LAPORAN

TINDAK LANJUT PENGADUAN

TRIWULAN II

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, 2 Juli 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

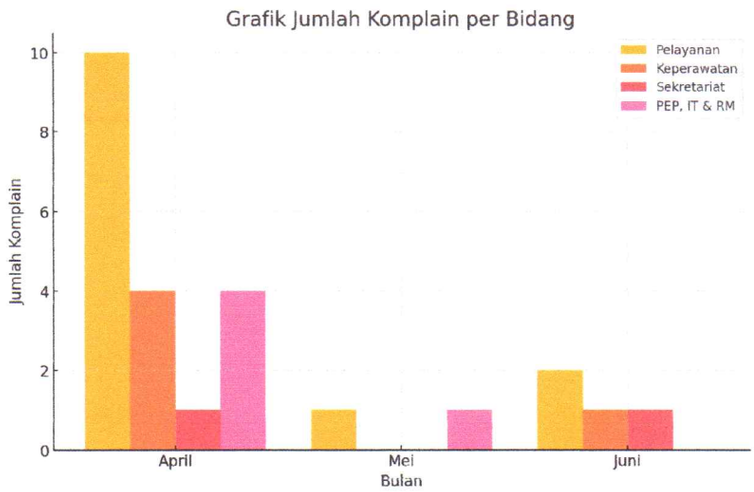
HASIL PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Tabel Rekapitulasi Laporan

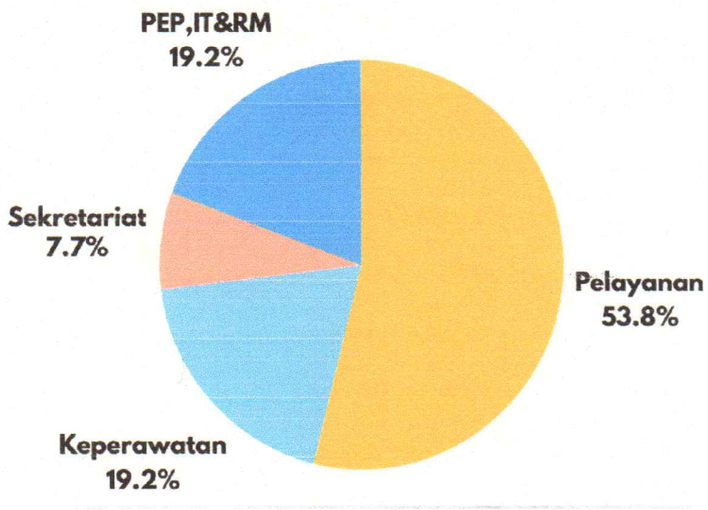
BULAN	BIDANG YANG DIKOMPLAIN				JML
	PELAYANAN	KEPERAWATAN	SEKRETARIAT	PEP, IT & RM	
April	10	4	1	4	19
Mei	1	-	-	1	2
Juni	2	1	1	-	4
JUMLAH KOMPLAIN	**13**	**5**	**2**	**5**	**25**

Pada bulan April jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain aduan berjumlah 19 orang tentang Antrean Layanan, Perilaku Petugas, Kejelasan Layanan. Pada bulan Mei jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain aduan berjumlah 2 orang tentang Antrean Layanan, Perilaku Petugas,. Pada bulan Juni jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain aduan berjumlah 4 orang tentang Antrean Layanan, Perilaku Petugas, Kejelasan Layanan, Sarana Prasarana

B. Grafik Laporan Pengaduan



C.



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 7,7 % , bagian PEP IT 19,2% dan bagian Keperawatan 19,2% dari seluruh aduan yang masuk. beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Pemberitahuan libur tidak dari awal jadi sudah dijadwalkan control ditanggal merah.
- Dokter datangnya lama sekali
- Pendaftaran MJKN tidak muncul
- Antrian mengular di pendaftaran dan polinya dokternya belum siap
- No antrean Mobile JKN sudah terpakai padahal belum terpakai (control tanggal 24 April 2025). Sabtu 19 April therapy ke rehab medik (pendaftaran therapy menggunakan Dipasne)

D. Tren Pengaduan

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan tindak lanjut dari jumlah pengaduan yang diterima. Hasil tindak lanjut pengaduan dipergunakan untuk melakukan evaluasi jumlah pengaduan terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan

publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren jumlah pengaduan layanan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen tahun 2025 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas,dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan jumlah pengaduan dari triwulan satu sampai triwulan tiga tahun dua ribu dua puluh empat pada layanan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

BAB III

PENUTUP

A. EVALUASI

Selama triwulan II tahun 2025 Tim Manajemen Komplain RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen menerima 25 (dua puluh lima) aduan berasal dari berbagai media antara lain : SMS/WA, medsos, google review dan langsung kepada petugas. Dengan Jenis Aduan terdiri dari Pelayanan : 13 aduan, Keperawatan : 5 aduan, Sekretariat : 2 aduan, PEP, IT & RM : 5 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 APRIL TAHUN 2025

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Selasa, 1 April 2025	Baldur Kopling	Google Review/ulasan Google	dah Demam 4hari coba periksa ke igd ga bisa pakai bpjs , yakali suruh beli obat demam 300rb++ , percumah selama ini bayar bpjs , Sekelas RSUD busuk bgt pelayananya	Konfirmasi dengan pengadu ttg kronologi dan lokasi kejadian, namun tidak merespons Kembali.	SELESAI	Kejelasan Layanan
2.	Jumat, 4 April 2025	Akyas Kalis Rubedo	Google Review/ulasan Google	Rumah sakit daerah yang kualitas nya sangat perlu dipertanyakan, sekarang disarankan menggunakan BPJS tapi di rumah sakit ini penanganan sangat buruk sekali manajemen dan peraturannya juga sampah. Bapak saya hampir di amputasi karena penanganan yang ngga kompeten untung pindah rumah sakit jadi bisa terselamatkan. Suster maupun bidan juga perlu ditingkatkan, kalian dibayar untuk melayani orang dan tentunya menerapkan senyum, salam, dan sapa (basic manners) tapi ngga ada sama sekali sister jutek, pasien tidur ngga bilang apa apa langsung disuntik, terkesan sangat tidak profesional bukan, dan juga posisi pasien kritis tetapi tidak boleh ditunggu selama dua jam, pernah saya nekat menjenguk ternyata infus sudah habis dan suster tidak tahu? Sangat disayangkan Rumah sakit yang mengklaim terbesar di bumi Sukowati	Komplain ditinjut bagian keperawatan dan dilakukan pembinaan staf perawat	SELESAI	Perilaku Petugas Kejelasan Pelayanan

				pelayan, aturan, kualitas, manajemen, dan segala aspek nya masih sangat buruk			
3.	Sabtu, 5 April 2025	Hasan Husen	Google Review/ulasan Google	Pelayanan buruk, dokternya judes gak kompeten	Komplain diteruskan ke Tim Managemen complain, Ditinjut bagian pelayanan dan dilakukan pembinaan terhadap staf terkait untuk selalu menerapkan 3S kepada pasien dan pengantar pasien	SELESAI	Perilaku Petugas
4.	Kamis, 10 April 2025	Anggong Pribadi	Google Review/ulasan Google	Pelayanan dari asisten dokter jelek, pelayanan lama dak rekomendasi	Ditinjut bagian pelayanan dan dilakukan pembinaan terhadap staf terkait untuk selalu menerapkan 3S kepada pasien dan pengantar pasien	SELESAI	Perilaku Petugas Waktu Antrean
5.	Kamis, 10 April 2025	Rudi Wicaksono	Google Review/ulasan Google	Pelayanan klinik ortopedi kurang maksimal	Ditinjut bagian pelayanan dan dilakukan pembinaan terhadap staf terkait untuk selalu menerapkan 3S kepada pasien dan pengantar pasien	SELESAI	Perilaku Petugas
6.	Jumat, 11 April 2025	Puji Astuti	Google Review/ulasan Google	Rumah sakit terburuk yang pernah saya kunjungi, asisten dokter Nur poli syaraf yang bapak bapak tidak ramah. Mulutnya kotor.	Komplain ditinjut bagian keperawatan dan dilakukan pembinaan staf perawat	SELESAI	Perilaku Petugas
7.	Sabtu, 12 April 2025	Utomo Cokro Atmojo	SIPP BPJS	Pelayanan kesehatahn tidak jelas. Kejadian tanggal 24 Maret 2025, saya dating jam 09.15 nomor urut F03 tapi mengapa di antrean dokter nomer jadi belasan, apa gunanya booking di Fasilitas Kesehatan RSUD dr. Soehadi Prijonego "Saya selalu datang dari sebelum panggilan pertama.. tetapi dpt panggilan stlh menunggu 1 jam lbh.. Lalu apa gunanya booking.. Saya harus datang jam brp.." Bahkan terkadang harus menunggu sm 2 jam lbh.. Sàya datañg dilokèt pendftrn jam 09.15.,kmd saya tunggu baru dpf panggilan jam 11.30 an	Ditinjut ke Bagian Poli Dalam, Petugas sudah melakukan panggilan sesuai dengan nomor antrean.	SELESAI	Kejelasan Layanan Antrean Layanan

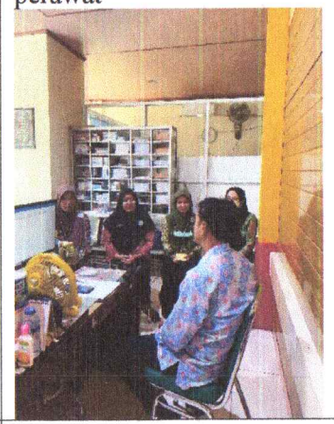
8.	Rabu, 17 April 2025	Bintang Kusuma	Google Review/ulasan Google	Kalo keadaan darurat di igd tolong di tangani terlebih dahulu pasien untuk salah satu keluarga di persilahkan utk mengurus pendaftaran , bukan menunggu pendaftaran dan akhirnya tidak di tangani sampai sy selesai pendaftaran. katanya bpjs saya tidak bisa oke saya ikut jalur umum, tapi malah di banyakin debat masalah biaya pdhl saya menyanggupi sedangkan pasien di ranjang cuman di tensi aja tidak di periksa lebih lanjut. pdhl bapak saya jelas lemas sesek dadanya punya riwayat gagal ginjal dan cuci darah. tp entah perawat atau siapa di igd ibu" bilang bapaknya gapapa mas masi aman, al hasil saya bawa ke Rs lain disolo ternyata keadaan nya kritis skrng bapak saya tiada.	Konfirmasi dengan pengadu ttg kronologi kejadian, namun tidak merespons Kembali.	SELESAI	Kejelasan Layanan
9.	Rabu, 17 April 2025	Bro Edwinomi	Google Review/ulasan Google	Kecewa laah di sini.... alatnya lengkap tapi analisa jelek, dokter hanya visit diem2 saja, pelayanan buruk ....cuzzz Solo ajaaah. Ndak mau di sini...blm ada update baik.	Konfirmasi dengan pengadu ttg kronologi dan lokasi kejadian, namun tidak merespons Kembali.	SELESAI	Kejelasan Layanan Perilaku Petugas
10.	Kamis, 18 April 2025	Sumarno	Tatap Muka Ruang Pengaduan	• No antrean di Poli Rehab Medik tidak teratur, mohon ada no antrean di Poli • Mohon pasien diberikan buku saku therapy, sehingga pasien tahu catatan selama menjalani therapy • Alat therapy Parapin tolong diaktifkan lagi • Wifi tolong jangan dipassword		SELESAI	Waktu Antrean
11.	Kamis, 18 April 2025	Heru Supriyanto	BPJS	• Perawat tidak mengecek secara rutin • Sprei gak dipasang dan diganti oleh petugas,petugas meminta keluarga pasien untuk memasang sprei		SELESAI	Perilaku Petugas

12.	Sabtu, 19 April 2025	Sek Sedilut	Google Review/ulasan Google	Mohon salah satu mbak perawat yang jaga di poli Jantung attitudenya lebih di jaga lagi...Apalagi ke pasien lansia....Mohon maaf semoga masukan ini akan menjadikan RSUD tetap selalu menjaga mutu dalam melayani masyarakat	Komplain diteruskan ke Tim Managemen complain, Ditinjut bagian pelayanan dan dilakukan pembinaan terhadap staf terkait untuk selalu menerapkan 3S kepada pasien dan pengantar pasien	SELESAI	Perilaku Petugas
13.	Sabtu, 19 April 2025		Tatap Muka	No antrean Mobile JKN sudah terpakai padahal belum terpakai (control tanggal 24 April 2025) Sabtu 19 April therapy ke rehab medik (pendaftaran therapy menggunakan Dipasne)	Ditindaklanjuti di bagian IT dan Pendaftaran dan dilakukan perbaikan system pada SIM RS.	SELESAI	Antrean Online
14.	Senin, 21 April 2025	~Sumarno	WA	 Jalur tunetra banyak ngelupas bahaya buat pasien  Antrian mengular di pendaftaran dan polinya dokternya belum siyap jg	Ditindaklanjuti di bagian Kasubag umum dan RT dan akan dilakukan perbaikan terhadap jalur tuna Netra yang mengelupas. Dikonfirmasi ke bagian pendaftaran, bagian pendaftaran sudah melakukan pemanggilan sesuai nomor antrean	SELESAI	Waktu Antrean Sarana Prasarana
15.	Senin, 21 April 2025	Tugiyem	Tatap Muka	Surat kontrol tidak muncul di Mobile JKN padahal sudah dionlinekan petugas Poli : Orthopedy dan Rehab Medik	Ditindaklanjuti di bagian IT dan Pendaftaran. Pasien konsulan tidak dapat menggunakan Mobile JKN	SELESAI	Antrean

16.	Selasa, 22 April 2025	08813828891	WA	Selamat malam, Saya mau protes terkait pelayanan yang diberikan oleh dr Lulus.. Pelayanan sangat buruk, pasien tidak dilakukan pemeriksaan USG/head to toe sama sekali, pasien tidak di apa2 in, tidak ditidurkan diBed juga, padahal posisi pasien nya sakit ginjal stadium 5 dan Terpasang selang pipis juga .. pendamping Pasien belum selesai tanya sudah disuruh keluar oleh dokter nya...ini dokter macam apa...Tolong berikan teguran kepada dokter lulus spesialis penyakit dalam.. Jika tidak diberikan teguran akan saya laporkan ke Dinkes sragen.. terimakasih 🙏 Dijam 1 malam tadi bapak saya panas dan kejang2 akhirnya kami bawa sekeluarga ke dr oen dan langsung masuk di ruang HCU. RSUD Sragen penanganan dokter nya jelek bgt dr lulus. Saya kasih bintang 1 di ulasan RSUD Sragen tunggu saja!!!! dokter nya kok tidak profesional sama sekali tidak sesuai visi dan misi RS. Sangat buruk!!! Segera diberikan teguran kepada dokter lulus agar tidak membahayakan pasien lainnya! Dokter kok tidak sabar, tidak ramah, kerja kok seenaknya saja, ini nyawa loh, kalau sudah tidak bisa di Ajak kerja sama dengan rsud ya dokternya suruh berhenti saja gak usah jadi dokter. Sampaikan ke pihak manajemen. Info saya kembali jika sudah ada jawaban dari pihak manajemen karna saya ingin tau! Saya tungguu	Komplain diteruskan ke Tim Managemen complain, Ditinjut bagian pelayanan dan dilakukan pembinaan terhadap staf terkait untuk selalu menerapkan 3S kepada pasien dan pengantar pasien	SELESAI	Perilaku Petugas
17.	Kamis,24 April 2025	Eko Prasetyo	Tatap muka	Isi Pengaduan :	Dikonfirmasi ke bagian Polo Bedah, dokter sedang ada Tindakan cito.	SELESAI	Antrean

				- Kontrol pertama post opname ke poli bedah, datang sebelum jam 7 sampai jam set 11 dokter belum datang, terlayani dokter sekitar jam 11an - tidak ada pemberitahuan dari perawat terkait informasi dokter (apakah dokter visit/tindakan cito), - Pasien menunggu terlalu lama, padahal kondisi pasien habis kecelakaan dan opname.			
18.	Selasa, 29 April 2025		WA	Pagi, masalah saya kemarin sudah ditindak lanjuti belom. Ini admin nya juga sama sama mau ikutan koclok kayak dokter RSUD juga kah?	Komplain diteruskan ke Tim Managemen complain, Ditinjut bagian pelayanan dan dilakukan pembinaan terhadap staf terkait untuk selalu menerapkan 3S kepada pasien dan pengantar pasien	SELESAI	Perilaku Petugas
19.	Rabu, 30 April 2025		Tatap Muka Ruang Pengaduan	Dokter bedah umum keterlaluan jam 11 baru datang dengan alasan baru ada tindakan OP (oke kita maklumin), tapi dokternya ketus dan susah dimintain solusi/pertimbangan, pasien tidak d jelaskan dengan gamblang. Kita sebagai pasien dan keluarga pasien datang ke RS dengan hati bersedih dengan adanya musibah/penyakit, dengan niat hati dtg ke RS mencari obat biar sembuh ini malah tambah pikiran dan sakit hati,,,semoga di bukakan pintu hidayah kebaikan untuk pak dokter	Komplain diteruskan ke Tim Managemen complain, Ditinjut bagian pelayanan dan dilakukan pembinaan terhadap staf terkait untuk selalu menerapkan 3S kepada pasien dan pengantar pasien	SELESAI	Perilaku Petugas

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

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Sabtu, 10 Mei 2025		WA	Pak dr... Mohon maaf...klo seperti ini melanggar etika mboten? Itu live...semua perbincangan terekam. Kami mendapatkan aduan dari pelanggan. Niki kerja apa mau live ? 🙈 Pakai nametag rs bu.	Komplain ditinjut bagian RM dan PEP dan dilakukan pembinaan staf perawat 	SELESAI	Prilaku Petugas
2.	Selasa, 21 Mei 2025	Alexsa meyrisha	Google Review	Tolong di kondisikan lagi kinerjanya,masak nunggu dari jam 8 Sampek jam 10 dokternya blm datang, hari kerja Senin sampai Kamis tutup jam 13.00 (klinik penyakit dalam)	Konfirmasi dengan pengadu ttg kronologi dan lokasi kejadian, namun tidak merespons Kembali.	SELESAI	Antrean

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

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Minggu, 8 Juni 2025	Martina Dwi Hastuti	DM IG	Mohon maaf untuk yang terdaftar control tanggal 7 dan sudah daftar bagaimana njih?Mohon Solusi Mengapa tidak ada pemberitahuan lebih awal. Dulu pas minta jadwal control katanya tanggal 9 libur dan diberi pilihan tanggal 7 atau tanggal 10. Untuk yang terdaftar via MJKN kan harus sesuaitanggal yang sudah terdaftar tsb. Paling tidak yang terjadwal tanggal 7 dihubungi atau chat di wa. Harusnya kan ada daftarnya pasien yang terjadwal tanggal 7 apa tidak bisa dihubungi lebih dulu pasti setiap pasien kan ada nomor WA yang tersimpan. Bukannya apa ini berkaitan dengan nomor anrtrean dan keluarga pasien yang mengantar. Mohon solusinya	Komplain diteruskan ke manajemen complain. Ditindaklanjuti dengan penjadwalan ulang pasien tanggal 9 Juni 2025 dan akan dilakukan pendampingan oleh bagian Humas	SELESAI	Antrean Pendaftarn

2.	Senin, 9 Juni 2025	Diyah Ayu Kesumaningtyas	BPJS	mbak menanyakan terkait riwayat pelayanan tersebut gimana ya? Nama Peserta : DIYAH AYU KESUMA NINGTIAS No Kartu JKN/NIK : 0000570469724/3314046011970001 Keterangan : Suami saya menandatangani surat pernyataan tersebut dan saya dibawa ke RSUD Soehadi Prijonegoro Sragen. Suami saya bertanya ke bagian administrasi pihak RSUD Soehadi Prijonegoro Sragen terkait biaya melahirkan normal dan dari pihak RSUD menjelaskan kalau melahirkan secara normal, biayanya umum. Lalu pada pukul 07.50 WIB saya melahirkan normal, dari pihak RSUD Sragen memberi tahu kalau biayanya harus umum kama melahirkan normal dan biaya saya melahirkan dan kuretase sisa placenta Rp 7.367,747,-	 Masukan ditindaklanjuti dengan bagian Pelayanan dan dilakukan pengembalian uang sebesar Rp 7.367,747,-	SELESAI	Kejelasan Pelayanan
3.	Selasa, 17 Juni 2025	Sukri	DM IG	Nama obat yang tertera di etiket dengan isi berbeda. Harusnya trihex dapatnya cpz	Ditindaklanjuti oleh bagian Farmasi. Obat diantar ke Rumah pasien sebagai bentuk tanggung jawab RS	SELESAI	Perilaku Petugas
4.	Senin, 23 Juni 2025	Heni Setyaningsih	Google Review	Kedua kali nemenin suami dirawat disini, pelayanan sangat kurang sekali dari yang pertama : 1. Jarum suntik bisa ketinggalan di bed pasien setelah menyuntik, untung ketauan kalo ketinggalan, kalo nggak? jarum bisa malah ngenain pasien itu sendiri. timbul penyakit baru dong haduhhh 2. Setelah ganti infus, mungkin karena sedang crowded habis pindah kamar dari ruang operasi, sampe infusnya ketinggalan nggk diambil2 sampe jatuh di bawah bed hmmm 3. Saya nggk tau SOP penggantian sprei bed pasien bagaimana, cuma ketika suami dirawat 3 hari disana, belum 1 hari pun diganti spreinya. menurut saya ini	Konfirmasi dengan pengadu ttg kronologi dan lokasi kejadian, namun tidak merespons Kembali.	SELESAI	Perilaku Petugas

				agak kurang baik ya 4. Dari sisi penyediaan gizi cathering, dengan model sendok plastik dicampur begitu saja dengan lauk pauk, tanpa ada tissue maupun plastik pemisah, sangat kurang dari sisi higiene makanan. dari banyak rumah sakit baru nemu yg kyk gni 5. Terkait kebersihan ruangan, setau saya lantai di pel atau dibersihkan hanya sekali itupun di pagi hari. bukankah lantai rumah sakit kotor banyak kuman. kenapa hanya dibersihkan 1 kali sehari ya? sampe ada sarang laba2 juga di ruangan. Harapannya dengan ada banyak ulasan yang kurang baik terkait rumah sakit ini, menjadikan pihak RS jga berbenah dan mengevalusi diri. Karena pasien juga berhak mendapatkan pelayanan yang baik ketika berobat. terimakasih			

Mengetahui
Koordinator Manajemen Komplain
RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen

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