



**BUKU NOTULEN RAPAT  
PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN  
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN  
TAHUN 2022**





PEMERINTAH KOTA TARAKAN  
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN

Jalan: Aki Babu RT. 01 No. 170 Kelurahan Karang Harapan  
TARAKAN ( Kode Pos 77111)

NOTULEN RAPAT  
PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN  
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN  
TAHUN 2022

Pelaksanaan Rapat

Hari : Kamis  
Tanggal : 07 - Juli - 2022  
Tempat : Ruang Direktur

Agenda Rapat

Evaluasi keluhan / pengaduan pelanggan di poli gigi.

Peserta Rapat

Direktur, Komite mutu, bidang pelayanan, bagian rekam medik, Kasi Hukum Informasi dan Pengaduan, Kasi pemasaran dan kerjasama, dr. Poli gigi.

Hasil Rapat sebagai berikut :

- Membentuk ulang tim penanganan keluhan pelanggan.
- Menunjuk salah satu SDM RSUD yang mempunyai kemampuan melakukan pendekatan kepada petugas yang dikomplain (tingkat hospitality rendah)
- Mengagendakan secara berkala kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap masalah yang berulang.

Penutup

Demikian notulen rapat pengaduan / keluhan pada hari ini.

Tanda Tangan Peserta Rapat

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1. dr. M. Faiful R., SP.P.K	Komite mutu RS	1. [Signature]
2. Wiwin Ratmini, S.kap, M.kes		2. [Signature]
3. Mayun, A.Md.kes		3. [Signature]
4. dg. Astrid Marina, Sp PM		4. [Signature]

5. Moraini BTE Ambo Tari, S.K.M

6. Poni Morlyni, A.Md

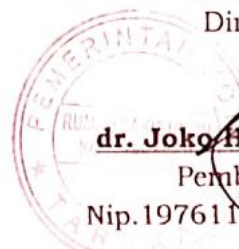
Tarakan, 07 - Juli - 2022

Mengetahui  
Direktur,

**dr. Joko Haryanto, M.M**

Pembina Tk.I

Nip.19761112005021002





PEMERINTAH KOTA TARAKAN  
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN

Jalan: Aki Babu RT. 01 No. 170 Kelurahan Karang Harapan  
TARAKAN ( Kode Pos 77111)

NOTULEN RAPAT  
PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN  
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN  
TAHUN 2022

Pelaksanaan Rapat

Hari : Selasa  
Tanggal : 26 JULI 2022  
Tempat : Ruang Direktur

Agenda Rapat

Rapat Pembahasan tindak lanjut keluhan pelanggan tentang aplikasi Apam

Peserta Rapat

Direktur, Kabid Perunjang, Kasi hukum Informasi dan pengaduan, Bagian SIMRS

Hasil Rapat sebagai berikut :

- Membuat surat edaran / pengumuman terkait penyelesaian dari notifikasi yg masuk ke pelanggan bahwa setiap pembelian/pelanggan online harus melakukan check in & login pendaftaran online.
- Share link media sosial RPKT

Penutup

Demikian notulen rapat pengaduan / keluhan pada hari ini.

Tanda Tangan Peserta Rapat

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.		1.
2.		2.
3.		3.
4.		4.

Tarakan, 26 - 07 - 2022

Mengetahui  
Direktur,

dr. Joko Haryanto, M.M

Pembina Tk.I

Nip.197611112005021002



**PEMERINTAH KOTA TARAKAN**  
**RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN**

Jl. Aki Babu RT. 01 No. 170 Kelurahan Karang Harapan  
TARAKAN (Kode 77111)

**DAFTAR HADIR**

ACARA : Rapat Pembahasan Tindakan Langsung terhadap Pelanggan.  
HARI / TANGGAL : Selasa 26 Juli 2022.  
TEMPAT : Ruang Direksi.

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
1	Juwati		1	
2	dr. Rovi	Koordinator Pelayanan	2	
3	Muzni	Informasi keluhan & pengaduan	3	
4	KACHMATA Septi	SIUKP	4	
5	Noraini	Humas	5	

DIREKTUR

  
dr. JOKO HARYANTO, M. M.  
PEMBINA TK. I  
NIP. 19761111 200502 1 002



PEMERINTAH KOTA TARAKAN  
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN

Jalan: Aki Babu RT. 01 No. 170 Kelurahan Karang Harapan  
TARAKAN ( Kode Pos 77111)

NOTULEN RAPAT  
PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN  
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN  
TAHUN 2022

Pelaksanaan Rapat

Hari : Rabu  
Tanggal : 27 Juli 2022  
Tempat : Ruang Perinatologi

Agenda Rapat

Pembahasan keluhan keluarga pasien tentang jam besuk pasien di ruangan observasi bayi.

Peserta Rapat

Kepala ruangan perinatologi, Perawat perinatologi

Hasil Rapat sebagai berikut :

- Meningkatkan Efektivitas terhadap penyempurnaan instalasi perinatologi terkait jam besuk ruang perina

Penutup

Demikian notulen rapat pengaduan / keluhan pada hari ini.

Tanda Tangan Peserta Rapat

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1. Putri Hasratati	Kase Perina.	1. [Signature]
2. Rahayu Suriara	Perawat perina	2. [Signature]
3. Ika Purmana Sari	Perawat Perina	3. [Signature]
4. Aldita Nur Ramadani	Perawat perina	4. [Signature]

5. Mangmi Humas

6. Dina

Tarakan, 27-07-2022

Mengetahui  
Direktur,

dr. Joko Haryanto, M.M

Pembina Tk.I

Nip.197611112005021002



PEMERINTAH KOTA TARAKAN  
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN

Jalan: Aki Babu RT. 01 No. 170 Kelurahan Karang Harapan  
TARAKAN ( Kode Pos 77111)

NOTULEN RAPAT  
PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN  
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN  
TAHUN 2022

Pelaksanaan Rapat

Hari : Rabu  
Tanggal : 03 - 08 - 2022  
Tempat : Ruang dekas

Agenda Rapat

Pembahasan keluhan yang masuk tentang mekanisme pengisian kuisisioner survei kepuasan masyarakat

Peserta Rapat

Seluruh pegawai di bidang humas.

Hasil Rapat sebagai berikut :

- Perubahan isi kuisisioner skem yang mudah dipahami masyarakat.
- Mekanisme pengisian kuisisioner skem didampingi langsung oleh staf bagian humas.

Penutup

Demikian notulen rapat pengaduan / keluhan pada hari ini.

Tanda Tangan Peserta Rapat

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1. Masyuri, A.Md. Keb		1.
2. Moraini BTE Ambo Tani, SKM		2.
3. Istiyawati, S.H		3.
4. Dian Palupi, S.Sos		4.

5. Wawan Kurhiawan, A.Md.kom

6. Yuli Refany Ade Sapitri, S.H

Tarakan, 03 - 08 - 2022

Mengetahui  
Direktur,

dr. Joko Haryanto, M.M

Pembina Tk.I

Nip.197611112005021002



PEMERINTAH KOTA TARAKAN  
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN  
Jalan: Aki Babu RT. 01 No. 170 Kelurahan Karang Harapan  
TARAKAN ( Kode Pos 77111)

NOTULEN RAPAT  
PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN  
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN  
TAHUN 2022

Pelaksanaan Rapat

Hari : Selasa,  
Tanggal : 04 Oktober 2022  
Tempat : Ruang Bidang Humas

Agenda Rapat

Pembahasan pengaduan / keluhan keluarga pasi di Instalasi Rawat Inap ( Ruang Cemara) tentang jam besuk / jam kunjungan

Peserta Rapat

Kepala Ruang Cemara

Hasil Rapat sebagai berikut :

Disarankan waktu pemeriksaan kesehatan diluar jam besuk / jam kunjungan

Penutup

Demikian notulen rapat pengaduan / keluhan pada hari ini.

Tanda Tangan Peserta Rapat

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1. Maryuni	Informasi / Humas Pengaduan	1.
2.		2.
3. Sunark	Ruang Cemara	3.
4.		4.

Tarakan, 04 - 10 - 2022

Mengetahui  
Direktur,

dr. Joko Haryanto, M.M  
Pembina Tk.I  
Nip.19761117005021002



PEMERINTAH KOTA TARAKAN  
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN  
Jalan: Aki Babu RT. 01 No. 170 Kelurahan Karang Harapan  
TARAKAN ( Kode Pos 77111)

NOTULEN RAPAT  
PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN  
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN  
TAHUN 2022

**Pelaksanaan Rapat**

Hari : Selasa  
Tanggal : 06 - 12 - 2022  
Tempat : .....

**Agenda Rapat**

penyebutan pengaduan / keluhan keluarga pasien ruang dewan dengan keluhan penyakit vertigo (keluarga pasien menolok untuk pulang dan cara terapi kasar)

**Peserta Rapat**

Direktur, Fubid pelayanan, kasi pelayanan medik, DPJP  
.....  
.....

**Hasil Rapat sebagai berikut :**

DPJP yang bersangkutan dan berjanji akan memperbaiki dalam hal pemberian pelayanan dan siap menerima kritikan, (Tingkatkan pelayanan, Hospitality)  
.....  
.....

**Penutup**

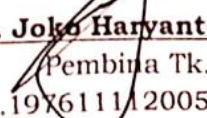
Demikian notulen rapat pengaduan / keluhan pada hari ini.

**Tanda Tangan Peserta Rapat**

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.		1.
2.		2.
3.		3.
4.		4.

Tarakan, 06 - 12 - 2022

Mengetahui  
Direktur,

  
**dr. Joko Haryanto, M.M**  
Pembina Tk.I  
Nip.197611112005021002