PEMERINTAH PROVINSI
KEPULAUAN RIAU

Rumah Singgah
RAJA AHMAD ENGKU HAJI TUA

INDIKATOR INOVASI

14. Penyelesaian Layanan Pengaduan

- Survey Pelayanan Rumah Singgah
- Kotak Saran
- Rapat Bulanan

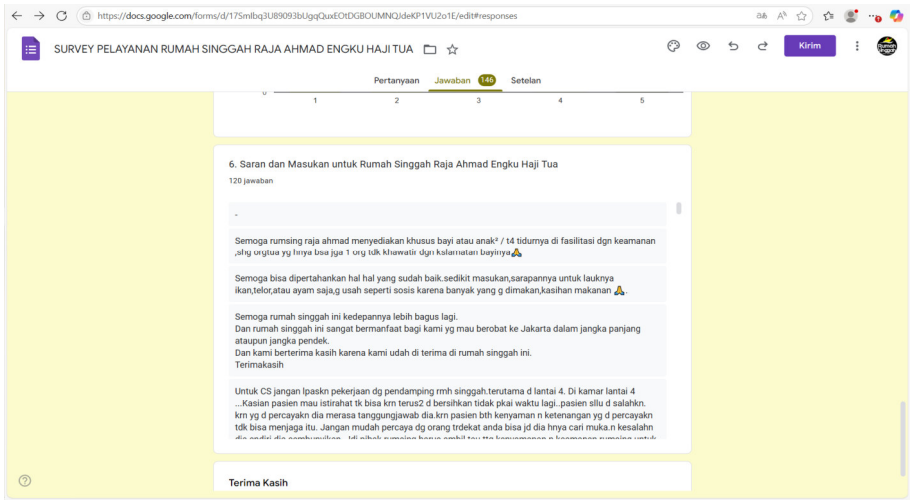
BanHub Kepri

PENYELESAIAN LAYANAN PENGADUAN
KOTAK SARAN DAN SURVEY PELAYANAN RUMAH SINGGAH RAEHT JAKARTA
PERIODE 2024

NO	PENGADUAN		TINDAK LANJUT	STATUS PENYELESAIAN	
	BAGIAN	MASALAH		SELESAI	TIDAK SELESAI
1	**KEBERSIHAN DAN KENYAMANAN**	harus saling percaya antar sesama pasien terutama **di bagian dapur, jangan mengambil barang** yg bukan miliknya.	Memasang Interpretasi Tata Tertib Dapur dan memasang CCTV di area dapur	1	
2		Kalau bisa **pendamping dan pasien di buat satu kamar** itu aja sih bapak ibu agar lebih nyaman terimakasih	Fasilitasi Kamar Rawat Non Gabung untuk pasien dengan kondisi khusus	1	
3		Untuk kebersihan sudah sangat baik, namun saran untuk **toilet terutama kamar yang banyak pasiennya agar dilakukan pembersihan toilet 2 kali sehari** (pagi dan sore)	Sudah diakomodir untuk pembersihan di pagi dan sore	1	
4		halaman depan deket dengan saluran air tak jalan jadi **usahakan ada pengusir nyamuk**	Pembersihan rutin saluran air	1	
5		Untuk **jendela lantai 4 kamar 401 tidak kedap suara**, sehingga suara kendaraan terdengar sampai kekamar. Terimakasih	Memasang tirai pembatas antar bed untuk membantu menyaring suara		1
6		Kalau bisa **jangan merokok di dalam ruang kamar musola** karena bau rokot sangat tidak nyama ketika sholat	Area sekitar mushola sudah ditetapkan area Dilarang Merokok (Non Smoking Area)	1	
7		Pasien dan pendamping **tidak terlalu bebas keluar** rumah singgah	Tata tertib dan aturan ditegakkan dengan jam malam oleh security kantor	1	
8		Adanya **pemisahan kamar** antara pasien infeksi dengan non infeksi	Saat ini belum tersedia ruang isolasi khusus, tetapi telah disediakan fasilitas kamar rawat non gabung yang terbatas	1	
9	**KELENGKAPAN DAN KONDISI FASILITAS**	**bikin tirai seperti dirumah sakit** (ini khusus untuk yang butuh pendamping bagi pasien yang tidak bisa dipisah butuh dekat pendamping)	Menjadi perhatian, akan dipasang tirai pembatas antar bed		1
10		Kalau bisa untuk kedepannya **kamar ditambah**, untuk pasutri.	Penambahan kamar terbatas pada lahan yang tersedia	1	
11		**Butuh kendaraan sepeda motor** untuk belanja ke pasar / beli makanan / beli obat	Akomodir kendaraan berpotensi membahayakan keselamatan pasien/pendamping		1
12		**Kamar untuk pasien di tambah** lagi banyak yang ngantri	Penambahan kamar terbatas pada lahan yang tersedia, optimalisasi jumlah bed adalah opsi yang lebih memungkinkan	1	
13		**Mesin cuci** itu yg sdh ada biar awet tlg maunya di tumpuk 1 kmr yg ada 3 pasien jd kan satu sekali cucinya yg kmr 1 keluarga tunggu byk	Pembagian jadwal penggunaan mesin cuci sudah ditetapkan	1	
14		karena penderita dan pendamping sangat perlu **sarana olah raga tepat guna**, kiranya fasilitas olah raga ditempatkan di lantai 4 dimana akses oksigen lancar dan tidak menggangu kelancaran aktifitas penghuni Rumah Singgah lainnya.	Sudah direncanakan penganggarannya	1	
15		Karena potensi stress pendamping bisa menimbulkan gangguan kesehatannya, berkenan menambah **fasilitas P3K Rumah Singgah beserta tenaga medis dan non medis / terapist** terdaftar di dinas kesehatan.	Sudah tersedia dan program kunjungan nakes sudah diakomodir oleh Dinkes	1	
16		Saran saya, sekiranya ada k**endaraan bermotor khusus di pinjamkan** untuk pasien ke pasar atau ke ATM. Sebaiknya ada ATM link bersama di dalam rumah singgah.	Mesin ATM Bank Riau Kepri Syariah (BRK) sudah tersedia di Rumah Singgah	1	
17		Izin pak/bu. lebih baik **disediakan ATM** jenis Link/ATM bersama supaya mudah narik uang keperluan sehari hari atau **pinjaman kendaraan motor** untuk ke ATM/ pasar belakang benhil(boleh di catat waktunya berapa lama pakai)	Mesin ATM Bank Riau Kepri Syariah (BRK) sudah tersedia di Rumah Singgah	1	
18		Kalau bisa di **tambah kamar** lagi	Penambahan kamar terbatas pada lahan yang tersedia	1	
19		Apabila kedepan akan dilakukan renov sebaiknya **lift bisa lebih besar yang muat tandu atau tempat tidur** bagi pasien yang tidak bisa duduk	Fasilitas Lift saat ini belum masuk anggaran direnovasi, tetapi aturan untuk pasien yang tidak bisa akses lift maka ditempatkan di lantai dasar	1	
20		**Mesin Laundry** dapat segera diperbaiki	Sudah diperbaiki	1	

21		**Peralatan masak** perlu diperbaharui	Peralatan sudah sesuai untuk standar, pendamping bisa menyiapkan sendiri peralatan khusus yang dibutuhkan	1	
22		**Perlu adanya bantuan kendaraan motor ataub driver khusus motor** untuk memudahkan pasien berangkat ke pasar untuk makan buka puasa atau sahur bahkan keseharian	Pendamping pasien berfungsi untuk membantu memudahkan pasien	1	
23		Khusus lantai 4 **Ruang santai depan TV dan Ruang menuju kamar mandi terlalu luas. Saran dari kami agar bisa dipergunakan untuk penambahan kamar** pasien& pendamping sehingga bisa menambah kuota kamar pasien.	Ruang luas dan sempit relatif, saat ini fasilitas yang tersedia didesain cukup layak untuk kenyamanan pasien dan pendamping	1	
24		Saran adakan **perawat atau dokter** bila tiba tiba ada pasien emegensi	Sudah diakomodir kunjungan nakes berkala, untuk pasien emergency langsung ditindak ke IGD rumah sakit rujukan pasien	1	
25		Perlunya **dokter** Ready di rumah singgah	Sudah diakomodir kunjungan nakes	1	
26		**fasilitas Dapur nya kalau bisa di tambah juga fasilitas londri nya.krn saya rasa 2 fasilitas itu yg sangat kurang dirasakan para penghuni rumah singgah kepri**.misal,kalau tiba waktu masak hampir semua turun ke satu dapur yg di bawah hingga antri.sepeeti puasa ini.kalau saur kadang sangat repot harus turun ke bawah ,apa lagi yg dari lantai 4 ,rasanya tuk masak dan londri rasanya kurang cocok kalau harus turun terlalu jauh ke lantai bawah.mohon tuk di tambah fasilitas yg itu saja saya rasa khususnya yg tuk lantai 4. Sangat lebih baik kalau posisi londri dan masak ada di lantai 5 .biar kalau ada acara atau tamu di kantor bawah ,warga lantai 4 gak mondar mandir naik turun tuk nyuci dan masak ke bawah.dan selama ini menyuci seminggu 2 kali.kalau kita bawak baju nya banyak kalau yg hanya beberapa pasang kan repot kalau menunggu giliran menyuci tiba	Sudah diakomodir dengan penambahan mesin cuci dan pengering	1	
27		Semoga rumsing raja ahmad menyediakan **khusus bayi atau anak² / t4 tidurnya di fasilitasi dgn keamanan** ,shg orgtua yg hnya bsa jga 1 org tdk khawatir dgn kslamatan bayinya	Sudah tahapan perencanaan penganggaran		1
28	**MUTU PELAYANAN STAF**	**Pemakaian mesin cuci hatus dikontrol** bs cpt rusak tu mesin kalau semua asal.pencet yg gk paham maaf	Selain pemasangan aturan pemakaian mesin cuci dan pengering, Staf rumah singgah siap membantu dalam mendampingi pengguna	1	
29		Saya berharap **dirumah singgah ditempatkan perawat atau petugas kesehatan**,setidaknya kalo ada kondisi darurat bisa memberikan pertolongan pertama	Sudah diakomodir dengan kunjungan nakes	1	
30		Lebih **ditingkatkan lagi disiplin bagi cleaning service** dalam bekerja dlm tepat waktunya	Penertiban selalu ditegakkan oleh supervisor	1	
31		Tolong **diutamakan pelayanan utk yg habis tindakan** pak/ibu	Prioritas kamar rawat non gabung bagi pasien post-operasi	1	
32		Lebih ditingkatkan LG kerjanya	Pemberlakuan briefing bulanan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja	1	
33		Kalau boleh mohon untuk **pengelolaan rumah singgah Raja Ahmad Engku Haji Tua lebih banyak orang dari wilayah Kepri**. Karena kalau orang kita Kepri lebih tahu karakter dan kebutuhan masyarakat Kepri	Pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan product knowledge tentang Kepri rutin diberikan	1	
34		Saling **menghormati antara pasien , pendamping dengan petugas/Karyawan**	Pemberlakuan greetings, grooming dan attitude etika diberikan pemahaman dan diingatkan dalam briefing bulanan	1	

35		**Untuk CS jangan lpaskn pekerjaan dg pendamping rmh singgah.terutama d lantai 4**. Di kamar lantai 4 ...Kasian pasien mau istirahat tk bisa krn terus2 d bersihkan tidak pkai waktu lagi..pasien sllu d salahkn. krn yg d percayakn dia merasa tanggungjawab dia.krn pasien bth kenyaman n ketenangan yg d percayakn tdk bisa menjaga itu. Jangan mudah percaya dg orang trdekat anda bisa jd dia hnya cari muka.n kesalahn dia sndiri dia sembunyikan. Jdi pihak rumsing harus ambil tau ttg kenyamanan n keamanan rumsing untuk lantai 4. Perlu d koreksi.di pelajari.cari tau.lgi ttg pendamping yg merasa mnjadi pengurus rumsing..yg mjdi penyebab kekacauan d lantai 4.bisa jdi itu penyebab buruk nya pelayann d rumsing..tq	saling memahami dan menjaga situasi kondusif antar sesama pengguna fasilitas perlu untuk terus dikampanyekan, mediasi untuk mendamaikan konflik juga senantiasa dilakukan, menyamakan persepsi bersama bahwa tujuan utama adalah bersama-sama berjuang untuk kesembuhan	1	
36	**MENU SARAPAN PAGI**	**Menu makanan atau menu sarapan nya perlu ditinjau ulang**. Dari hasil pengamatan saya selama disana, sering dibuang atau tidak dimakan oleh penghuni karena tidak cocok.	Sudah dievaluasi dan akan ditingkatkan	1	
37		kalau bisa **sesekali sarapan paginya sesuai dengan selera pasien**	Sudah dievaluasi dan akan ditingkatkan	1	
38		Untuk **sarapannya hendaknya ada tukar menu** ya. Jadi tifak monoton itu itu ajs, fan tidak terlalu siang datangnya	Sudah dievaluasi dan akan ditingkatkan	1	
39		untuk sarapan sebaiknya **diatur mengenai kebutuhan antara makanan pasien dan pendamping**, karena terkadang ada beberapa pasien yang tidak makan sarapan karena kondisi medisnya	Sudah dievaluasi dan akan ditingkatkan	1	
40		Soal sarapan pagi, **mohon diperbaharui lagi menunya**. Ikan apa ayam yg di tepung sering terbuang g dimakan. Tidak perlu menu yg aneh2. Ikan bulat/ ikan utuh digoreng saja Insya Allah dimakan. Kecil ikan/ ayamnya tdk mengapa asal ikan g usah di tepung. Dan tolong masak dicicip sering keasinan	Sudah disampaikan ke vendor yang bertugas dan akan terus dievaluasi kembali	1	
41		Sarapannya nasinya keras…	Sudah disampaikan ke vendor yang bertugas dan akan terus dievaluasi kembali	1	
42		Menu makanan sebaiknya susu bubuk saja.	Tidak relevan	1	
43		sarapannya untuk lauknya ikan,telor,atau ayam saja,g usah seperti sosis karena banyak yang g dimakan,kasihan makanan	Sudah disampaikan ke vendor yang bertugas dan akan terus dievaluasi kembali	1	
44	**PELAYANAN ANTAR JEMPUT**	Udah sangat bagus pelayanannya,,masukan aja klo **hari Senin.Drivernya harus di tambah**..agar pasen TDK terlambat buat janji dokter	Schedule driver selalu dievaluasi untuk menjaga pelayanan rumah singgah	1	
45		Perlu adanya penetapan **jam kerja driver** 2 orang masuk malam kerja karena ada pasien yang berangkat kontrol jam 06.00, dan berangkat ke bandara ataupun ke pelabuhan untuk berangkat pulang.jika satu driver sakit bisa langsung gantikan.	Sudah dievaluasi	1	
46		Sebaiknya **driver nya diberikan satu tanggung jawab, setiap setelah penggunaan kendaraan memberikan laporan tertulis tentang kondisi mobil**. Jadi seketika mobil ada baret dan rusak bisa di tindak dengan penambahan jam kerja.	Sudah diterapkan form perawatan kendaraan	1	
47		perbanyak driver	Pembagian schedule yang lebih efektif dan efisien	1	
48		untuk ke depannya klo **hari Senin agar driver nya 2** Driver.agar pasen yg berbeda rumah sakit dapat tiba di RS dngn tepat waktu.agar TDK kehabisan kaota	Pembagian schedule yang lebih efektif dan efisien	1	
49		**Penambahan jadwal** driver untuk malam	Sudah diakomodir	1	
		TOTAL RASIO PENYELESAIAN PENGADUAN (%)	**91.84**	45	4


https://docs.google.com/forms/d/175mlbq3U89093bUgqQuxEOtDGBOUMNQJdeKP1VU2o1E/edit#responses
SURVEY PELAYANAN RUMAH SINGGAH RAJA AHMAD ENGKU HAJI TUA
Kirim
Pertanyaan
Jawaban 146
Setelan
1
2
3
4
5
6. Saran dan Masukan untuk Rumah Singgah Raja Ahmad Engku Haji Tua
120 jawaban
-
Semoga rumsing raja ahmad menyediakan khusus bayi atau anak² / t4 tidurnya di fasilitasi dgn keamanan ,shg orgtua yg hnya bsa jga 1 org tdk khawatir dgn kslamatan bayinya
Semoga bisa dipertahankan hal hal yang sudah baik.sedikit masukan,sarapannya untuk lauknya ikan,telor,atau ayam saja,g usah seperti sosis karena banyak yang g dimakan,kasihan makanan
Semoga rumah singgah ini kedepannya lebih bagus lagi.
Dan rumah singgah ini sangat bermanfaat bagi kami yg mau berobat ke Jakarta dalam jangka panjang ataupun jangka pendek.
Dan kami berterima kasih karena kami udah di terima di rumah singgah ini.
Terimakasih
Untuk CS jangan lpaskn pekerjaan dg pendamping rmh singgah.terutama d lantai 4. Di kamar lantai 4 ...Kasian pasien mau istirahat tk bisa krn terus2 d bersihkan tidak pkai waktu lagi..pasien sllu d salahkn. krn yg d percayakn dia merasa tanggungjawab dia.krn pasien bth kenyaman n ketenangan yg d percayakn tdk bisa menjaga itu. Jangan mudah percaya dg orang trdekat anda bisa jd dia hnya cari muka.n kesalahn
Terima Kasih


KRITIK
&
SARAN

BRIEFING BULANAN STAF RUMAH SINGGAH RAJA AHMAD ENGKU HAJI TUA

Rumah Singgah
RAJA AHMAD ENGKU HAJI TUA

BanHub Kepri



Rumah Singgah
RAJA AHMAD ENGKU HAJI TUA

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pengguna rumah singgah, maka setiap bulan diadakan briefing staf rumah singgah RAEHT di Jakarta

BanHub Kepri

Rumah Singgah
RAJA AHMAD ENGKU HAJI TUA

Briefing dimaksudkan untuk mengevaluasi berkala pelayanan yang diberikan oleh pengelola rumah singgah, membahas berbagai kendala yang dihadapi oleh staf dalam pekerjaan sehari-hari dan mencari solusi terhadap kendala yang dihadapi tersebut





Rumah Singgah
RAJA AHMAD ENGKU HAJI TUA

Briefing diselenggarakan setiap tanggal 20 perbulannya,
Membahas kendala di divisi front office, driver, housekeeping, penyediaan maan minum pasien, dan hal-hal lain seperti rencana pengembangan selanjutnya yang diperlukan, yang dimaksudkan untuk meningkatkan kenyamanan bagi penggunanya dan meningkatkan kualitas pelayanan rumah singgah









Rumah Singgah

RAJA AHMAD ENGKU HAJI TUA

Rumah Singgah

RAJA AHMAD ENGKU HAJI TUA

BanHub Kepri