami koordinasikan dengan pihak terkait, kami sampaikan bahwa petugas yang bersangkutan telah dipanggil dan dilakukan pembinaan oleh pimpinan terkait.	Dijawab via website 14 Nov 2022 Selesai
96	SP4N Lapor		02-Nop-22	Preman penguasa pintu masuk GDC RSUD Dr. Soetomo Setelah beberapa minggu tidak terlihat kembali lagi terlihat di area pintu masuk GDC. Menjadi tanggung jawab siapa penertiban PKL? Kenapa pos satpol pp di GDC ada di basement tidak didepan seperti pos satpol yg menghadap kampus A ? Apakah tugas Satpol pp GDC hanya menjaga dan membantu memberikan pelayanan di dalam gedung ?	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara, Dalam peraturan penertiban PKL adalah tanggung jawab Satpol PP kotamadya, di GDC adalah tempat informasi pelayanan utk yg didepan kampus A adalah posko komando banpol PP, Satpol PP GDC menjaga dan membantu memberikan pelayanan di dalam gedung dibawah naungan satpol pp pemprov dan mempunyai tupoksi mengamankan aset negara dan pelayanan di RSUD Dr. Soetomo.	Dijawab via website 15 Nov 2022 Selesai
97	Rosdiana Keluarga pasien Pandan Wangi	P	10-Nov-22	Keluhan masalah AC yang panas Ini td suaminya lapor kalau AC panas, sehingga di ruangan membawa kipas angin kecil dan karena kena kipas istrinya jadi tambah kembang..	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara, setelah kami koordinasikan dengan pihak terkait IPS dan KaRu pandan wangi AC sudah diperbaiki dan sudah dilakukan pendekatan persuasive kepada	Dijawab via langsung 10 Nov 2022 Selesai

					keluarga pasien.	
98	Melinda Sulissetiani	P	25-Nop-22	Pelayanan loket baik, dokter hemato baik, tidak memuaskan waktu di lab. Analisis kurang professional.	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian setelah kami koordinasikan dengan pihak terkait kami sampaikan bahwa petugas yang bersangkutan telah dipanggil dan dilakukan pembinaan terkait masalah tersebut	Dijawab via website 30 Nov 2022 Selesai
99	Jatim Cetar Muhir Hamdi	P	26-Nop-22	Mohon bantuan biaya hidup dan pengobatan kesehatan di RSUD Dr. Soetomo.	Sehubungan dengan pengaduan Bapak/Ibu kami berikan alamat Yayasan kanker Indonesia cabang Jawa Timur dan Kantor Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur	Dijawab via website 30 Nov 2022 Selesai
100	Satriyas	L	3 Des 2022			Dijawab via website
	Satriyaspunk89@gmail.com			Menunggu Antrian Operasi.	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara, kritik dan saran saudara akan kami tindaklanjuti dengan pihak terkait untuk data pasien sudah kami sampikan kepada pihak terkait.	5 Des2022
	Jl. Sumber Mulyo 1 no.5 - Sby					Selesai
101	Budi Rizal	L	5 Des 2022			Dijawab via website
	abumuhammad1403@gmail.com Tlp.08155081561			Antrian Operasi di Urologi sudah berjalan 3 tahun namun belum ada tindakan.	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara, kritik dan saran saudara akan kami tindaklanjuti dengan pihak terkait untuk data pasien sudah kami sampikan kepada pihak terkait.	7 Des2022
	Jl. Kebalen Kulon 3/12 - Sby					Selesai
102	Yuli Astutik	P	8 Des 2022		Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara, kritik dan saran	Dijawab via website

					saudara akan kami tindaklanjuti dengan pihak terkait.	
	(Yuli.cholil1976@gmail.com)			Pelayanan di RIK 7 Lt.2 perawat dan dokter yang kurang kooperatif terhadap pasien.	Setelah kami konfirmasi pasien minta ditunggu terus oleh perawat sedangkan perawat di ruang isolasi sangat sibuk dan minta ditunggu oleh keluarga tetapi di ruang isolasi sesuai SOP tidak diperbolehkan ada penunggu di dalam ruangan.	8 Des 2022
	Jl Ngagek Dadi 3C/15 – Sby Tlp.085236529652			Mohon perbaikan SOP yang ada di ruang isolasi.		Selesai
103	Tatik	P	8 Des 2022			Dijawab via website
	(Ihuliza@gmail.com) Tlp.081235969281			Menunggu antrian operasi	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara, kritik dan saran saudara akan kami tindaklanjuti dengan pihak terkait untuk data pasien sudah kami sampaikan kepada pihak terkait.	8 Des 2022
	Jl Raya Ketengan - Bangkalan					Selesai
	Fiani Nurmalasari	P	13 Des2022		Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara, kritik dan saran saudara akan kami tindaklanjuti dengan pihak terkait.	Dijawab via langsung
104	(fianfianfian077@gmail.com)			Pelayanan kurang baik di ruang isolasi khusus	Setelah kami konfirmasi keruangan isolasi, bahwa pasien sudah ditangani dengan baik sejak awal, pasien tidak sesak saturasi oksigen normal tidak demam.	14 Des 2022
	Jl. Jatisrono Timur 6/2 Semampir - Sby					Selesai
105	Definur	P	15 Des 2022			
	(definurangraeni@gmail.com)		15 Des 2022	Menunggu antrian operasi yang terlalu	Kami mengucapkan	Dijawab via website

	Wisma Lidah Kulon Blok no 59 Sby - 081331859084			lama	terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara, kritik dan saran saudara akan kami tindaklanjuti dengan pihak terkait demi peningkatan pelayanan dan kenyamanan di RSUD Dr.Soetomo	Selesai
106	Reza (rezamfitra.cvsg@gmail.com) Sidoarjo 8885472600	L	16 Des 2022	Ruangan anak Nakula Sadewa AC bocor, keran oksigen ngobos	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara, dan telah kami koordinasikan dengan Instalasi Pemeliharaan Sarana sebagai penanggung jawab pemeliharaan sarana.	Dijawab via website 19 Des 2022 Selesai
107	Heri Susano (herisusanto.hs458@gmail.com) Jl. Panca Upaya no. 42 Ds. Ketawang RT.01 RW.01 Dolopo 8123420804	L	16 Des 2022	Proses administrasi rawat inap sangat lama membeli belit dan kurangnya edukasi di ruang rawat inap.	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara, akan kami tindaklanjuti dengan pihak terkait	Dijawab via website 19 Des 2022 Selesai
108	Intan (fluffyowl@gmail.com) Surabaya - 08563660888	P	19 Des 2022		Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara, akan kami tindak lanjuti dengan pihak terkait.	Dijawab via website 19 Des 2022
				Memastikan apa benar BPJS kelas 1, untuk rawat Inap, kamar nya kipas angina bukan AC, banyak nyamuk, kamar mandi campur.	Setelah kami koordinasikan dengan pihak terkait kami sampaikan bahwa fasilitas pelayanan BPJS kelas I di ruang Merak terdiri dari : Kamar memakai kipas angin Terdapat 2 kamar mandi untuk 6 pasien.	Selesai

109	Etik Setyowati	P	19 Des 2022	Pelayanan kurang nyaman dan kurang sopan di Poli Anak ruang Hematologi Onkologi.	Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran saudara, kritik dan saran saudara akan kami tindaklanjuti dengan pihak terkait demi peningkatan pelayanan dan kenyamanan di RSUD Dr.Soetomo	Dijawab via website 19 Des 2022 Selesai
-----	----------------	---	----------------	--	---	---

2. Rekapitulasi Keluhan Publik

Dari data tersebut di atas, keluhan publik di RSUD Dr. Soetomo Tahun 2022 dapat didiskripsikan seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 2.2. Rekapitulasi Keluhan Masyarakat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2022

No	Masuk (Tanggal)	Dijawab (Tanggal)	Cara	Jenis keluhan	Unit Kerja	Lama selesai (Hari kerja)	Jenis Kelamin
1	3 Jan 2022	4 Jan 2022	Datang langsung	Petugas tidak profesional	Graha Amerta	1	P
2	3 Jan 2022	3 Jan 2022	Datang langsung	Sistem rujukan	Poli Nuklir (IRJ)	1	P
3	4 Jan 2022	4 Jan 2022	Datang langsung	Miskomunikasi	Poli gigi (IRJ)	1	L
4	11 Jan 2022	17 Jan 2022	Instagram	Antrian operasi	KSM Bedah Saraf	4	P
5	17 Jan 2022	17 Jan 2022	Website	Petugas tidak profesional	Posa (IRJ)	1	P
6	21 Jan 2022	24 Jan 2022	telepon	Antrian Operasi	Poli Mata (IRJ)	1	L
7	25 Jan 2022	25 Jan 2022	Datang langsung	Miskomunikasi	Radiologi (IRJ)	1	L
8	27 Jan 2022	4 Feb 2022	website	Petugas tidak profesional	PPLK	4	L
9	4 Feb 2022	7 Feb 2022	Datang langsung	Antrian Operasi	Poli Urologi (IRJ)	1	P
10	4 Feb 2022	9 Feb 2022	website	Miskomunikasi	Satpol PP	3	L
11	4 Feb 2022	10 Feb 2022	website	Petugas tidak profesional	GDC (loket)	4	P
12	4 Feb 2022	7 Feb 2022	SP4N Lapor	Sistem rujukan	IRJ	1	L
13	11 Feb 2022	11 Feb 2022	wibesite	Antrian operasi	KSM Orthopedi	1	P
14	14 Feb 2022	14 Feb 2022	wibesite	Petugas tidak profesional	KSM Bedah Umum	1	P
15	14 Feb 2022	14 Feb 2022	wibesite	Antrian operasi	KSM Urologi	1	L
16	15 Feb 2022	15 Feb 2022	wibesite	Antrian operasi	POSA	1	L
17	18 Feb 2022	18 Feb 2022	wibesite	Antrian operasi	KSM Urologi	1	L
18	18 Feb 2022	21 Feb 2022	wibesite	Fasilitas Umum	KSM Bedah Plastik	1	P
19	18 Feb 2022	21 Feb 2022	wibesite	Manajemen	POSA	1	L
20	21 Feb 2022	21 Feb 2022	wibesite	Keamanan dan Ketertiban	PPJT	1	P
21	04 Mar 2022	07 Mar 2022	wibesite	Miskomunikasi	IGD	3	L
22	04 Mar 2022	06 Mar 2022	wibesite	Miskomunikasi	RIK 7	2	L
23	04 Mar 2022	08 Mar 2022	wibesite	Fasilitas umum	Telepon central	4	P
24	04 Mar 2022	04 Mar 2022	wibesite	Manajemen	Bidang Pelayanan Medik	1	L
25	04 Mar 2022	04 Mar 2022	wibesite	Keamanan dan ketertiban	Bagian Kepegawaian	1	L
26	08 Mar 2022	08 Mar 2022	wibesite	Perelayanan lama	Poli THT (IRJ)	1	L
27	08 Mar 2022	08 Mar 2022	wibesite	Perelayanan lama	Posa	1	P
28	08 Mar 2022	30 Mar 2022	Media cetak	Miskomunikasi	Lab central	22	-
29	10 Mar 2022	10Mar 2022	wibesite	Petugas tidak profesional	Ruang bayi	1	-
30	11 Mar 2022	14 Mar 2022	wibesite	Manajemen	RIK7/2A	3	L
31	14 Mar 2022	29Mar 2022	wibesite	Kerusakan alat non medis	IRJ	15	p
32	16 Mar 2022	21Mar 2022	Instagram	Keamanan dan ketertiban	IGD	5	P
33	16 Mar 2022	21Mar 2022	Facebook	Antrian operasi	KSM Urologi	5	L
34	17 Mar 2022	21Mar 2022	wibesite	Petugas tidak profesional	IRJ	4	P
35	16 Mar 2022	16 Mar 2022	wibesite	Petugas tidak profesional	IRNA ANAK	1	-
36	22 Mar 2022	22 Mar 2022	wibesite	Antrian operasi	PPJT	1	P
37	24 Mar 2022	24 Mar 2022	Datang langsung	Manajemen	IGD	1	L
38	24 Mar 2022	24 Mar 2022	Datang langsung	Antrian operasi	KSM Mata	1	P
39	24 Mar 2022	24 Mar 2022	Datang langsung	Antrian operasi	KSM Orthopedi	1	L
40	29 Mar 2022	31 Mar 2022	wibesite	Fasilitas umum	KSM bedah Plastik	2	L
41	29 Mar 2022	31 Mar 2022	wibesite	Petugas tidak profesional	PPLK	2	P
42	30 Mar 2022	30 Mar 2022	Instagram	Antrian operasi	IRJ (Obgyn)	1	P
43	30 Mar 2022	31 Mar 2022	Telepon	Miskomunikasi	IRNA bedah	1	L
44	01 Apr 2022	04 Apr 2022	wibesite	Binatang pengganggu	Instalasi Sanitasi	3	L
45	05 Apr 2022	12 Apr 2022	Dtanga langsung	Antrian operasi	Bedah Urologi	6	L
46	06 Apr 2022	06 Apr 2022	Telepon	Miskomunikasi	Case Mix Center	1	P
47	11 Apr 2022	14 Apr 2022	wibesite	Keamanan dan ketertiban	IGD	3	L
48	11 Apr 2022	18 Apr 2022	wibesite	Miskomunikasi	IRNA Bedah	7	P
49	12 Apr 2022	28 Apr 2022	Whats app	Miskomunikasi	Instalasi Farmasi	6	P
50	18 Apr 2022	18 Apr 2022	wibesite	Miskomunikasi	IRJ	1	P
51	18 Apr 2022	21 Apr 2022	wibesite	Kerusakan alat non medis	IPSM	3	P
52	19Apr 2022	19 Apr 2022	Telepon	Manajemen	IGD	1	L
53	27Apr 2022	28 Apr 2022	wibesite	Fasilitas umum	PPJT	1	P

54	09 Apr 2022	10 Apr 2022	wibesite	Keamanan dan ketertiban	GBPT	1	P
55	10 Apr 2022	10 Apr 2022	Datang langsung	Manajemen	IGD	1	L
56	14 Apr 2022	14 Apr 2022	Datang langsung	Manajemen	Instalasi Graha Amertha	1	L
57	23 Mei 2022	23 Mei 2022	Datang langsung	Antrian operasi	KSM Urologi	1	L
58	27 Mei 2022	27 Mei 2022	wibesite	Miskomunikasi	Instalasi Farmasi	1	L
59	30 Mei 2022	30 Mei 2022	wibesite	Antrian operasi	KSM bedah umum	1	P
60	30 Mei 2022	30 Mei 2022	wibesite	Miskomunikasi	Case Mix Center	1	P
61	02 Juni 2022	6 Juni2022	wibesite	Antrian operasi	Bedah Urologi	4	L
62	02 Juni 2022	02 Juni2022	wibesite	Antrian operasi	KSM bedah umum	1	L
63	08 Juni 2022	08 Juni2022	wibesite	Antrian operasi	Bedah Urologi	1	L
64	13 Juni 2022	13 Juni2022	SP4N Lapor	Kerusakan alat non medis	IRJ	1	P
65	16 Juni 2022	16 Juni2022	wibesite	Pelayanan lama	POSA	1	P
66	17 Juni 2022	17 Juni2022	Telepon	Antrian operasi	KSM Orthopedi	1	L
67	17 Juni 2022	17 Juni2022	Telepon	Pelayanan lama	Instalasi Rdiodiagnostik	1	P
68	21 Juni 2022	23 Juni 2022	wibesite	Pelayanan lama	Rekam medis	2	P
69	04 Juli 2022	06 Juli 2022	Telepon	Antrian operasi	KSM Orthopedi	2	P
70	07 Juli 2022	11 Juli 2022	wibesite	Petugas tidak professional	Instalasi Mikrobiologi	4	L
71	07 Juli 2022	11 Juli 2022	wibesite	Manjemen	IRNA Anak	4	L
72	18 Juli 2022	20 Juli 2022	Telepon	Antrian operasi	IIRNA Anak	2	P
73	18 Juli 2022	18 Juli 2022	wibesite	Miskomunikasi	IRNA Anak	1	P
74	18 Juli 2022	18 Juli 2022	Telepon	Miskomunikasi	Instalasi Radiodiagnostik	1	P
75	8 Agust 2022	10Agst 2022	wibesite	Petugas tidak professional	Instalasi Rehab Medik	2	L
76	8 Agust 2022	12Agst 2022	wibesite	Miskomunikasi	IGD	4	L
77	12Agst 2022	12Agst 2022	wibesite	Manjemen	IRJ	1	L
78	12Agst 2022	16Agst 2022	wibesite	Kerusakan alat non medis	IRJ	4	L
79	16Agst 2022	19Agst 2022	SP4N Lapor	Miskomunikasi	Bagian Kepegawaian	3	L
80	23Agst 2022	23Agst 2022	wibesite	Antrian operasi	KSM Bedah Umum	1	P
81	23Agst 2022	23Agst 2022	wibesite	Keamanan dan ketertiban	IGD	1	P
82	23 Agst 2022	30Agst 2022	Cettar Jatim	Keamanan dan ketertiban	GDC	4	L
83	8 Sept 2022	12 Sept 2022	Datang langsung	Pelayanan lama	Inst. Patologi Anatomi	4	L
84	15 Sept 2022	20 Sept 2022	wibesite	Binatang pengganggu	Instalasi Sanitasi	5	L
85	21 Sept 2022	26 Sept 2022	wibesite	Kerusakan alat non medis	IRNA Anak	4	L
86	26 Sept 2022	30 Sept 2022	Cettar Jatim	Keamanan dan ketertiban	Bagian Umum	3	L
87	03 okt 2022	05 okt 2022	wibesite	Petugas tidak professional	Inst. Radiodiagnostik	2	P
88	07 okt 2022	11 okt 2022	Telepon	Miskomunikasi	Instalasi Rekam Medik	4	L
89	10 Okt 2022	13 Okt 2022	Telepon	Kerusakan alat non medis	IPSM	3	P
90	13 Okt 2022	13 Okt 2022	Telepon	Miskomunikasi	Inst Gigi dan Mulut	1	L
91	17 Okt 2022	17 Okt 2022	Datang langsung	Miskomunikasi	IRJ	1	L
92	20 Okt 2022	25 Okt 2022	Datang langsung	Miskomunikasi	Case Mix Center	5	L
93	24 Okt 2022	24 Okt 2022	Geogle rview	Petugas tidak professional	IGD	1	L
94	02 Nov 2022	08 Nov 2022	wibesite	Petugas tidak professional	Instalasi Gizi	6	P
95	02 Nov 2022	14 Nov 2022	wibesite	Petugas tidak professional	Instalasi mikrobiologi	12	P
96	02 Nov 2022	15 Nov 2022	wibesite	Keamanan dan ketertiban	GDC	13	L
97	10 Nov 2022	10 Nov 2022	Datang langsung	Kerusakan alat non medis	IPSM	1	P
98	25 Nov 2022	30 Nov 2022	wibesite	Petugas tidak professional	Lab sentral	5	P
99	26 Nov 2022	30 Nov 2022	wibesite	Manjemen	Bagian Umum	4	P
100	05 Des 2022	03 Des 2022	wibesite	Antrian operasi	Bedah Urologi	1	L
101	07 Des 2022	05 Des 2022	wibesite	Antrian operasi	Bedah Urologi	1	L
102	08 Des 2022	08 Des 2022	wibesite	Miskomunikasi	RIK	1	P
103	08 Des 2022	08 Des 2022	wibesite	Antrian operasi	KSM Orthopedi	1	P
104	14 Des 2022	13 Des 2022	Datang langsung	Petugas tidak professional	RIK	1	P
105	15 Des 2022	15 Des 2022	wibesite	Antrian operasi	KSM Bedah umum	1	P
106	16 Des 2022	16 Des 2022	wibesite	Kerusakan non medis	IRNA Anak	1	L
107	16 Des 2022	16 Des 2022	wibesite	Pelayanan lama	IRJ	1	L
108	19 Des 2022	19 Des 2022	wibesite	Manajemen	IRNA Obgyn	1	P
109	19 Des 2022	19 Des 2022	wibesite	Petugas tidak professional	Ongkologi	1	P

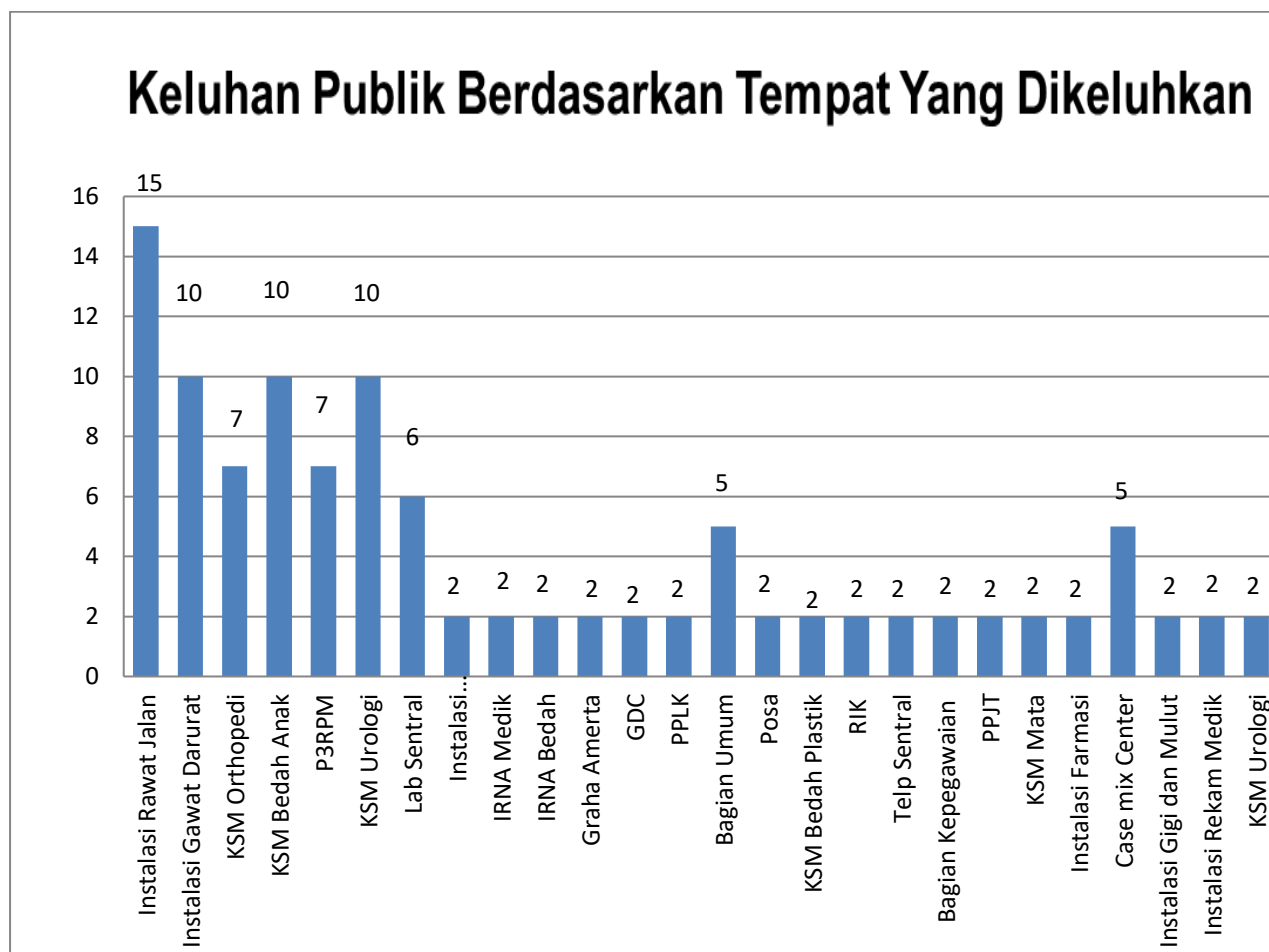
Bab III
Hasil Yang dicapai

1. Analisis Kinerja Keluhan Publik

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya (tabel 2.1 dan 2.2) maka dapat diketahui bahwa keluhan/pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Dr. Soetomo Tahun 2022 ini sebanyak 109 keluhan/pengaduan, dan area keluhan tersebut dapat dikelompokkan seperti pada tabel-tabel di bawah ini :

Tabel 3.1.1 Area Keluhan Publik Tahun 2022

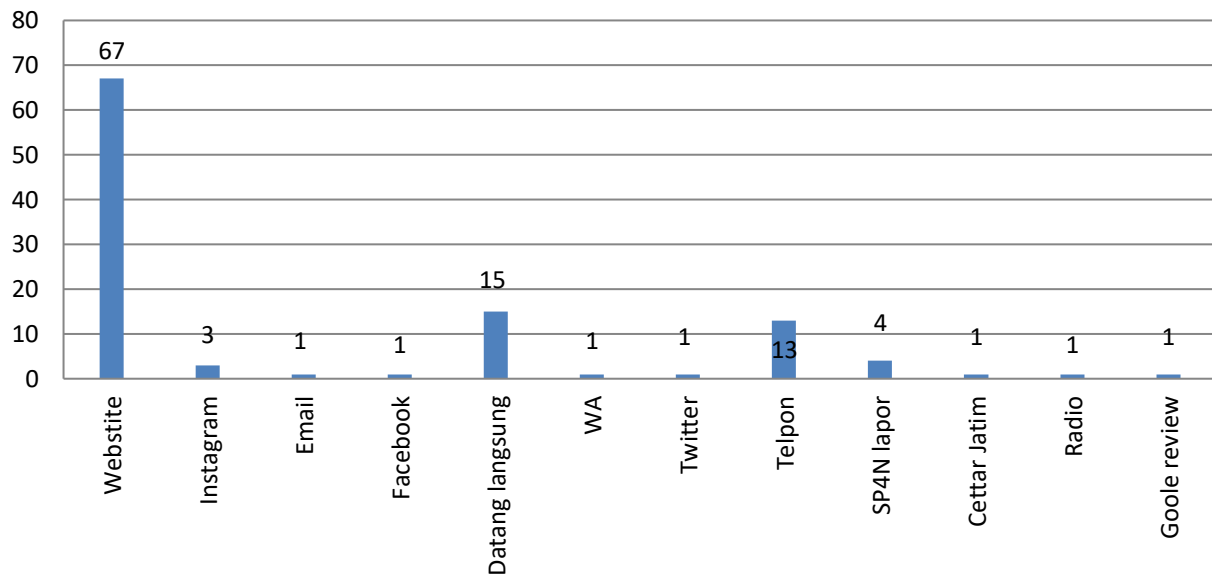
No	Tempat Yang Dikeluhkan	Jumlah Keluhan	Persentase
1	Instalasi Rawat Jalan	15	14%
2	Instalasi Gawat Darurat	10	9%
3	KSM Orthopedi	7	6%
4	KSM Bedah Anak	10	9%
5	P3RPM	7	6%
6	KSM Urologi	10	9%
7	Lab Sentral	6	6%
8	Instalasi Radiodiagnostik	2	2%
9	IRNA Medik	2	2%
10	IRNA Bedah	2	2%
11	Graha Amerta	2	2%
12	GDC	2	2%
13	PPLK	2	2%
14	Bagian Umum	5	5%
15	Posa	2	2%
16	KSM Bedah Plastik	2	2%
17	RIK	2	2%
18	Telp Sentral	2	2%
19	Bagian Kepegawaian	2	2%
20	PPJT	2	2%
21	KSM Mata	2	2%
22	Instalasi Farmasi	2	2%
23	Case mix Center	5	5%
24	Instalasi Gigi dan Mulut	2	2%
25	Instalasi Rekam Medik	2	2%
26	KSM Urologi	2	2%
	Jumlah	109	100%



Tabel 3.1.2 Keluhan Publik Berdasarkan Sarana Yang digunakan Untuk Menyampaikan Tahun 2022

No	Cara Menyampaikan Keluhan	Jumlah	Persentase
1	Webstite	67	61,47%
2	Instagram	3	2,75%
3	Email	1	0,92%
4	Facebook	1	0,92%
5	Datang langsung	15	13,76%
6	WA	1	0,92%
7	Twitter	1	0,92%
8	Telpon	13	11,93%
9	SP4N lapor	4	3,67%
10	Cettar Jatim	1	0,92%
11	Radio	1	0,92%
12	Goole review	1	0,92%
Jumlah		109	100%

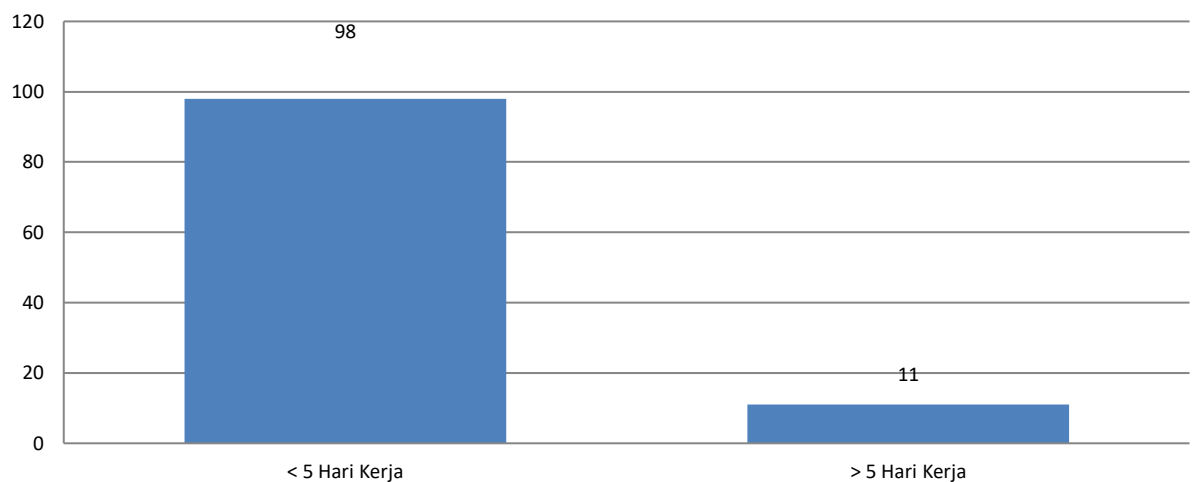
Keluhan Publik Berdasarkan Sarana Yang Digunakan



Tabel 3.1.3 Keluhan Publik Berdasarkan Lama Menyelesaikan Keluhan Tahun 2022

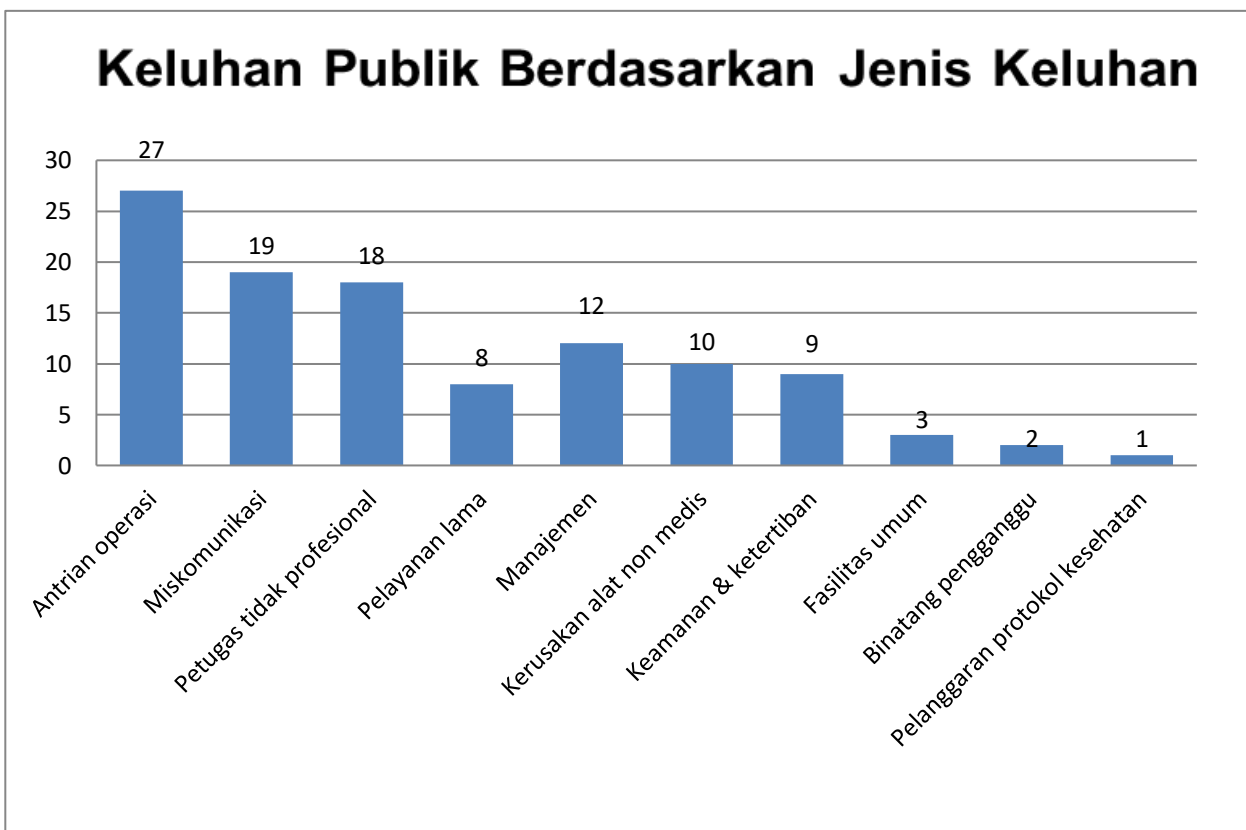
No	Lama Penyelesaian Keluhan	Jumlah Keluhan	Persentase
1	≤ 5 Hari Kerja	98	89.91%
2	> 5 Hari Kerja	11	10.09%
Jumlah		109	100%

Keluhan Publik Berdasarkan Lama Penyelesaian



Tabel 3.1.4 Keluhan Publik Berdasarkan Macam / jenis Keluhan Tahun 2022

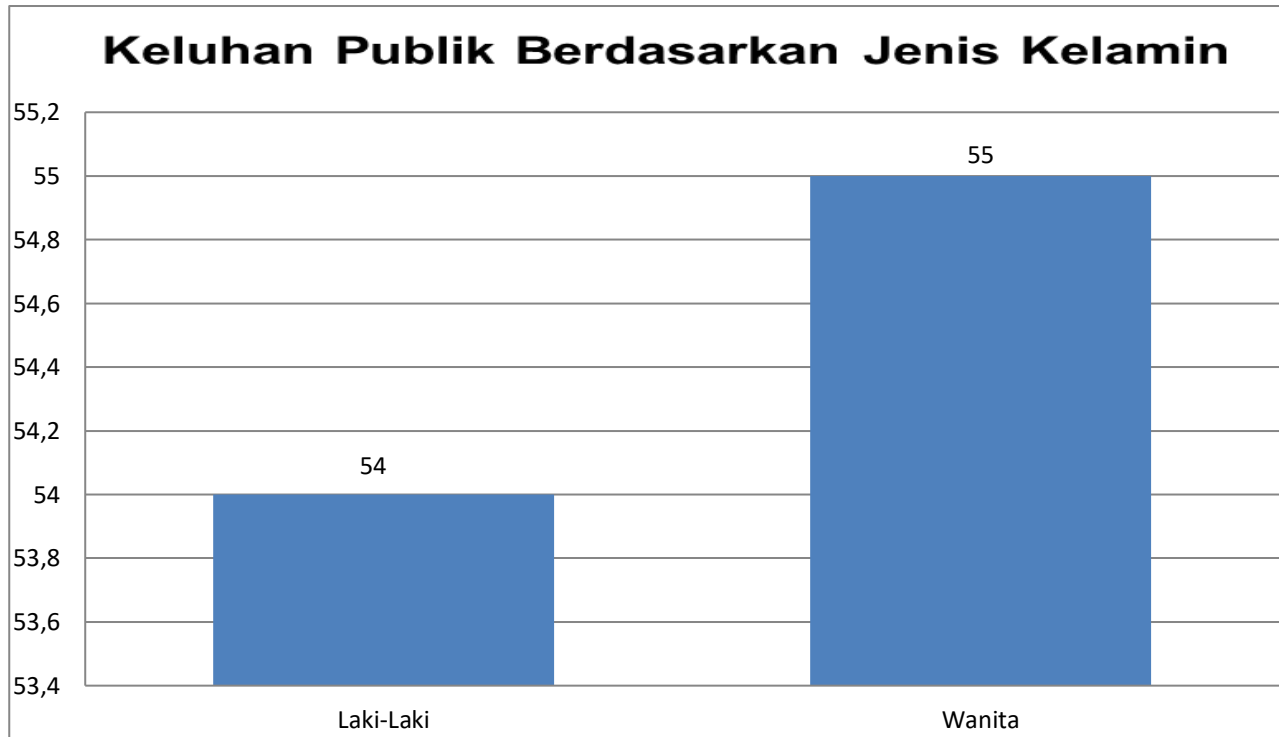
No	Macam / jenis Keluhan	Jumlah Keluhan	Persentase
1	Antrian operasi	27	24,77%
2	Miskomunikasi	19	17,43%
3	Petugas tidak profesional	18	16,51%
4	Pelayanan lama	8	7,34%
5	Manajemen	12	11,01%
6	Kerusakan alat non medis	10	9,17%
7	Keamanan & ketertiban	9	8,26%
8	Fasilitas umum	3	2,75%
9	Binatang pengganggu	2	1,83%
10	Pelanggaran protokol kesehatan	1	0,92%
Jumlah		109	100%



Tabel 3.1.5 Keluhan Publik Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Tahun 2022

No	Jenis Kelamin	Jumlah Keluhan	Persentase
1	Laki-Laki	54	50%
2	Wanita	55	50%
Jumlah		109	100%

Sumber : Instalasi Rekam Medik



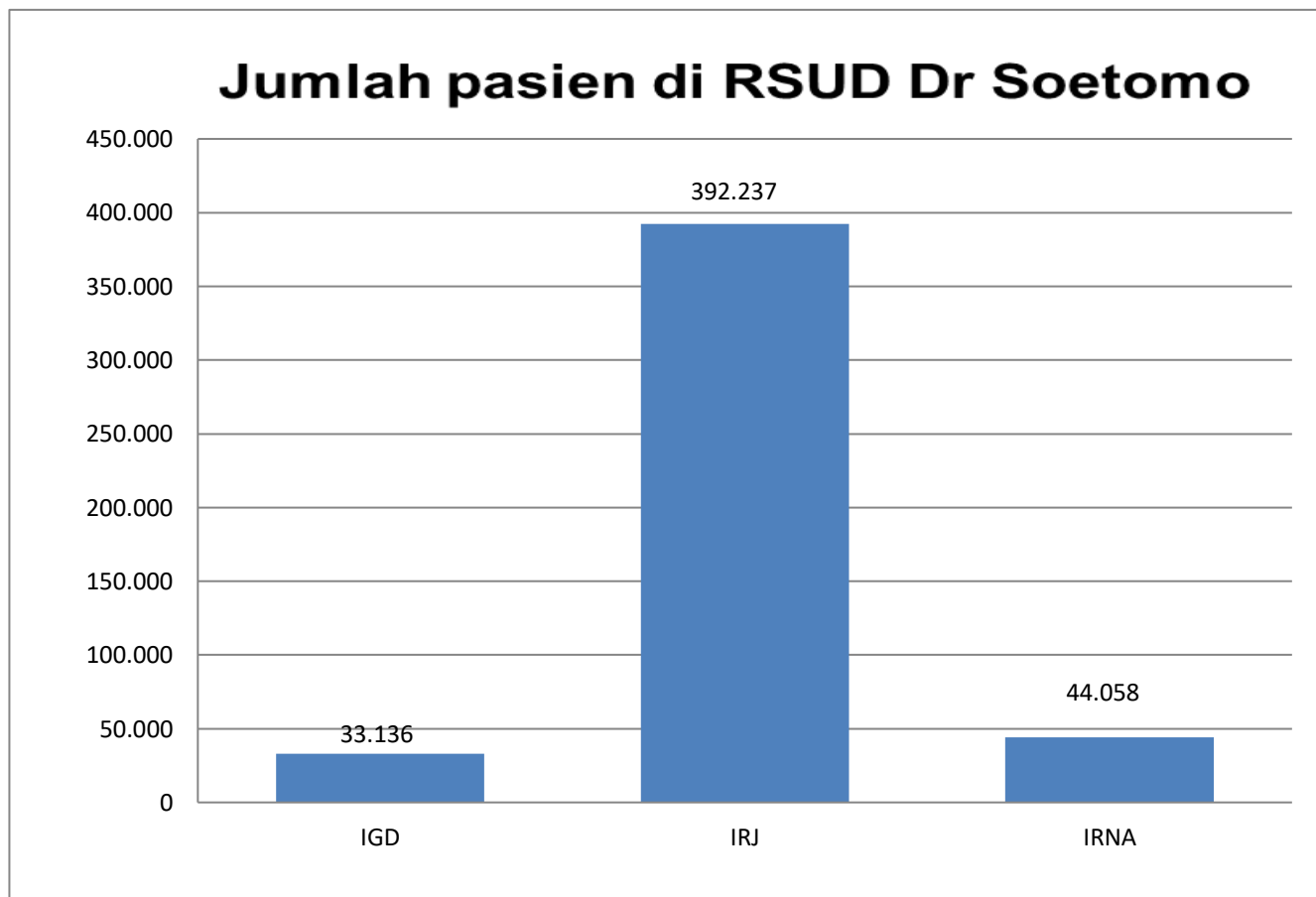
2. Jumlah Kunjungan Pasien di RSUD Dr. Soetomo

RSUD Dr. Soetomo yang merupakan rumah sakit kelas A rujukan Indonesia wilayah Timur yang mempunyai peralatan lengkap menjadi tujuan utama pasien di Indonesia untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Untuk mengetahui jumlah pasien di RSUD Dr. Soetomo dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.2.1 Jumlah Pasien di RSUD Dr. Soetomo Tahun 2022

UNIT KERJA	BULAN												JUMLAH
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	
IGD	2.666	2.200	2.390	2.372	2.785	2.750	2.768	2.816	2.939	3.158	3.200	3.092	33.136
IRJ	30.824	27.199	32.255	28.970	26.050	32.466	33.781	37.571	36.844	33.740	36.747	35.790	392.237
IRNA	3.645	2.697	3.473	3.337	3.274	3.636	3.715	3.861	4.004	4.136	4.231	4.049	44.058
Jumlah	37.135	32.096	38.118	34.679	32.109	38.852	40.264	44.248	43.787	41.034	44.178	42.931	469.431

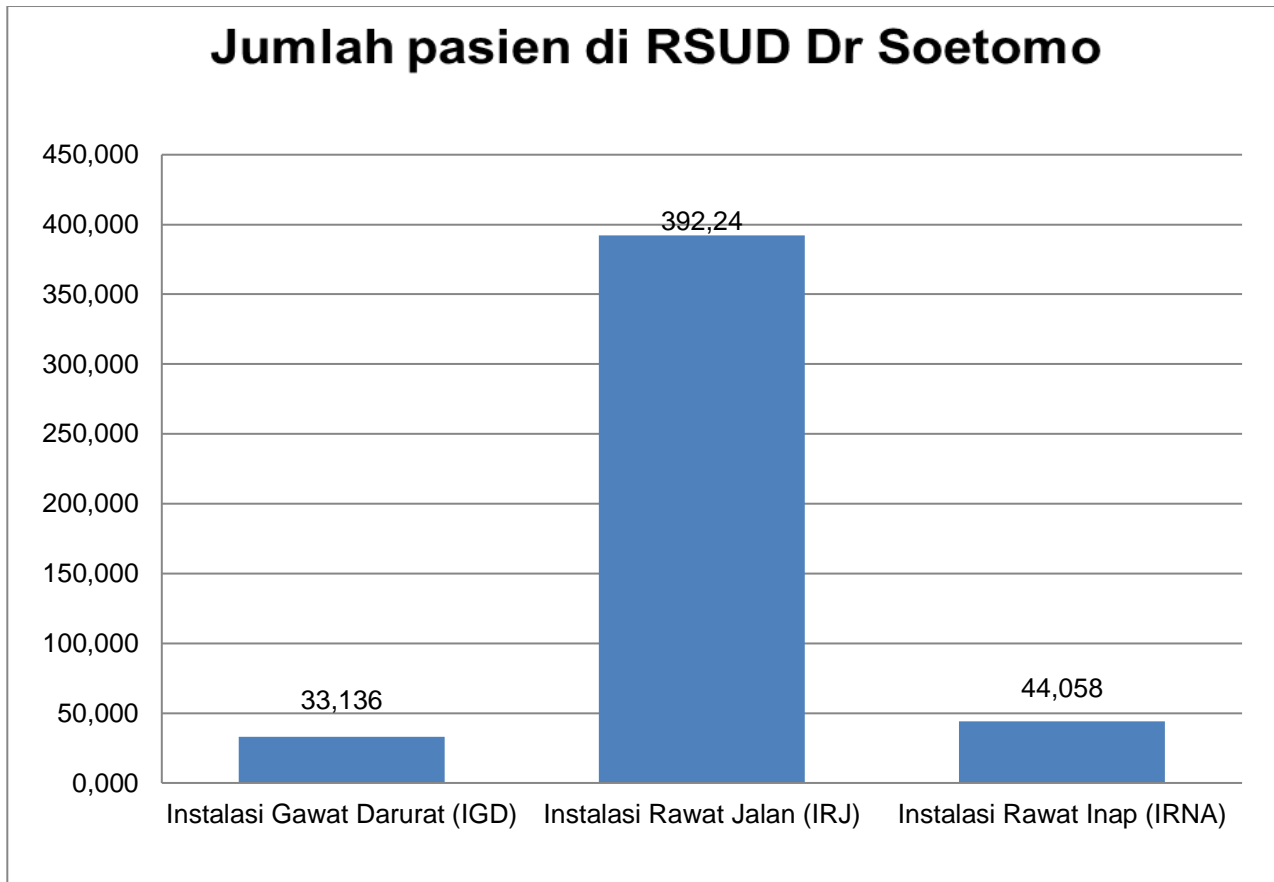
Sumber : Instalasi Rekam Medik



Tabel 3.2.2 Jumlah Pasien di RSUD Dr. Soetomo Tahun 2022

No	Unit Kerja	Jumlah Pasien	Persentase
1	Instalasi Gawat Darurat (IGD)	33,136	7%
2	Instalasi Rawat Jalan (IRJ)	392,24	84%
3	Instalasi Rawat Inap (IRNA)	44,058	9%
	Jumlah	469,431	100%

Sumber : Instalasi Rekam Medik



Tabel 3.2.2 Perbandingan Jumlah Pasien dengan Jumlah keluhan di RSUD Dr. Soetomo Tahun 2022

No	Jumlah Pasien	Jumlah Keluhan	Hasil Perbandingan (%)
1	469.431	109	$\frac{109}{469.431} \times 100\% = 0.03\%$

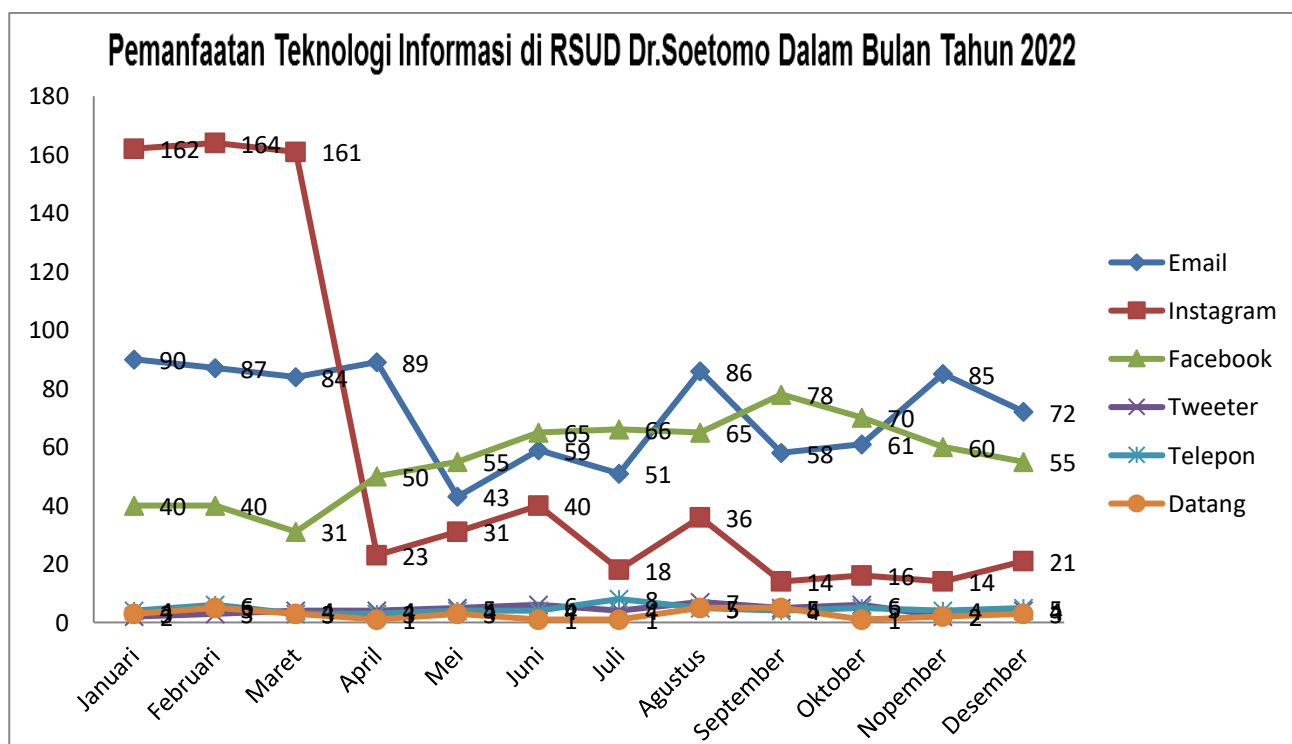
3. Teknologi Informasi

Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan rincian seperti tabel berikut ini :

Tabel 3.3.1 Pemanfaatan Teknologi Informasi di RSUD Dr. Soetomo Pada Tahun 2022

Mencari Informasi lewat Media Sosial							
No	Bulan	Email	Instagram	Facebook	Tweeter	Telepon	Datang
1	Januari	90	162	40	2	4	3
2	Februari	87	164	40	3	6	5
3	Maret	84	161	31	4	3	3
4	April	89	23	50	4	3	1
5	Mei	43	31	55	5	4	3
6	Juni	59	40	65	6	4	1
7	Juli	51	18	66	4	8	1
8	Agustus	86	36	65	7	5	5
9	September	58	14	78	5	4	5
10	Oktober	61	16	70	6	5	1
11	Nopember	85	14	60	2	4	2
12	Desember	72	21	55	4	5	3
Jumlah		865	700	675	52	55	33

Total permohonan informasi: 2.380



Bab IV

Permasalahan

Dari uraian di atas maka permasalahan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik di RSUD Dr. Soetomo adalah sebagai berikut :

1. Tempat yang banyak dikeluhkan

Di RSUD Dr. Soetomo tempat yang menjadi keluhan terbanyak adalah tempat yang jumlah kunjungan pasiennya terbanyak dan stresnya tinggi diantaranya adalah di Instalasi Rawat Jalan (IRJ). Pada tahun 2022 ini jumlah kunjungan pasien di IRJ sebesar 392.237 pasien, sehingga rerata kunjungan pasien di IRJ 1.485 pasien/hari kerja.

2. Sarana dalam menyampaikan keluhan

Dalam menyampaikan keluhannya, masyarakat lebih banyak melalui website, dari 109 keluhan yang masuk ke RSUD Dr. Soetomo 67 keluhan masyarakat menggunakan website sebagai sarana menyampaikan keluhan ini artinya masyarakat telah berani dan terbuka serta mampu memanfaatkan teknologi.

3. Lama penyelesaian keluhan

Dalam menyelesaikan keluhan sebanyak 98 keluhan diselesaikan kurang atau 5 hari kerja ini artinya penyelesaian keluhan telah sesuai dengan aturan perundangan yang ada.

4. Jenis/macam keluhan

Jenis/macam keluhan yang terbanyak dikeluhkan oleh masyarakat adalah antrian operasi, petugas tidak profesional dalam bekerja dan miskomunikasi, hal ini disebabkan karena pada era pandemi covid-19 rumah sakit membatasi jumlah pasien yang akan operasi, pemanggilan pasien diprioritaskan pada pasien yang dengan kondisi urgent disamping itu karena banyaknya dokter yang tertular covid-19, petugas dinilai tidak profesional disebabkan karena petugas yang masih belum lengkap dalam memberikan informasi, sehingga pasien dan keluarganya sering merasa bingung untuk menerima informasi tersebut.

5. Penyampaian keluhan berdasarkan gender (jenis kelamin)

Dalam menyampaikan keluhan laki-laki dan wanita sama-sama berani dan terbuka dalam menyampaikan keluhan hal ini sangat ditunjang dengan media sosial yang telah dimiliki masyarakat sehingga sangat memudahkan dalam mengakses kondisi pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soetomo.

Bab V

Tindak Lanjut

1. Tempat yang banyak dikeluhkan

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo telah berupaya terus menerus untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, RSUD Dr Soetomo juga telah bekerjasama dengan rumah sakit jejaring, penggunaan mesin anjungan mempersingkat waktu antrian di loket, untuk selalu memelihara sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

2. Sarana dalam menyampaikan keluhan

Di samping sarana medik yang terus mengalami regenerasi RSUD Dr Soetomo juga telah meningkatkan sarana dalam bidang komunikasi diantaranya email, instagram, twitter, facebook sehingga keluhan masyarakat dapat terfasilitasi bahkan masyarakat bisa datang langsung, mengirim surat untuk menyampaikan keluhannya.

3. Lamanya dalam menyelesaikan keluhan

Semua keluhan yang telah masuk di RSUD Dr Soetomo telah diselesaikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, hal ini dikarenakan RSUD Dr Soetomo:

- 1. Menyampaikan data keluhan pasien ke masing-masing tempat kejadiannya untuk ditindak lanjuti**
- 2. Menjawab secepatnya semua keluhan publik kurang dari atau maksimal 5 hari kerja**
- 3. Memaksimalkan waktu pelayanan dan meminimalkan miskomunikasi petugas**
- 4. Menjawab permintaan informasi / keluhan melalui website, e-mail maupun media sosial lainnya.**

Mematuhi Standar Pelayanan Publik (SPP) masing-masing unit kerja. Di RSUD Dr. Soetomo terdapat 70 SPP Mensosialisasikan dan mematuhi kebijakan, pedoman, panduan maupun Standar Prosedur Operasional (SPO) Akreditasi Rumah Sakit 2022 dan Akreditasi *Joint Commission International (JCI)*

4. Jenis/macam keluhan

Dari keluhan yang masuk di RSUD Dr. Soetomo, jenis keluhan yang terbanyak masuk adalah banyaknya antrian operasi serta sikap petugas yang tidak profesional dalam menjalankan tugasnya dan untuk memperbaiki semua itu rumah sakit telah berusaha memperbaiki diri salah satunya dengan mulai membuka kembali sistem operasi yang selama pandemi covid-19 terganggu pelaksanaannya, meningkatkan komunikasi baik sesama petugas maupun kepada pasien dan keluarganya, serta memenuhi kebutuhan tenaga kesehatan terutama tenaga keperawatan guna memaksimalkan waktu pelayanan.

Tenaga administrasi, dokter dan keperawatan merupakan tenaga ujung tombak terdepan yang langsung kontak dengan pasien. Waktu kontak antara petugas dengan pasien atau keluarga pasien cukup lama. Secara bertahap kebutuhan tenaga kesehatan akan terpenuhi sesuai standar yang berlaku, mengingat RSUD Dr. Soetomo sudah menjadi BLUD.

Pengembangan Kapasitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai upaya melakukan perubahan sikap dan perilaku serta motivasi kerja untuk membangun kultur birokrasi pemerintahan yang bermoral, beretika, terwujudnya iklim kerja yang berorientasi pada etos kerja dan produktifitas yang tinggi perlu pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik. Adapaun langkah-langkah yang telah dilaksanakan RSUD Dr. Soetomo yaitu:

- a. Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo telah lulus Akreditasi Rumah Sakit Standar Kemenkes Tahun 2022.
- b. Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo telah lulus Akreditasi *Joint Commistion International* (JCI)
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia mulai tahun 2018:
 - Pembinaan mata kuliah Pelayanan Sepenuh Hati di Mata Kuliah Dasar Umum (MKDU) Program Pendidikan Dokter Spesialis.
- d. Tersedianya fasilitas teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
 1. Website: www.rsudrsoetomo.jatimprov.go.id
 2. e.mail: kontak@rsudrsoetomo.jatimprov.go.id
 3. Komputerisasi & *Billing System* di IGD,IRJ,semua Instalasi rawat Inap,GBPT,Pusat Diagnostik Terpadu & Graha Amerta
 4. Pemasangan CCTV di IGD, IRJ, PDT
 5. Pemasangan alat pengukur kepuasan pelayanan secara langsung di askes Center IRJ
 6. Pemasangan display informasi di 7 titik lokasi yaitu IGD,IRJ,GBPT,Graha Amerta,*Central Admision*/tempat pendaftaran rawat inap, koridor pos pol pp.

5. Penyampaian keluhan berdasarkan gender/jenis kelamin

Media sosial mengambil peranan yang sangat penting dalam pelayanan publik karena dengan media sosial yang ada masyarakat baik laki-laki maupun wanita dengan berani dan terbuka dalam menyampaikan keluhan sehingga rumah sakit juga meningkatkan fasilitas media sosial ini sehingga perhatian masyarakat terhadap RSUD Dr Soetomo dapat terfasilitasi.

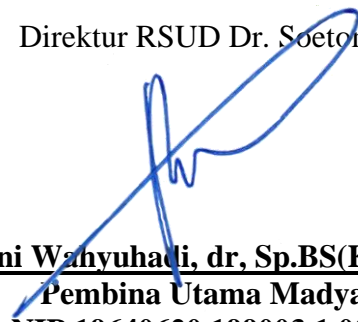
Bab VI

Kesimpulan

RSUD Dr. Soetomo adalah rumah sakit pendidikan kelas A yang merupakan rumah sakit rujukan tertinggi untuk Indonesia Bagian Timur. Tugas utama RSUD Dr. Soetomo adalah memberikan pelayanan kesehatan, pendidikan dan penelitian, sehingga rumah sakit bukan hanya memberikan kontribusi pembangunan kesehatan tetapi juga kualitas kelulusan pendidikan kesehatan secara nasional.

Dalam upaya peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik, RSUD Dr. Soetomo masih perlu meningkatkan kepatuhan pada standar pelayanan publik serta Akreditasi Rumah Sakit Standar Kemenkes 2022 dan Akreditasi *Joint Commission international (JCI)* (kebijakan, pedoman, panduan maupun SPO Akreditasi Rumah Sakit) secara terus menerus.

Direktur RSUD Dr. Soetomo



Dr. Joni Wahyuhadi, dr, Sp.BS(K).MARS.
Pembina Utama Madya
NIP.19640620 199003 1 007