LAPORAN
TINDAK LANJUT PENGADUAN
TRIWULAN I

2025



RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas segala limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya, nikmat dan karunia-Nya sehingga dalam menunaikan tugas dan kewajiban senantiasa berada dalam lindungan-Nya, Aamiin.

Pada kesempatan ini Tim Manajemen Komplain RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen membuat "Laporan Monitoring dan Evaluasi Tahunan Pengaduan di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen" sebagai hasil pencapaian kerja dalam memberikan pelayanan di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. Kami berharap laporan pelayanan ini dapat membantu kita dan dapat melihat sudah sejauh mana pelayanan yang diberikan selama periode ini yang tentunya disesuaikan dengan situasi dan kondisi di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

Kami yakin bahwa Laporan ini belum dapat memenuhi harapan semua pihak, namun dapat memotivasi kami untuk meningkatkan kinerja Tim Manajemen Komplain Rumah Sakit RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

Akhirnya, kepada Tuhan Yang Maha Esa kita berserah diri, semoga Laporan Monitoring dan Evaluasi Tahunan Pengaduan ini akan semakin memberikan semangat dan dorongan kepada segenap staf di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen untuk bekal pengabdian yang lebih baik bagi kegiatan di bagian Informasi dan Pengaduan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen dimasa mendatang.

Sragen, 22 April 2025

Koordinator Manajemen Komplain
RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen

dr. Agus Trijono, M.Kes
NIP. 19700802 200501 1 011

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL 1

KATA PENGANTAR 2

DAFTAR ISI 3

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang. 4

B. Tujuan 4

C. Ruang Lingkup 5

D. Tata laksana 5

BAB II HASIL PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Tabel Rekapitulasi Laporan 11

B. Grafik Laporan Pengaduan 12

BAB III PENUTUP 11

A. Evaluasi 13

B. Rencana Tindak Lanjut 13

C. Penutup 13

D. Lampiran 14

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam memberikan pelayanan kesehatan dirumah sakit, tidak terlepas adanya komplain yang terjadi antara pasien atau keluarga pasien dan rumah sakit. Komplain merupakan akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara pasien atau keluarga pasien dengan rumah sakit, sehingga keduanya saling terganggu. Untuk itu komplain tersebut perlu diselesaikan dengan baik sehingga tidak melebar terlalu jauh dari pokok permasalahannya. Komplain ini terjadi karena ketidakcocokan antar nilai atau tujuan-tujuan yang ingin diharapkan oleh pasien atau keluarga pasien terhadap pihak rumah sakit. Hal ini dapat menganggu bahkan membuat emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien atau keluarga pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasaan pasien. Pasien atau keluarga pasien yang puas merupakan aset yang sangat beharga karena pabila pasien atau keluarga pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien atau keluarga pasien tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien atau keluarga pasien suatu rumah sakit yang menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Di era globalisasi sekarang ini, upaya-upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus dilaksanakan secara berkesinambungan dan komrehensip, setiap klien akan mendapatkan pelayanan terbaik berdasarkan kaidah-kaidah medik yang baku, maka manajemen komplain Rumah Sakit ikut berperan penting dalam menangani semua keluhan yang berasal dari pasien atau keluarga pasien yang menyampaikan keluhan dan mencari solusi terhadap keluahan tersebut agar nanti nya semua keluhan dapat ditanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat serta mampu menangani komplain untuk mampu memberikan dan menangani ketidakpuasan pasien atau keluarga pasien karena hak- haknya tidak terpenuhi atau kurang mendapat kepuasan dari layanan kesehatan yang telah dilakukan dirumah sakit.

B. TUJUAN

1. Tujuan Umum : Secara umum tujuannya adalah menangani semua keluhan dari pasien atau keluarga pasien agar bisa diselesaikan secara profesional dan kekeluargaan.
2. Tujuan Khusus :
   Agar pasien atau keluarga pasien yang tidak puas bisa mendapat jawaban dan penjelasan dari pihak Rumah Sakit.

C. RUANG LINGKUP

Rumah Sakit memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarganya tentang proses untuk menerima, menanggapi, dan menindaklanjuti bila ada pasien menyampaikan keluhan, komplik, serta perbedaan pendapat tentang pelayanan pasien. Rumah Sakit juga menginformasikan tentang hak pasien untuk berpartisipasi dalam proses ini.

Pasien mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan tentang pelayanan yang mereka terima. Keluhan tersebut dicatat, ditelaah, ditindaklanjuti, dan dicari penyelesaiannya bila memungkinkan. Demikian pula, bila keputusan mengenai pelayanan menimbulkan pertanyaan, konflik, atau dilema lain bagi RS dan pasien, keluarga atau pembuat keputusan, dan lainnya. Dilema ini dapat timbul dari masalah akses, etis, pengobatan atau pemulangan pasien dan sebagainya.

Rumah sakit menetapkan cara-cara dalam mencari solusi terhadap dilema dan keluhan tersebut. Rumah sakit mengidentifikasi dalam regulasi, siapa yang perlu dilibatkan dalam proses, serta bagaimana pasien dan keluarganya berpartisifasi.

1. Tim Manajemen Komplain Rumah Sakit

   RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen menetapkan tim manajemen komplain Rumah Sakit, dipimpin oleh seorang koordinator dan bertanggung jawab langsung kepada Wakil Direktur Umum serta Wakil Direktur Pelayanan dan Mutu.

   Media yang digunakan dalam penyampaian komplain adalah :

   a. Menyampaikan langsung kepada pelaksana humas atau petugas terkait rumah sakit
   b. Secara tertulis
      1) Kotak Saran
      2) Melalui SMS / WA
      3) Melalui Website : rssoehadi.sragenkab.go.id
      4) Melalui Medsos : Instagram, Facebook, Twitter
      5) Email : rsudsragen1958@gmail.com
      6) Google Review RSUD dr. SoehadiPrijonegoro Sragen

   Media yang digunakan untuk memberikan informasi tentang hak menyampaikan keluhan, komplik serta perbedaan pendapat tentang pelayanan adalah :

   a. Banner
   b. Melalui Website : rssoehadi.sragenkab.go.id
   c. Melalui Medsos : Instagram, Facebook, Twiteer
   d. Melalui SMS/WA
   e. E-mail : rsudsragen1958@gmail.com

D. TATA LAKSANA

1. Pasien Komplain di Jam Kerja

a) Pasien komplain langsung ke petugas terkait

1. Petugas terkait menerima komplain dari pasien.
2. Minta bantuan kepada pelaksana humas, untuk (Koordinasi dengan unit terkait bila perlu disampaikan ke manajemen pada hari itu juga).
3. Pasien akan mengisi formulir pengaduan tentang isi komplainnya dan diberikan oleh pelaksana humas untuk mendapat tindak lanjut.
4. Pelaksana humas akan menyampaikan kepada manajemen terkait dan pihak yang terkait atas komplain tersebut dan meminta jawabannya pada hari itu.
5. Komplain yang besifat medis, akan disampaikan kepada Bidang Pelayanan yang dimana akan dirapatkan di komite medik (ika perlu) untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.
6. Komplain yang tidak bersifat medis, akan ditangai oleh Pelaksana humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen paling lambat 2 x24iam.
7. Jika jawaban sudah diterima oleh pelaksana humas, pelaksana humas akan menyampaikan jawabannya kepada pasien secara langsung (yang bersifatnya non medis), dan ditemani oleh bidang pelayanan (yang bersifatnya medis) sebagai jawaban resmi dari pihak manajemen terkait. Dalam menyampaikan jawaban, pelakasana humas mengundang pasien / keluarga secara kekeluargaan yang bertempat di ruang layanan komplain. J BAB III TATA LAKSANA
8. Bila pasien tidak puas dengan jawaban manajemen, (Bila perlu diskusikan solusi dengan Direktur RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen).
9. Semua komplain yang tefladi akan dilaporkan oleh pelaksana humas untuk direkap menjadi laporan bulnan pelaksana humas kepada pihak manajemen.
10. Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dan sisi SDM maupun sistem dan penyelesaian komplain dalam 14 hari kerja.

b) Pasien komplain langsung ke pelaksana humas

1. Pelaksana humas menerima komplain dari pasien dan mencatat komplain tersebut.
2. Pelaksana humas akan meminta waktu kepada pasien untuk meminta jawaban dari unit terkait saat itu juga.
3. Pelaksana humas akan menyampaikan jawaban kepada pasien sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh unit terkait.
4. Jika pasien tidak puas dengan jawaban dari unit terkait, maka pelaksana humas

akan meminta waKu kepada pasien untuk disampaikan ke pihak manajemen (bidang atau bagian terkait).

5. Pihak manajemen (bidang atau bagian terkait) akan memberikan jawaban kepada pelaksana humas untuk disampaikan kepada pasien sebagai jawaban resmi dari manajemen (bidang atau bagian terkait).
6. Komplain yang bersilat medis, akan disampaikan kepada kepala bidang pelayanan yang dimana akan dirapatkan di komite medik (jika perlu) untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar RSUD dr. Soehadi Pn'jonegoro Sragen.
7. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh pelaksana humas dengan pihak yang terkait berdasarkan standar RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen paling lambat 2 x24 jam.
8. Bila pasien tidak puas dengan jawaban manajemen (bidang atau bagian terkait), (bila perlu diskusikan solusi dengan Direktur RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen).
9. Semua komplain yang tefiadi akan dilaporkan oleh pelaksana humas untuk direkap menjadi laporan bulanan pelaksana humas kepada pihak manajemen,
10. Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun sistem.

2. Pasien Komplain Diluar Jam Kerja
   a. Petugas terkait menerima komplain dari pasien.
   b. Minta bantuan kepada Supervisi Keperawatan apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas pada hari itu juga.
   c. Bila pasien tidak puas dengan jawaban Supervisi Keperawatan, maka minta pasien mengisi formulir pengaduan untuk disampaikan ke manajemen terkait.
   d. Supervisi Keperawatan memberikan formulir pengaduan tentang isi komplainnya kepada pelaksana humas untuk ditindaklanjuti keesokan harinya.
   e. Pelaksana humas akan menyampaikan kepada manajemen (bidang atau bagian terkait) dan pihak yang terkait atas komplain tersebut dan meminta jawabannya.
   f. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada bidang pelayanan yang dimana akan dirapatkan di komite medik (ika perlu) untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.
   g. Jika jawaban sudah diterima oleh pelaksana humas, pelaksana humas akan menyampaikan jawabannya kepada pasien seelra langsung (yang bersifatnya non

medis), dan ditemani oleh bidang pelayanan (yang bersifatnya medis) sebagai jawaban resmi dari pihak manajemen. Dalam menyampaikan jawaban, pelaksana humas mengundang pasien/keluarga secara kekeluargaan yang bertempat di ruanglayanan pengaduan.

h. Bila pasien tidak puas dengan jawaban manajemen, (bila perlu diskusikan solusi dengan Direktur RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen).

i. Semua komplain yang terjadi akan dilaporkan oleh pelaksana humas untuk direkap menjadi laporan bulanan pelaksana humas kepada pihak manajemen.

j. Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun sistem dan penyelesaian komplain dalam 14 hari kerja.

3. Penyelesaian Komplain Melalui Kotak Saran

a. Komplain / keluhan pelanggan melalui kotak saran.

b. Bidang atau bagian terkait menerima distribusi komplain dari pelaksana Humas.

c. Kepala Bidang atau bagian mendisposisi kepada Ka Sub Bid untuk meneruskan komplain kepada bagian yang mendapatkan komplain.

d. Keluhan yang belum dapat terselesaikan setelah batas waKu dilaporkan kepada Direktur melalui Sub Bag TU. 5

e. Untuk keluhan yang sifatnya harus segera mendapat penanganan / solusi, dapat dilaporkan langsung ke Direktur tanpa menunggu saat Rapat Pejabat Strukural.

f. Formulir pengaduan yang sudah diverifikasi oleh bagian atau bidang terkait dikembalikan ke bagian Pelaksana Humas.

4. Penyelesaian Komplain Dari Media Massa

a. Pelaksana humas menerima informasi keluhan pelanggan dari Media Masa dan mengumpulkan data. b. Melaporkan melalui atasan untuk klarifikasi keluhan yang diterima.

b. Mengadakan koordinasi dengan bidang atau bagian terkait untuk penyelesaian keluhan pelanggan.

c. Menanggapi keluhan pelanggan baik melalui media atau menemui langsung pelanggan yang bersangkutan untuk memberiakn klarifikasi.

5. Penyelesaian Komplain Melalui Media Lain (SMS/WA, Email Dan Website)

a. Komplain di catat dalam buku agenda keluhan pelanggan.

b. Ditangani seperti dengan keluhan melalui Kotak Saran.

c. Respon dan evaluasi keluhan pelanggan. "Terimakasih atas ....."

d. Pelaksana humas melakukan evaluasi terhadap keluhan pelanggan yang tercatat dalam

Buku Keluhan Pelanggan.

e. Jika ada keluhan yang belum diselesaikan, maka segera menghubungi Bagian/Bidang yang terkait untuk menyelesaikan.

f. Jika ada keluhan yang sama terulang kembali, maka berkoordinasi dengan Bidang/Bagian yang bersangkutan atau langsung kepada Direktur.

g. Memberikan masukan kepada Bidang/Bagian terkait untuk lebih meningkatkan pelayanan agar dapat mengurangi keluhan pelanggan.

BAB II

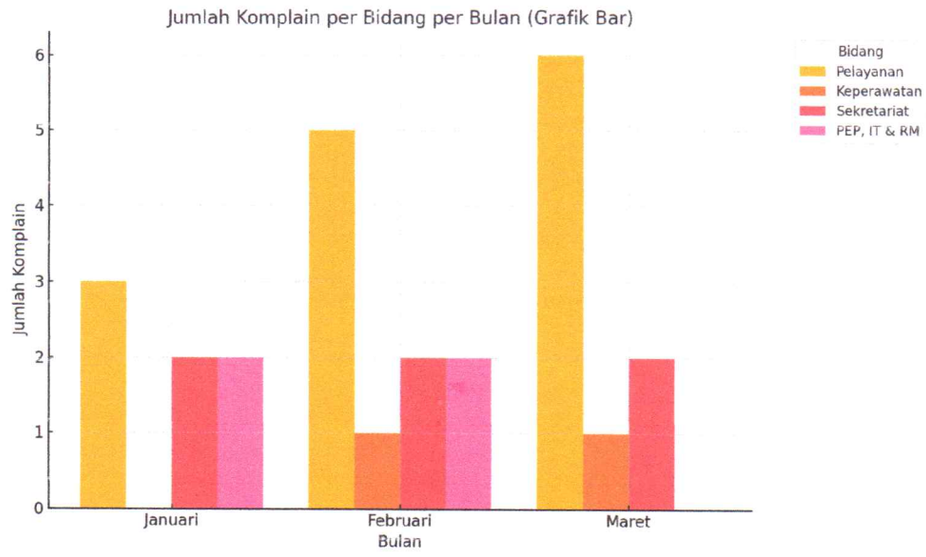
HASIL PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

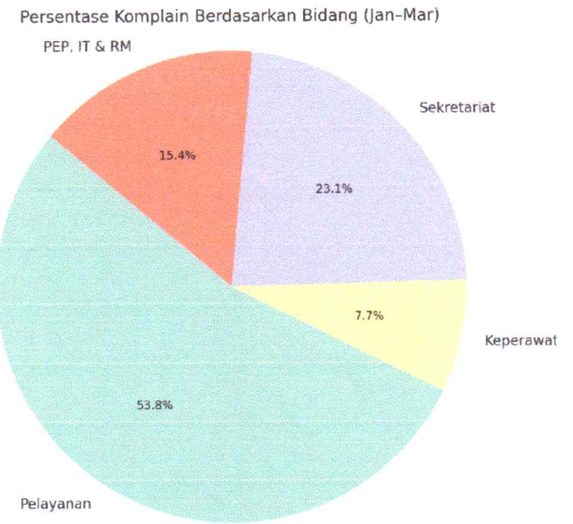
A. Tabel Rekapitulasi Laporan

BULAN	BIDANG YANG DIKOMPLAIN				JML
	PELAYANAN	KEPERAWATAN	SEKRETARIAT	PEP, IT & RM	
Januari	3	-	2	2	7
Februari	5	1	2	2	10
Maret	6	1	2	-	9
JUMLAH KOMPLAIN	**14**	**2**	**6**	**4**	**26**

Pada bulan Januari jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain aduan berjumlah 7 orang tentang Antrean Layanan, Perilaku Petugas, Kejelasan Layanan dan Waktu Antrean. Pada bulan Februari jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain aduan berjumlah 10 orang tentang Antrean Layanan, Perilaku Petugas, Kejelasan Layanan dan Sarana Prasarana. Pada bulan Maret jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain aduan berjumlah 9 orang tentang Antrean Layanan, Perilaku Petugas, Kejelasan Layanan, Sarana Prasarana

B. Grafik Laporan Pengaduan





Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian yaitu bidang pelayanan dengan 53,8% dari seluruh aduan yang masuk. Kemudian ada Bagian Sekretariat dengan 23,1 % , bagian PEP IT 15,4% dan bagian Keperawatan 7,7% dari seluruh aduan yang masuk. beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Tolong dong untuk pihak rumah sakit,ruang tunggu di kasih tempat untuk cas hp🙏🙏🙏
- pelayanan tidak ramah, terutama satpam mohon ditingkatkan
- Hari ini kami menunggu hampir 2 jam di loket pendaftaran untuk bisa ke klinik rehabilitasi medik
- Antri obat terlalu lama

BAB III

PENUTUP

A. EVALUASI

Selama triwulan I tahun 2025 Tim Manajemen Komplain RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen menerima 26 (dua puluh enam) aduan berasal dari berbagai media antara lain : SMS/WA, medsos, google review dan langsung kepada petugas. Dengan Jenis Aduan terdiri dari Pelayanan : 14 aduan, Keperawatan : 2 aduan, Sekretariat : 6 aduan, PEP, IT & RM : 4 aduan.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindaklanjut sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan, akan dilakukan :

1. Perbaikan Pelayanan yang oleh Kepala Bidang Pelayanan
2. Perbaikan Sarana dan Prasarana Oleh Kepala Bagian Sekretariat
3. Akan diberikan Pembinaan SDM melalui kegiatan IHT Service Excellent
4. Antrian Pendaftaran oleh Kepala Bagian PEP, IT & RM.

C. PENUTUP

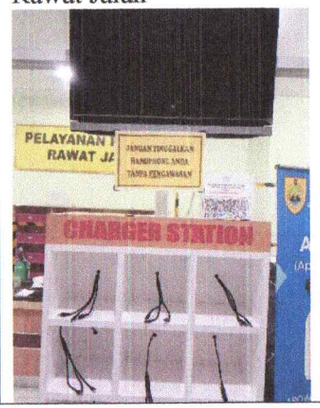
Demikian Laporan Tim Manajemen Komplain Rumah Sakit terhadap pelayanan pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen ini dibuat sebagai bahan evaluasi dari kegiatan pelayanan di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen selama ini. Besar harapan kami dengan dibuatnya laporan ini akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit kami dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintah dan meingkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen di masa yang akan datang.

Koordinator Manajemen Komplain
RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen

dr. Agus Trijono, M.Kes
NIP. 19700802 200501 1 011

TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN JANUARI TAHUN 2025

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Rabu, 1 Januari 2025	Ulfa Aliyatul (@ulfaaliyatul_)	Google Review	pelayanan tidak ramah, terutama satpam mohon ditingkatkan, satpamnya kayae buta nggak liat ya hahaha proses seleksi gimana pake ordal ya? jangan Mandang fisik koyok satpam mu i apik" o ngono Saya harap ada tindak lanjut untuk satpam yang bertugas hari ini di jam 12 siang. Lokasi kejadian di basement parkiran di dekat lift Kejadiannya td sekitar jam 12 siang waktu kami mau naik lift kami sudah mengantri da saat itu posisi kosong. Namus saat kami akan naik pasti ada saja tbtb orang yg menyerobot antrian, mereka banyak rombongan tapii kami yang lebih dulu masuk yg disuruh KELUAR kenapa? Apakah karena badan Tante saya yg berisi? Kalau 1/2 kali oke lah. Ini sampai 3 kali yang dimana yang ketiga itu bukan saat darurat mereka juga hanya keluarga biasa. TAPI KENAPA KAMI YANG DISURUH TURUN LAGI OLEH SATPAM? satpam memaksa kami turun dengan dengan alasan badan besar. Tapi apakah yang berbadan besar itu harus selalu keluar padahal di antrian pertama?? Yaa saya tahu naik tangga lebih sehat. TAPI yang saya sayangkan adalah disana sempat ada cekcok dengan ibu" yang menyerobot antrian tapii	Komplain diteruskan ke Tim Managemen complain, Kasubag Umum & RT konfirmasi dengan koordinator satpam, pada hari tersebut salah satu lift dalam keadaan rusak sehingga hanya satu lift yang beroperasi. Sehingga pasien dan pengunjung diminta naik-turun secara bergantian untuk menyesuaikan kapasitas lift. Tidak ada kesengajaan melontarkan kata-kata yang menyinggung salah satu dari pasien dan pengunjung.	SELESAI	Perilaku Petugas

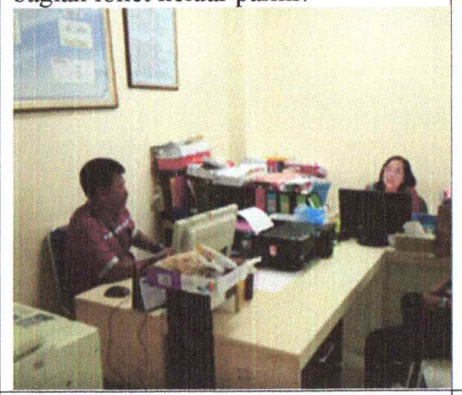
				kedua satpam itu membela ibu" tersebut. Saya tanya yang salah disini siapa? Apakah orang gemuk tidak boleh naik lift? Kenapa kami naik lift tidak naik tangga karena kami membawa kakek yang juga baru keluar dari rs kemarin. Saya sangatt-sangaatttt menyayangkan tindakan dan perkataan yang dilontarkan oleh satpam tersebut. Mengapa ada diskriminasi terhadap keluarga pasien? Apakah hal tersebut sudah dinormalisasikan disini? mungkin ini yang dinamakan beauty privileged itu benar-benar ada Saya harap pelayanan terutama satpam bisa ditingkatkan. Karena first impression kami keluarga pasien terhadap rumah sakit dimulai dari saat kami pertama masuk. Saya harap ada tindak lanjut mengenai keluhan saya terima kasih 🙏			
2.	Kamis, 2 Januari 2025	+62 857-0482-5758	WA	Masak sih rumah sakit sebesar ini mas cas aja bingung?? Tolong dong untuk pihak rumah sakit,ruang tunggu di kasih tempat untuk cas hp 🙏🙏🙏 Trimakasih...	Masukan ditindaklanjuti dengan pemasangan Charging Station di Poliklinik Barat & Timur Rawat Jalan 	SELESAI	Sarana Prasarana

3.	Minggu, 5 Januari 2025	Sukidi	Ulasan Google	Hampir tdk pernah k rsud srgn k betulan saya jenguk sodara d situ kurang lbih satu jam. Saya bawa sepeda motor, pas d loket kluar parkir saya kasih uang 10000. Masak Cuma kmbali 3ribu, apa emang tripnya 7ribu berhubung saya bawa orang tua saya lnjutkan perjalanan	Masukan ditindaklanjuti dengan pembinaan staf dan pemasangan MMT ttg Tarif parkir kendaraan di RSSP. 	SELESAI	Kejelasan Layanan
4.	Kamis 9 Januari 2025	Wiryawan Tnbb	Ulasan Google	Hari ini kami menunggu hampir 2 jam di loket pendaftaran untuk bisa ke klinik rehabilitasi medik. Sampai sekarang blm dipanggil, masih nunggu 10 nomor lagi. Kami sempat cek di klinik rehabilitasi medik tdk antri, antrinya malah di pendaftaran. Mungkin bisa jadi bahan masukan buat RSUD Sragen, pasien rehabilitasi medik kondisi nyeri dan harus menunggu lama hanya untuk mendaftar. Kami tdk tau apa nanti masih disuruh antri panjang lagi. Mohon proses pendaftaran bisa dipercepat	Konfirmasi dengan bagian Pendaftaran, pagi ini memang terjadi error pada sistem pendaftaran (Transmedik) dan perlu dilakukan restart services di server. Untuk saat ini sistem sudah lancar seperti semula.	SELESAI	Waktu Antrean
5.	Sabtu 18 Januari 2025	Rudi Bocahe Mols	Ulasan Google	Cok minta oprasi amputasi kok katanya dokter alatnya ngak komplit terus dimintain rujukan kesolo katanya disini alatnya komplit cok emang dokter taek. . . Bilang aja ngk mau oprasi karna pakai bpjs.	Konfirmasi dengan pengadu, kronologi dan kejadian namun pengadu tidak merespon kembali	SELESAI	Kejelasan Pelayanan
6.	Rabu 22 januari 2025	Agus kuncoro	IG	Assalamualaikum, mau bertanya utk pendaftaran online melalui MJKN utk control oncologi kok ga bisa ya? Tulisannya tidak dapat terhubung ke server RS, untuk DIPASNE juga tidak dapat diakses	Konfirmasi dengan IT, perlu dilakukan perpanjangan security server tahunan BPJS. Sehingga kedua aplikasi	SELESAI	Sistem Pendaftaran

					mengalami maintenance. Untuk saat ini sudah dikoordinasikan dengan kominfo dan aplikasi sudah normal Kembali.		
7.	Jumat 31 Januari 2025	Erma Suryani	Komplain BPJS	Nama pasien : Erma Sri Suryani Ruang : Tulip Tgl masuk : 1. Tgl 26 jan 2025 pukul 22.48 wib (karena tdk ada kegawatan pulang) 2. tgl 27 jan 2025 pukul 00.16 wib (keluarga pasien memutuskan ndak jd pulang lanjut mondok takut kalau kejang, krn pasien mempunyai riwayat biasanya kalau muntah disertai kejang) Kronologi : Pasien masuk IGD ditangani dr. Bayu. Kondisi muntah wrna hitam dan tidak mau makan 2 hari. Keterangan keluarga, pasien mempunyai Riwayat penyakit DM, penyumbatan otak, kejang.Keluarga pasien menanyakan kenapa tidak bisa di cover BPJS. Padahal selama ini pasien pengobatan menggunakan BPJS di PKU Karanganyar. Pasien dirawat oleh dr. Lulus dan hari ini sdh diperbolehkan pulang.	Konfirmasi dengan Dokter IGD, pasien tidak ada kegawatan sehingga tidak dapat menggunakan BPJS Kesehatan. Pasien sudah diedukasi dan bersedia UMUM dan menandatangani formular edukasi.	SELESAI	Kejelasan Layanan

TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN FEBRUARI TAHUN 2025

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Sabtu 1 Februari 2025	Enemy White	Google Review	Antri 2 jam periksa 5 menit, dokter sibuk main HP. Yg menjelaskan dan menanyakan ada yg mau di tanyakan malah petugas yg diluar ruangan Padahal non bpjs, mohon di perbaiki.	Konfirmasi dengan pengadu ttg kronologi dan lokasi kejadian, namun tidak merespons Kembali.	SELESAI	Perilaku Petugas
2.	Selasa 4 September 2025	Nama :Sadiyo Noka : 0003348435161 NIK : 3314110506710010	Komplain BPJS	Selamat siang mba, izin konfirmasi anak peserta SADIYO yg bertanya ttg layanan di IGD... blm ada 40 hari sepertinya indikasi mondok lagi, tapi dr RS menyampaikan jika blm ada 40 hari maka BPJS gak bisa jamin. Bahwa seharusnya tidak ada ketentuan batasan hari LOS atau jeda ranap ya mbak, yg menentukan mutlak dr dokter	Konfirmasi dengan Dokter IGD, pasien tidak ada kegawatan sehingga tidak dapat menggunakan BPJS Kesehatan. Pasien sudah diedukasi dan bersedia UMUM dan menandatangani formular edukasi.	SELESAI	Kejelasan Layanan
3.	Kamis 6 Februari 2025	Debby	Google Review	Saya baru kali ini benar2 menyesal masuk ke RS di kota sendiri, keadaaan gawat darurat aja sampai gak tau diagnosa apa. Pasien masih sakit bahkan tidak ada perubahan sama sekali setelah 3 hari 2 malam di RS tanpa diagnosa disuruh pulang rawat jalan oleh dokter, dokternya cewek ketus banget untungnya saja saya tanggap langsung bawa ke RSUD MOEWARDI dengan membawa ambulance sendiri dari luar, dan pelayanan di RSUD Sragen menurut saya jauh sekali dibanding dengan RSUD Moewardi bagaikan bumi dan langit. Saya sungguh berterimakasih dgn pelayanan di RSUD Moewardi. Amit2 semoga gak menjamah RSUD sragen lagi. Pesan saya untuk semua orang pikir2 lagi kalau masuk RSUD Sragen, pelayanan LEMOT, jangan main2 dengan nyawa mending cari RS lain soja. Dokter + perawat judes semua	Komplain ditinjut bagian keperawatan dan dilakukan pembinaan staf perawat	SELESAI	Kejelasan Layanan Perilaku petugas

4.	Kamis 6 Februari 2025	ari boucahxfriends	Google Review	Pelayanan baik ruangan juga nyaman tpi sayang untuk oknum penjaga loket parkir perlu ditindak,, kamis 6 februari 2025 penjaga loket parkir mas" badan kurus pake hodie hijau meminta uang parkir 4rb rupiah padahal saya parkir pake motor hanya sekitar 8/9jam & seharusnya biaya parkir 4-24jam hanya 3rb karna saya buru" jdi males meh ngruwet,, saya nggak masalah hanya seribu rupiah tpi bayangkan itu baru 1 kendaraan & sehari bisa berapa kendaraan yg parkir disitu & berapa uang yg ditilap dlm sehari,, tolong untuk bpk/ ibu pimpinan rumah sakit tolong ditindak oknum" penjaga loket parkir seperti itu. 🙏	Koordinasi dengan bagian parkir, kemudian dilakukan pembinaan staf terkait dan pemberian SP 1. Untuk selanjutnya petugas tersebut ditempatkan di bagian lain/tidak di bagian loket keluar parkir. 	SELESAI	Perilaku petugas
5.	Sabtu 8 Februari 2025	m. faqihudin	IG	Untuk antrean obat cukup lama, kalua bisa ada jasa kirim obat ke rumah pasien jadi tidak perlu mengantri lama sekali. Dengan Sebagian menggunakan jasa antar obat maka bisa mengurangi antrian di loket apotek RS. Mohon maaf bila ada salah kata/kurang berkenan, makasih	Masukan ditindaklanjuti dengan kerja sama dengan Pos Indonesia untuk layanan pengantaran obat pasien dengan tarif flat Rp 12.500,-	SELESAI	Kejelasan Layanan
6.	Kamis 6 Februari 2025	Febyana Siska Nur Utami	Google Review/Ulasan Google	Untuk mbak2 yang jaga di unit rujuk balik pelayanannya buruk sekali itu posisi gak ada antrian saya bilang "PERMISI" sambil menyerahkan berkas saya tpi mbaknya malah diem aja sambil mainin hp setelah itu saya menunggu berkasnya baru di tanangi itu posisi gk ada antrian loh ya setelah itu sudah selesai pun saya bilang "INI YA MBAK UDAH" tpi gk dijwab dan saya haru mengulangi pertanyaan saya baru dijwab sambil judes dan yapss pegawainya masih sibuk mainin hp sambil senyum2 iya gpp sih emang saya pake bpjs tpi bpjs saya juga saya bayar stiap bulan jdi tolong dong pihak RS tolong ditangani dengan bijak. Tpi utk yg nurse station pelayanannya baik dan ramah penjelasannya jelas ya mungkin ibuknya ya nunggu di unit rujuk balik lagi pms kali ya wkwkw astaugfirullohg	Ditinjut bagian pelayanan dan dilakukan pembinaan terhadap staf terkait untuk selalu menerapkan 3S kepada pasien dan pengantar pasien.	SELESAI	Perilaku Petugas

							
7.	Senin 17 Februari 2024	Setya ningsih	Google Review/Ulasan Google	Pelayanan USG di radiologi lama sekali, kalau ada kenalan orang dalam didahuluin padahal antrian belakangan	Konfirmasi dengan bagian RM, pasien merupakan calon haji yang dirujuk dari puskesmas, maka loket pendaftaran memang menjadi satu dengan pasien umum lain. Apabila disendirikan pendaftarannya maka dikhawatirkan akan terjadi komplain dari pasien umum yang lain. Untuk loket khusus hanya tersedia 1 loket untuk difabel dan geriatric sementara pasien lain dapat mendaftar di semua loket yang tersedia.	SELESAI	Antrean Layanan
8.	Senin 17 Februari 2024	Sri Sumarni	Google Review/Ulasan Google	Minta tolong untuk pelayanan hajiloketnya disendirikan tidak dicampur dgn pasien umum. Akhirnya kita hrs menunggu lama sekali	Konfirmasi dengan bagian RM, pasien merupakan calon haji yang dirujuk dari puskesmas, maka loket pendaftaran memang menjadi satu dengan pasien umum lain. Apabila disendirikan pendaftarannya maka dikhawatirkan akan terjadi komplain dari pasien umum yang lain. Untuk loket khusus hanya tersedia 1 loket untuk difabel dan geriatric sementara pasien lain dapat mendaftar di semua loket yang tersedia.	SELESAI	Antrean Layanan

9.	Rabu 19 Februari 2025	Huri	Lapor Mas Dir!	Antrean obat di RSUD melebihi 3 jam	Masukan ditindaklanjuti dengan kerja sama dengan Pos Indonesia untuk layanan pengantaran obat pasien dengan tarif flat Rp 12.500,-	SELESAI	Antrean Layanan
10.	Sabtu 22 Februari 2025	DEWIMIU +62 813-9347-1722	WA	Selamat siang Saya ingin mengusulkan ruang tunggu poli dikasih kipas angin didepan masing2 poli Krn KL cuma di pintu masuk poli masih panas Terimakasih	Masukan menjadi bahan evaluasi dan direncanakan dan dianggarkan untuk menambah AC Standing di ruang tunggu poli barat dan timur.	SELESAI	Sarana Prasarana

TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN MARET TAHUN 2025

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Selasa, 4 Maret 2025	Daffa Bilal Alfatih	KESSAN BPJS	Antri obat terlalu lama lebih baik dikirim lewat kurir saja	Masukan ditindaklanjuti dengan kerja sama dengan Pos Indonesia untuk layanan pengantaran obat pasien dengan tarif flat Rp 12.500,-	SELESAI	Antrean Layanan
2.	Sabtu, 8 Maret 2025	Eko Tedja Arum	DM Instagram	ketika saya minta ijin untuk bertanya kapan melepas perpan kasa gigi itu, kebetulan saya diminta masuk ke ruang poli gigi lagi oleh orang yang baru saja datang, teryta dia adalah dokter, sampai disana saya diperlakukan kurang sopan, saya disuruh duduk dengan nada yang kasar, saya ijin minta air untuk kumur dijawabnya siapa yang suruh kumur gt,dan saya disuruh untuk kembali mencabut gigi saya yng belakang tapi saya tidak mau ,karena saya punya hak untuk gimna diri sya kn .dengan wajah yang arogan Aditya menggunakan nada2 kata yang gksopan menurut saya.mohon pihak RSUD untuk memberikan arahan kepada dr2 lainnya juga jangan seperti itu..meskipun BPJS saya kan juga potong gaji tiap bulan..sekali lagi mohon menjadi perhatian	Ditinjut bagian pelayanan dan dilakukan pembinaan terhadap staf terkait untuk selalu menerapkan 3S kepada pasien dan pengantar pasien.	SELESAI	Perilaku Petugas
3.	Selasa, 11 Maret 2025	Andi Prasetyo	Google Review/ulasan Google	Gara" nunggu kursi roda pendaftaran tutup all hasill sudah menunggu lama gak jadi berobat. mana bawa orang lansia..	Koordinasi dengan bagian Security, kemudian dilakukan pembinaan staf terkait.	SELESAI	Sarana Prasarana dan Perilaku Petugas

				segitunya scurity di depan di mintai bantuan gak ada responya.	Masukan menjadi bahan evaluasi terkait ketersediaan kursi roda.		
4.	Selasa, 11 Maret 2025	Renita Damayanti	Komplain BPJS	Konfirmasi dari PKM, pasien ketuban nya rembes.trus mondok.2 hari yg lalu pulang.ini rembes Ig..trus balik k RS.tp ditolak dg alasan dg diagnosa yg sama.. padahal baru 8 bulan.. pasien rembesnya hari ini juga	Konfirmasi ke Ponek RSSP, dr Linda memberikan edukasi ke pasien bahwa jika mondok lagi dengan diagnose yang sama BPJS kemungkinan tidak bisa digunakan. Setelah musyawarah pasien dan keluarga memutuskan untuk mencoba ke RS lain yang kemungkinan bisa memakai BPJS.	SELESAI	Kejelasan Layanan
5.	Rabu, 12 Maret 2025	Er** Ya***	KESSAN BPJS	Ruang tunggu kurang memadai , sehingga banyak yang pengantar pasien berada di luar lingkungan ruang tunggu dokter	Masukan menjadi bahan evaluasi dan direncanakan dan dianggarkan untuk menambah kursi tunggu di ruang tunggu poli barat dan timur.	SELESAI	Sarana Prasarana
6.	Minggu, 16 Maret 2025		KESSAN BPJS	Jumlah obat yang diresepkan dokter dengan yang saya terima sering berbeda. Missal dokter memberikan obat 15 biji yang diberi Cuma 6 biji. Mohon diperbaiki.	Masukan menjadi bahan evaluasi untuk lebih berhati hati dalam peracikan dan presepan obat	SELESAI	Kejelasan Layanan
7.	Selasa, 18 Maret 2025		LAPOR PAK DIR	Selamat siang bapak direktur RSUD sragen Kami pasien ingin menyampaikan keluhan pelayanan di rmh sakit yg sangat tdk bersahabat dan tidak profesional. Yaitu: 1.Sikap dokter yg sangat tdk ramah dengan pasien,bahkan periksa tidak dicek sama sekali walaupun sekedar menggunakan stetoskop sj. 2.di apotik pasien sdh membayar mahal dan sdh lunas harus menunggu obat berjam2 dgn alasan obat stoknya habis. Kalau tahu stoknya di apotik habis knapa tdk lsg diisi kembali. Padahal terlihat banyak karyawan yg ada di tempat.	Masukan menjadi evaluasi bagi pelayanan di RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Sragen.	SELESAI	Perilaku Petugas Kejelasan Pelayanan

				Pasien dibiarkan menunggu lama sekali tanpa ada kejelasan,br di cari2 setlh kita konfirmasi. 3.mohon untuk pelayanan cek haji di pisah dgn pasien umum lainnya karena kami tujuan ibadah serta biaya pemeriksaan lebih di murahkan jika bisa. Demikian bapak keluhan saya			
8.	Kamis, 20 Maret 2025	Dmutian Dwi anggrainy	Google Review/ulasan Google	Sangat amat memprihatinkan Perawatnya kurang ramah, galak,	Ditinjut bagian pelayanan dan dilakukan pembinaan terhadap staf terkait untuk selalu menerapkan 3S kepada pasien dan pengantar pasien.	SELESAI	Perilaku Petugas
9.	Kamis, 20 Maret 2025	Ichbal Holdan Jasuma	Google Review/Ulasan Google	Patesin ret nya bintangnya 4,1 padahal RSUD kabupaten mosok pelayanannya banyak yg minus bagusan RSUD gemolong, buat perawat yg di ICCU yang jaga malam bisa gak agak santai dikit udah di meja depan pada ngilang giliran dibutuhkan pasien judesanya inalillahi padahal ICCU itu buat yg keluhan jatung tapi kalau ngomong ke pasien dan ngerumpi kayak toak masjid bacotnya gede banget	Ditinjut bagian pelayanan dan dilakukan pembinaan terhadap staf terkait untuk selalu menerapkan 3S kepada pasien dan pengantar  pasien.	SELESAI	Perilaku Petugas

Mengetahui
Koordinator Manajemen Komplain
RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen

dr. AGUS TRIJONO, M.Kes
NIP. 19700802 200501 1 011