



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr.**  
**HARYOTO**

JALAN BASUKI RAHMAT NO. 5 TELP (0334) 881666 FAX (0334) 887383  
E-mail : rsdharyoto@yahoo.co.id  
**LUMAJANG – 67311**

**LAPORAN EVALUASI PENGADUAN**  
**BULAN AGUSTUS 2023**

No.	Keluhan	Tindak Lanjut
1.	SKTM ke klinik paru tanpa rekomendasi Dinas Sosial.	Karena tidak emergensi maka keluarga pasien diminta untuk melengkapi dulu selanjutnya datang lagike klinik paru dengan persyaratan lengkap.
2.	Datang dengan membawa SKTM minus rekom dingsos.	KIE pasien dg keluarganya untuk melengkapi surat rekomendasi dingsos dulu. Pasien memahami dan pulang untuk kembali esok hari.
3.	MRS dengan combustio pro debridement di OK dengan menggunakan SKTM, minus rujukan, Rekom dingsos belum ada karena ada perbedaan nama di KSK dan SKTM.	Pasien MRS dengan ketentuan keluarga mengurus surat keterangan beda nama dan rujukan Puskesmas.
4.	Obat racikan di farmasi menunggunya terlalu lama	KIE pasien bahwa pengerjaan obat racikan memang membutuhkan ketelitian sehingga memerlukan waktu yang lebih lama dari obat non racikan.
5.	Komplai melalui customer care bahwasanya di antrian farmasi kenapa dipanggil menggunakan nama pasien dan bukan nomor antrian.	Disampaikan bahwa pelayanan obat sangat berbeda dengan pelayanan yang lain, ada saat-saat tertentu yang meskipun antrian belakang tapi harus didahulukan misal emergensi, puyer dll.
6.	Kompain bahwa mengantri di klinik urologi hingga jam 10.00 belum diperiksa dokternya.	Dijelaskan bahwa dokter spesialis urologi hanya satu, dan harus mengerjakan tindakan di tempat lain.
7.	Pasien komplain dari anggota dewan tentang pasien rencana pulang tapi diminta membayar biaya Rp.1.500.000, sedangkan orang tua pasien sudah disarankan memakai SKTM	Dilakukan telusur ke ruang Neo dan ruang Teratai. Di ruang neo sudah dilakukan KIE tentang tindakan injeksi antibiotik beserta biayanya, ayah bayi sudah setuju dan bersedia tanpa menyampaikan tentang rencana menggunakan SKTM. Sampai di ruang Teratai, juga belum ada informasi dari orang tua bayi jika akan menggunakan SKTM. biaya keseluruhan kurang lebih 850.000. kemudian lanjut dilakukan KIE terkait persyaratan SKTM, keluarga sanggup melengkapi.

Lumajang, 2 Oktober 2023

DIREKTUR RSUD Dr. HARYOTO

**dr. HALIMI MAKSUM, MMRS.**

197007162002121004