



POLRI DAERAH JAWA TENGAH
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA SEMARANG
Jalan Brigjen Sudiarto 140, Semarang 50248

Semarang, 1 Juli 2025

Nomor : B/212/VII/KES.22./2025/Rumkit
Klasifikasi: Biasa
Lampiran : -
Hal : klarifikasi dan penyelesaian komplain
pasien.

Kepada

Yth. KEPALA DINAS
KESEHATAN
PROVINSI JAWA
TENGAH

di

Semarang.

1. Rujukan:
 - a. Pengajuan komplain dari pasien atas pelayanan kesehatan di Rumkit Bhayangkara Tk. II Semarang pada Aplikasi Lapor Gubernur tanggal 29 Juni 2025;
 - b. Rengiat Tim Pengelola Aduan Rumkit Bhayangkara Tk. II Semarang Tahun 2025.
2. Sehubungan dengan rujukan tersebut, di laporkan kepada Ka. bahwa pada hari Minggu, 29 Juni 2025 terdapat aduan pada aplikasi Lapor Gubernur terkait pelayanan kesehatan di Rumkit Bhayangkara Tk. II Semarang yang diberikan kepada pasien atas nama Ny. Retno Setiawati.
3. Berkaitan dengan hal tersebut, bersama ini disampaikan penjelasan dan tindak lanjut yang telah dilaksanakan terkait penyelesaian komplain tersebut. (berkas terlampir).
4. Demikian untuk menjadi maklum, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA SEMARANG

POLDA JATENG



Tembusan:

dr. YUDI PRASETYO, Sp.P., M.Kes
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120879

1. Kapolda Jateng.
2. Irwasda Polda Jateng.
3. Kabiddokkes Polda Jateng.

POLRI DAERAH JAWA TENGAH
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA SEMARANG

KLARIFIKASI DAN PENYELESAIAN ADUAN PASIEN

1. IDENTITAS PASIEN

- a. Nama : Ny. Retno Setyowati;
- b. Jenis Kelamin : Perempuan;
- c. Umur : 37 Tahun;
- d. No. Rekam Medik : 07-10-030828;
- e. Status pembiayaan: Umum.

2. TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN

- 1) Penyampaian komplain pada tanggal 29 Juni 2025, tentang cairan rembes di sekitar drain;
- 2) Sudah ditanggapi oleh perawat dan konsul dokter penanggung jawab dan direncanakan tindakan selanjutnya;
- 3) Dokter DPJP (dr. Suryo Aji, Sp.B.) sudah memberikan penjelasan bahwa hasil operasi dan rontgen Thorax PA positif TB, diharapkan rembesan akan berhenti dengan pengobatan TB;
- 4) Rumah Sakit Bhayangkara memberikan bantuan untuk meringankan biaya perawatan yang menjadi kendala pasien dan keluarga, antara lain:
 - 1. Biaya ruang rawat inap selama di rawat;
 - 2. foto thorax
 - 3. pembayaran BHP saja untuk tindakan operasi pemasangan drain yang kedua.
- 5) Saat ini tanggal 1 Juli 2025 pasien masih di rawat di Rumkit Bhayangkara Tk. II Semarang dan pada hari ini di programkan bladder training untuk lepas DC dan program pengambilan TCM sputum (belum berhasil).

3. KRONOLOGI

- a. 21 Juni 2025
 - 23: 15 : pasien baru datang ke Cendana dari IGD
- b. 22 Juni 2025
 - 10:15 : dr. Dicky visit advis: Pasang DC (+) dan NGT (+) untuk dekompresi
 - 10:38 : dr. Suryo, Sp. B visit advis pasang NGT, dulcolac supp 2, infus RL 40 tts/ menit, ceftriaxon 1 x 1gr, jika belum bisa BAB rencana operasi besok (perlisan)
 - 11.00 : perawat pasang DC
 - 11.30 : perawat pasang NGT di alirkan
 - 17.00 : pasien bisa BAB 2 kali

g. 27 Juni 2025

- 08.05 : dr. Suryo Sp.B via wa "Pagi ini AFF DC dan mobilisasi duduk, berdiri, dan dijadwalkan visit bsk sore"
- 09.00 : keluhan pasien pada saat visit perawat ada rembesan dari pinggir kateter lalu perawat lapor dr.suryo Sp.B dan minta dokter jaga (dr. Inneke) untuk visit.
- 11.25 : visit dr. Jaga "terapi lanjut sesuai advis DPJP"
- 19.55 : Konfirmasi dr. Suryo Sp.B, advis dr. Winarno Sp.PD lepas rawat karna pasien menolak foto thorax
- 23.00 : injeksi dan observasi pasien dan menawarkan untuk bladder kateter (Ny.Retno) pasien minta besok pagi
- 04.00 : injeksi dan monitor KU TTV dan pasien baru mau di bladder

h. 28 Juni 2025

- 08.00 : keluarga pasien datang ke nurse station konfirmasi kalau bladder sudah 3X
- 09.00 : perawat ingin melepas selang DC, tetapi pihak keluarga minta jangan dilepas dulu dengan alasan kondisi pasien masih sulit mobilisasi dan keluarga mengeluhkan cairan perut tidak masuk ke selang drain dan rembes sejak kemarin, tetapi selalu dijawab perawat sudah dilaporkan menunggu Advis dari dokter
- 11.40 : perawat kembali melaporkan ke dr. Jaga mengenai keluhan pasien
- 11.45 : visit dr. Farhan, advis "Lapor dr Suryo Sp.B via telfon, advis : -luka ditutup kassa -rencana ganti drain besok - Besok pagi siapkan drain NGT no 16, minor set utk jahit, spuit 3cc dan lidocain 3 ampul"
- 15.12 : pasien mengeluh nyeri di area drain, perawat lapor dr. Jaga advis dr. Jaga " Extra Inj. Ketorolac 1 A - ganti balut yang merembes"
- 15.15 : perawat mengganti balut, injeksi dan monitor KU TTV
- 19.05 : perawat lapor dr. Suryo Sp.B mengenai jam tindakan, advis dr. Suryo Sp.B "JAM 08.00, Besok pemasangan drain dilakukan di kamar operasi dengan bius lokal, jadi tidak perlu puasa"
- 20.50 : pasien mengeluh luka merembes lagi, perawat lapor dr. Jaga.
- **advis dr. Jaga : Konsultasi dr. Aris, Sp. B**
dr. Aris, Sp. B datang, edukasi ke keluarga (kakak kandung : Tn.Agus, Tn. Tono, Ny.Tina).
 1. penegakan diagnosis TB dg foto thorax → dibantu pembiayaannya oleh RS (free)
 2. akan dilakukan repair drain dan bila tidak berhasil drain akan dilepas dan dilanjutkan pemasangan colostomy bag
- 21.30: repair drain tidak berhasil dan di ganti dengan pemasangan colostomy bag kemudian lanjut foto thorax PA.
- 23.01 : perawat lapor hasil bacaan foto thorax : peradangan paru curiga proses TB dd/ bronchopneumonia (mhn korelasi klinis & lab), efusi pleura kiri min, cor prominen ke dr.Suryo,Sp.B.

c. 23 Juni 2025

- 09:27 : dr. Suryo, Sp.B visit advis : terapi lanjut, USG abdomen, darah rutin, + alprazolam 1 x 0,5 mg
- 20.00 : USG abdomen cito
- 21.30 : lapor hasil USG ke dr. Suryo Sp.B, (advise : besok pagi mulai puasakan)

d. 24 Juni 2025

- 07:38 : dr. Suryo Sp.B visit "laparotomy eksplorasi jam 10.00 puasa terapi lanjut"
- 08.58 : keluarga dan pasien setuju untuk tindakan laparotomy
- **10.00 sd 12.00** op Laparotomy eksplorasi & drainase. Dr.Suryo,Sp.B mengedukasi kakak pasien (**an.Tn Agus**) ttg temuan operasi curiga TB & rencana lanjut untuk diagnosis dan perawatan.

e. 25 Juni 2025

- 08.52 : advis dr.Suryo,Sp.B : Aff Sonde / Ngt, Ketotorolac Aff Ganti Paracetamol Tab 3 X 500mg Ceftriaxon 1 X 1gr Diit Lunak Konsul/ Rawat Bersama Dr.Winarno Sp.PD
- 12.22 : visit dr. Denis (dokter jaga) pasien mengeluh "rembes cairan dari drain, warna kuning (+), residu (-), perut terasa tegang"Advis dr. Denis " terapi lanjut sesuai advis dokter - edukasi pasien tentang mobilisasi dan luka post op"
- 12.30 : perawat mengganti kassa
- 15.45 : drain pasien lepas
- 15.54 : lapor dr. Suryo Sp.B mengenai drain lepas via telfon advis dr. Suryo Sp.B "rencana repair drain hari Kamis 26 Juni 2025 dengan lokal anastesi pada pagi hari.
- 16.04 : perawat menanyakan biaya repair drain ke IBS karena pasien umum,
- 17.11 : perawat memanggil dr. jaga untuk edukasi pasien dan keluarga
- 19.18 : visit dr. Winarno Sp.PD advis "foto thorax, dan terapi lain lanjut"
- 19.30 : dr. jaga edukasi dan meminta persetujuan pasien dan keluarga mengenai tindakan repair drain dan biaya ==> pasien dan keluarga meminta waktu untuk berdiskusi - keluarga dan pasien setuju untuk tindakan repair dan menolak untuk foto thorax (alasan biaya)
- 20.30: perawat daftar IBS untuk tindakan repair drain dan untuk waktu pelaksanaan menunggu telfon dr. Suryo Sp.B

f. 26 Juni 2025

- 09:32 : visit dr. Suryo Sp.B " Siapkan Colostomy Bag, Terapi Lanjut" dan Tindakan repair di IBS ditunda sore,
- 16.31 : visit dr. Suryo Sp.B : pasang drain, advis : mobilisasi duduk, bladder traning terapi lanjut edukasi utk x foto thorax (dr. winarno)"
- 22.55 : pasien mengeluh "badan greges sejak maghrib +, nyeri perut + , demam +, mual muntah -" perawat lapor dr. Jaga advis dr. Jaga " extra pct 1 gram iv, edukasi O2 nk 3 lpm agar digunakan, terapi lain lanjut sesuai tx DPJP"

- i. 29 Juni 2025
- 08.00-09.00 : op repair drainase, advis dr. Suryo Sp.B post op "ganti balut betadine tiap hari (kassa ok ceftriaxon 1 x 2gr meloxicam 2 x 15mg rawat bersama dr. Winarno Sp.Pd dengan peritonitis tuberculose diit tktp lunak") - Advis dr.Winarno alih kelola / raber dr.Pribadi,Sp.P.
 - 19.02 : visit dr. Pribadi Sp.P advis "drip resfar 1200mg/24j terapi lain sesuai advis dpjp plan: sputum tcm"
- j. 30 Juni 2025
- Visit dr.Suryo,Sp.B : KU baik,. Konfirm dr.Pribadi,Sp.P
- k. 1 Juli 2025 pasien masih di rawat di Rumkit Bhayangkara Tk. II Semarang dan pada hari ini di programkan bladder training untuk lepas DC dan program pengambilan TCM sputum (belum berhasil).

MENGETAHUI

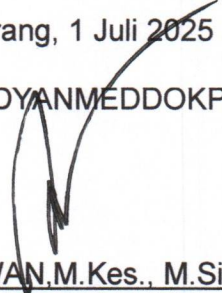
KARUMKIT BHAYANGKARA SEMARANG
POLDA JATENG



dr. YUDI PRASETYO, Sp.P., M.Kes
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120879

Semarang, 1 Juli 2025

KASUBBIDYANMEDDOKPOL



dr. ARIS SETIYAWAN, M.Kes., M.Si.Med., Sp.B
AKBP NRP 75030757

POLRI DAERAH JAWA TENGAH
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA SEMARANG

DOKUMENTASI PENYELESAIAN ADUAN

