LAPORAN

TINDAK LANJUT PENGADUAN

TRIWULAN III

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, 30 September 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 6

BAB II HASIL PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Tabel Rekapitulasi Laporan 10

B. Grafik Laporan Pengaduan 11

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.
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

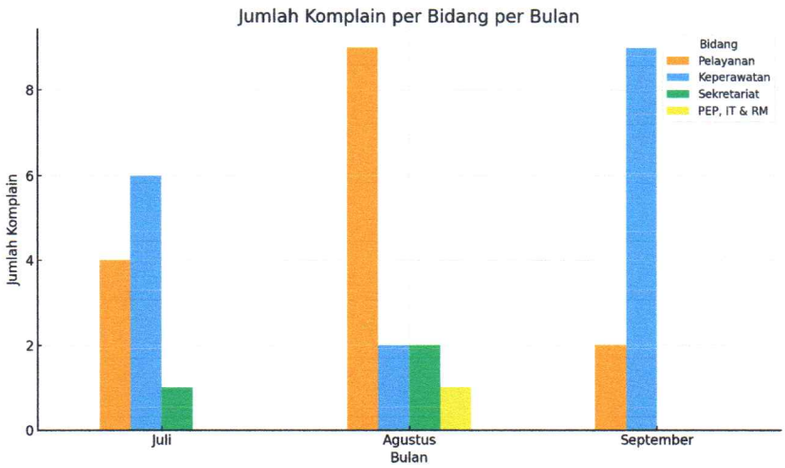
BULAN	BIDANG YANG DIKOMPLAIN				JML
	PELAYANAN	KEPERAWATAN	SEKRETARIAT	PEP, IT & RM	
Juli	4	6	1	-	11
Agustus	9	2	2	1	14
September	2	9	-		11
JUMLAH KOMPLAIN	**14**	**17**	**3**	**2**	**36**

Pada bulan Juli jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain aduan berjumlah 11 orang tentang perilaku pertugas (perawat, satpam/bidan), Ketersediaan obat & antrean lama di farmasi, Jam kepastian pelayanan dokter di Poli.

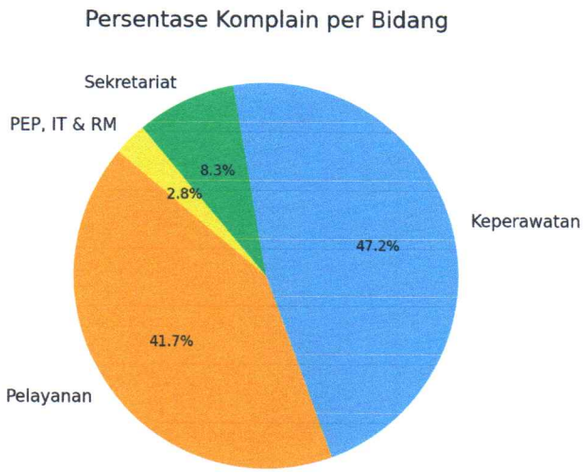
Pada bulan Agustus jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain aduan berjumlah 14 orang tentang Kejelasan pelayanan (Radiologi, IBS, HD), Perilaku Petugas (Perawat, Pendaftaran, Dokter, Farmasi), Sarana Prasarana (Kursi roda, lampu ruangan, kebersihan), Antrean Lama di Poli, Antrean Lama di Farmasi

Pada bulan September jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain aduan berjumlah 11 orang tentang Perilaku Petugas (Perawat), Kejelasan Pelayanan (Kegawatdaruratan)

B. Grafik Laporan Pengaduan



C.



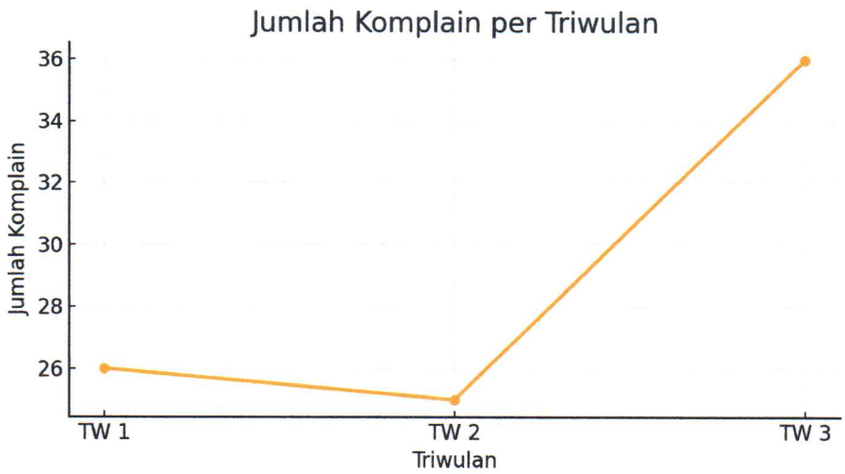
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian yaitu bidang Keperawatan dengan 47,2 dari seluruh aduan yang masuk. Kemudian ada Bagian Pelayanan dengan 41,7 % dari seluruh aduan yang masuk, Bagian Sekretariat 8,3% dari seluruh aduan yang masuk dan bagian PEP IT&RM 2,8% dari seluruh aduan yang masuk.
Beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Perilaku Petugas yang judes, galak, tidak ramah (Perawat/bidan, Satpam, Petugas Pendaftaran, Dokter)
- Kejelasan Pelayanan (Jam Pelayanan dokter, kegawatdaruratan BPJS, Hemodialisa, Radiologi, Ketersediaan obat,)
- Anteran Lama (Farmasi, Poliklinik Rajal, Pendaftaran)
- Sarana Prasarana (Kebersihan, kursi roda yang rusak, lampu bangsal mati, CCTV)

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 peningkatan jumlah pengaduan dari triwulan satu sampai triwulan tiga tahun dua ribu dua puluh lima pada layanan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

BAB III

PENUTUP

A. EVALUASI

Selama triwulan III tahun 2025 Tim Manajemen Komplain RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen menerima 36 (tiga 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 : 17 aduan, Sekretariat : 3 aduan, PEP, IT & RM : 2 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

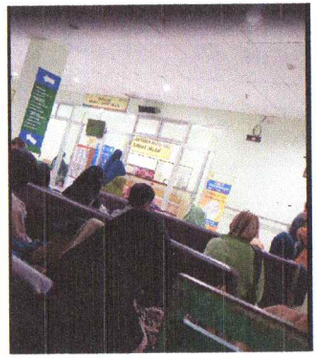
dr. Agus Trijono, M.Kes
NIP. 19700802 200501 1 011

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

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Jumat, 4 Juli 2025	Kuatno	BPJS	Pasien di kamar lavender Lantai 3 No 2. Sudah 3 hari di RSUD Soehadi Prijonegoro, mau dirujuk ke RSUD Moewardi namun belum dapat kamar. Informasi dari keluarga pasien apabila belum dapat kamar, akan dipulangkan dahulu. Kalau di Moewardi belum ada kamar, disuruh pulang dulu. Pasien belum sembuh disuruh pulang. Harusnya bukanya tetep di RSUD dulu jika sudah ada kamar dan dirujuk melalui aplikasi sisrute, baru langsung dibawa kesana ya	Sudah koordinasi dengan bangsal lavender. Adapun kronologo dan Klarifikasi dari bangsal lavender adalah sbb: * Pasien dg paraparese spastik suspec metastase dd ca Buli * Sudah program kemoterapi selesai di rsdm * CT Scan kontras di RSDM nunggu hasil * Keluhannya masuk RS tidak bisa bab dan ke bas kedua kaki. * Sudah flat enema 2 kali belum bisa bab * Curiga metastase rencana rujuk ke RSDM sudah proses sisrute, belum ada jawaban. Alternatif ke 2,jika jawaban sisrute tidak ada tempat.. Edukasi Bu dr DPJP pasien ke RSDM pakai surat kontrol poli. Pasien punya surat kontrol dari RSDM. Tanggal 4 juli 2025 malam, Sisrute sdh di jawab okeh RSDM dan pasien di rujuk ke RSDM	SELESAI	Kejelasan Layanan (BPJS)

2.	11 Juli 2025	Pebriyani Citra Dewi	BPJS	Saya kan berobat menggunakan BPJS nah disuruh buat tebus obat diluar rumah sakit dengan alasan obat yang yang di rumah sakit sudah habis, terus ini gimana ya pakai uang pribadi atau ditangguhkan ke BPJS.	Karene ketersediaan obat di RS habis maka pasien disarankan membeli obat di apotek luar dan RS bersedia mengganti uang yang dipakai untuk membeli obat tadi dengan membawa kwitansi dan diserahkan ke bagian apotek rawat inap (menemui Ibu Uli) 	SELESAI	Ketersedian Obat (Farmasi)

3.	14 Juli 2025	Sintia osa	Google Review	saya kecewa dengan pelayanan satpam nya,ibu saya meminta tolong sama satpam untuk menghubungi pihak keluarga saya lewat no hp yang saya tulis di kertas dan satpam nya beralasan tidak pegang hp karna hp di kumpulkan,sedang pasien atau pun penunggu pasien kalau butuh bantuan yang di tuju duluan pasti satpam.	Koordinasi dengan bagian secretariat, satpam memang tidak boleh membawa HP pada saat jam pelayanan.	SELESAI	Perilaku Petugas (Satpam)

4.	16 Juli 2025	+62 813-9301-7197	WA	Assalamuallaikum... Tolong bagian tensi jagan asal nempel hasil tensi ke rm orag lain... Tolong petugasnya lebih teliti lagi.. jangan gegsi tanya siapa nama pasien yg sedang ditensi bila lupa ini tensi pasien mana... Maturnuwun🙏🙏 Kasian kalau tensinya tinggi malah dapat hasil orang yg normal tensinya dan nnti peresepan obatnya malah dikasih obat2an yg g boleh untuk tensi tinggi... Tolong lebih teliti... Iya kalau keuarganya paham obat dan riwayat penyakit pasien... Lha yg tidak... Bukane malah jd bencana peresepan selama 1 bulan obatnya bisa saja keliru Dan tolong untuk petugas yg jaga tensinya dimohon untuk ready lebih awal njih	Koordinasi dengan bagian Waalaikumsallam, Wr, Wb. Selamat Pagi, Bapak/Ibu. Terima kasih atas masukan yang disampaikan kepada kami. Masukan dari Bapak/Ibu akan menjadi evaluasi untuk memperbaiki layanan kami. Mohon disampaikan kronologi, tempat kejadian dan waktu kejadian agar memudahkan kami untuk melakukan tindak lanjut. Demikian yang dapat kami sampaikan, semoga sehat selalu. [RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen]	SELESAI	Perilaku Petugas (Perawat)
5.	16 Juli 2025		Google review	Antrian obat ngeri jan 3 jam luih durung dipanggil 	Kordinasi dengan bagian Farmasi, obat racikan pada hari rabu 16 Juli banyak sehingga membutuhkan waktu yang lebih.	SELESAI	Antrean Obat (Farmasi)
6.	22 Juli 2025	NN	Tatap Muka	Perawat syaraf galak dan tidak ramah pada pasien, tidak hanya saya yang mengeluh tetapi banyak paseien yang merasakan hal yang sama.	Koordinasi dengan bagian keperawatan dan dilakukan pembinaan staf perawat untuk menerapkan excellent service (5S)	SELESAI	Perilaku Petugas (Peraawat)

7.	24 Juli 2025	Hana	Tatap Muka	2 minggu yang lalu anak panti saya dirawat di bangsal Teratai dengan kaki patah. Ada beberapa oknum perawat yang galak dan ber attitude tidak baik bahkan anak panti saya disuruh membersihkan lukanya sendiri. Tapi untung ada perawat lain yang sigap membersihkan luka anak panti saya. (Poli Teratai)	Koordinasi dengan bagian keperawatan dan dilakukan pembinaan staf terkait	SELESAI	Perilaku Petugas (Perawat)
8.	25 Juli 2025	Ana Nianik	Google Review	Mohon maaf sedikit saran. Untuk para pegawainya, baik posisi perawat, farmasi ataupun yang lainnya. Tolong saat rekrutmen pekerja baru, mohon benar-benar di interview dan di seleksi terlebih dahulu. Adab, Akhlaq, dan tata krama juga penting. Terima kasih 🙏	Dikoordinasi dengan bagian keperawatan dan dilakukan pembinaan terhadap staff terkait untuk menerapkan service excellent (5S)	SELESAI	Perilaku Petugas (Perawat)
9.	25 Juli 2025	+62 812-2842-6410 marliafitriyan	WA dan Google Review	Mohon kepada perawat baik senior maupun junior diberikan pelatihan comunication skill yang baik dan benar, jangan merasa sok senior sehingga pasien diberi instruksi seenaknya saja. Tidak semua pasien tu setiap hari ke rumah sakit, wajar saja apabila bertanya habis proses ini kemana, ruangnya dimana dan disebelah mana. Kejadian pagi ini, antar kontrol ke poli dalam namun pada saat cek tensi dengan bapak2 perawat diujung pintu entah siapa namanya langsung diminta ke poli penyakit dalam, ketika kami tanya dimana posisi ruangan tsb petugasnya bilang "coba dibaca aja mbak mana ruangan yg tulisannya penyakit dalam. Kan ada tulisannya to." Lha rumangsamu aku mben dino dolan rumah sakit opo pie. Manner nya tolong diperbaiki, ketika lg males ngomong ato males nunjukin ruangan, plis setidaknya bapak bisa bilang ruangan nomor berapa biar pasien ga muter dewe goleki ruangane.. keliatan bgt gamau layanin pasien, smg anda sehat selalu!	Dikoordinasi dengan bagian keperawatan dan dilakukan pembinaan terhadap staff terkait untuk menerapkan service excellent (5S)	SELESAI	Perilaku Petugas (Perawat)

							
10	29 Juli 2025	Abbas Ari	Google Review	Beberapa hari menunggu saudara lahiran di sini. Bidan baik" pas waktu lahiran atau pas mondoknya, tpi sayang kalau pagi yg bidan banyak dan rame suasana nya. Tpi klo siang dan malam mereka g ad yg duduk di depan, harus manggil" kalau ad keperluan. Itupun kadang cuma satu 2 yg jaga g sebanyak pagi . Pdhl saat itu cuma pasien ny saudara saya g ad pasien lain.	Koordinasi dengan bagian keperawatan dan dilakukan pembinaan terhadap bidan untuk menjaga ketenangan didalam bangsal	SELESAI	Perilaku Petugas (Perawat)
11	30 Juli 2025	Heyya	Google Review	Seharusnya di poliklinik dicantumkan jam praktik dokter,, Kita ke klinik anak datang pukul 7 tapi sampai pukul 10.30 belum dilayani,, Ini bawa bayi, dari pagi tidak ada tindakan dan hanya menunggu,	Terima kasih atas perhatian dan masukan yang telah disampaikan. Kami mohon maaf atas keterlambatan pelayanan dokter di klinik anak yang Bapak/Ibu alami. Keterlambatan tersebut terjadi karena dokter yang bersangkutan sedang menangani kasus gawat darurat pada pasien anak di bangsal, yang membutuhkan tindakan medis segera demi keselamatan jiwa pasien. Kami memahami ketidaknyamanan yang dirasakan dan sangat menghargai kesabaran Bapak/Ibu menunggu pelayanan. Situasi darurat seperti ini memang tidak dapat diprediksi, namun menjadi bagian dari komitmen kami dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik, terutama pada kondisi yang mengancam jiwa. Ke depan, kami akan terus berupaya meningkatkan koordinasi dan informasi kepada pasien, agar setiap keterlambatan dapat dikomunikasikan dengan lebih baik.	SELESAI	Kejelasan Pelayanan (Dokter)

					Demikian kami sampaikan, terima kasih atas pengertian dan kepercayaan Bapak/Ibu kepada layanan kami. Semoga sehat selalu . . [RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Sragen]		

Mengetahui
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 AGUSTUS TAHUN 2025

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Sabtu, 8 Agustus 2025	Riska Asqir	Google Review	pelayanan buruk	Konfirmasi dengan pengadu, kronologi dan kejadian namun pengadu tidak merespon kembali	SELESAI	Kejelasan Layanan
2.	Senin, 11 Agustus 2025	Dewi Erawati	Langsung (Tatap Muka)	Sebelum punya mobile JKN, saya pernah dibentak sama petugas pendaftaran (mbak yang pendek dan putih) sering pake masker, gak pake kacamata. Bicaranya kasar, padahal saya orang tua gak mudeng HP dan anak saya control di Jiwa. Mbok ngomongnya yang halus, dan sopan, klo ngasih tau daftar online. Ini akhirnya saya sudah punya MJKN	Koordinasi dengan bagian RM dan dilakukan pembinaan terhadap staff terkait untuk menerapkan service excellent (5S)	SELESAI	Perilaku Petugas (Staf Pendaftaran)
3.	Rabu, 13 Agustus 2025	Xxxx 085604672282	Lapor Mas Dir!	Pengambilan obatnya diacak gimana sih dok kok gak urut	Koordinasi dengan bagian Farmasi, terkadang stok obat belum tersedia harus mengambil ke Gudang dulu dan pada akhirnya yang dipanggil nomor yang sudah komplit obat nya sesuai resep	SELESAI	Kejelasan Layanan (Farmasi)
4.	Rabu, 13 Agustus 2025	Ayha Fairuz	DM IG	Suster banyak yang judes, jutek, tidak ramah, kurang bagus cara mereka menyampaikan. Kebanyakan susternya yang tua tua yang sombong, judes, mukanya tidak ramah Padahal dokternya ramah baik sopan sabar lembut Sangat disayangkan.	Koordinasi dengan bagian keperawatan dan akan dilakukan pembinaan terhadap staff terkait untuk menerapkan service excellent (5S)	SELESAI	Perilaku Petugas (perawat)

5.	Sabtu, 16 Agustus 2025	Purwo	Lapor Mas Dir!	Kemarin kamis saya operasi kista atheroma di RSUD Sragen, atas nama purwo yuli atmoko. Apakah kemarin kapsul/kantongnya sudah diambil ya..soalnya pas operasi tidak diperlihatkan kantong tersebut. Yang diperlihatkan Cuma isinya saja. Saya khawatir kantongnya belum keangkat.	Koordinasi dengan bagian IBS. Pasien akan diedukasi pada saat control pertama oleh dokter yang bersangkutan.	SELESAI	Kejelasan Layanan
6.	Senin, 18 Agustus 2025	Aqsal	Lapor Mas Dir!	Selamat siang bapak direktur RSUD Sragen Kami pasien ingin menyampaikian keluhan pelayanan di rumah sakit yang sangat tidak bersahabat dan tidak professional yaitu : 1. Sikap dokter yang sangat tidak ramah dengan pasien bahkan periksa tidak dicek sama sekali walsupun menggunakan stetoskop 2. Di apotek pasien sudah membayar mahal dan sudah lunas harus menunggu ber jam jam dengan alasan obat stoknya habis. Kalua tahu stoknya habis kenapa tidak langsung diisi Kembali? Padahal terlihat banyak karyawan yang ada ditempat. Pasien dibiarkan menunggu lama sekali tanpa ada kejelasam, baru dicari cari setelah kita konfirmasi Mohon untuk pelayanan cek haji dipisahkan dengan pasien umum lainnya karena tujuan kami ibadah serta biaya pemeriksaan lebihb dimurahkan jika bisa.	Dikoordinaikan dengan bagian pendaftaran, farmasi akan dilakukan tindak lanjut terkiat keluhan yang disampaikan. 1. Pembinaan staf terkait untuk menerapkan 5S dalam pelayanan 2. Beberapa stok obat sedang dalam pengisian membutuhkan waktu beberapa saat Biaya sudah sesuai dengan Peraturan Bupati.	SELESAI	Perilaku Petugas (dokter) Antrean Farmasi (Farmasi)
7.	Selasa, 19 Agustus 2025	+62 895-3210-99408	WA	Orang tua saya salah satunya pasien RSU DR, SUHADI, dan pengguna kursi roda, tapi sayang nya banyak yg nggak berfungsi, seperti rem pada kursi roda banyak yg kendor, bagian tempat kaki banyak yg kendor bahkan ada yg tidak ada dll, kalo bisa kursi roda2 yg ada di RSU SUHADI, di service biar baik kembali, agar pengguna menjadi nyaman dlm, itu saja	Selamat siang, Bapak/Ibu Kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu alami ketika berkunjung di Rumah Sakit kami, Kami akan melakukan tindak lanjut dengan perbaikan sarana dan prasarana. Saran dan masukan dari Bapak/Ibu menjadi semangat	SELESAI	Sarana Prasarana (kursi roda)

				saran dari saya kalo saran saya kurang berkenan saya minta maaf yg sebesar2 nya, terimakaaih🙏🙏🙏	bagi kami untuk terus meningkatkan mutu pelayanan RS kami. Demikian yang dapat kami sampaikan. Terima Kasih, Semoga Bapak/Ibu senantiasa diberi kesehatan. [RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Sragen]		
8.	Rabu, 20 Agustus 2025	Siti Musyrifah	Tatap Muka (Langsung)	Minggu lalu istri saya opname disini, kemudian ada Tindakan HD (Hemodialisa) oleh dr Lulus. Direncanakan HD akan rutin dilakukan seminggu satu kali, tapi setelah Tindakan HD 1x kemudian tidak ada kejelasan HD selanjutnya, katanya disini sudah tidak bisa. Terus kedepannya HD istri saya bagaimana	Dikoordinasikan dengan bagian HD, kapasitas bed untuk HD RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Sragen sudah terisi semua. Untuk daftar tunggu antrean lebih dari 20. Petugas melakukan edukasi kepada pasien untuk mencari alternatif HD di RS lain.	SELESAI	Kejelasan Pelayanan (Hemodialisa)
9.	Jumat, 22 Agustus 2025 12.00	Shoffana Immawati	DM IG	Selamat siang kak, kak saya mau complain terkait hasil pembacaan hasil rongsen thorax saya kemrin, dan hari ini saya coba untuk menghub via wa/telpon guna meminta hasil pembacaan rongsen thorax akan tetapi tidak ada respon dari petugas radiologi terkait hal tsb bagaimana ya? Mohon informasinya karena memang hasil pembacaan rongsen thorax tersebut akan segera digunakan. Terima kasih	Dikoordinasikan dengan bagian Radiologi. Hasil foto rontgen sudah dikirimkan ke pasien yang bersangkutan.	SELESAI	Kejelasan Pelayanan (Radiologi)
10.	Senin, 25 Agustus 2025	Pani	WA	Ibu saya dr jam setengah sembilan sampai saat ini kok blm ada panggilan ya padahal yg pasien belakang saja SDH di panggil ibu saya di ruang bedah Nama ibu Pani dari kedong banteng Banaran sambung macan	Dikoordinasi dengan bagian Klinik Bedah Onkologi, Perawat sudah melakukan pemanggilan pasien sesuai nomor antrean.	SELESAI	Kejelasan Pelayanan (antrean)
11.	Selasa, 26 Agustus 2025	Iput Ade	Google Review	Gila bener petugas tracking obat . Saya mau cek nomer yanb di tulis ke alamat bener/salah .tapi petugas menolak dengan sangat sengit.kan manusia mungkin ada salah entah salah dari saya atau dari petugas .salah penyebutan nomer dan salah mendengar	Dikoordinasikan dengan bagian Farmasi. Ditindaklanjuti dan menjadi bahan evaluasi agar petugas dapat lebih ramah, komunikatif, dan fokus dalam memberikan pelayanan. Akan melakukan pembinaan	SELESAI	Kejelasan Pelayanan Perilaku Petugas (Farmasi)

				nomer yg saya bacakan.menolak sekali .padahal kami hanya ingin memastikan alamat dan nomer dengan benar .karena kami baru pertama tracking obat dan jika ada masalah rumah kita juga jauh.dia juga sibuk dengan hpnya.saya ajak bijara aja dia kelihatan asik dengan hpnya.tolong dia di sp pak aatasan supaya pelayananya bisa lebih baim lagi.	kepada petugas terkait agar kejadian serupa tidak terulang kembali		
12.	Kamis, 28 Agustus 2025	Silvania Adelian Surya Margeretha	Google Review	Buat salah satu mbak" perawat yg jaga di ruang melati, tolong ya kalo dimintai bantuan itu jangan judes"	Ditindaklanjuti di bagian keperawatan. Akan menjadi bahan evaluasi agar petugas dapat lebih ramah, komunikatif, dan fokus dalam memberikan pelayanan. Akan melakukan pembinaan kepada petugas terkait agar kejadian serupa tidak terulang kembali	SELESAI	Perilaku Petugas (Perawat)
13.	Jumat, 29 Agustus 2025	Siti Fatimah	Google Review	RI di r.teratai,kmr nya sempitapa krn bpjs ya tp kl 2 bukan pbid atw pbin,kmr gelap isi 2 org tp lampu cm 1,kmr px ada cctv,sehingga ga bs jaga privasi jika ingin tindakan,/sibin px,atw ganti baju,mau ganti bj di kmr mandi,kmr mandi bau dan kotor,ember nya sampai ada jentik nya,tidak ada wastafel untk cuci tangan atw hand crup dikmr px,seperti nya ppi rs perlu keliling ruangan2,korden ada yg lepas kait nya,tidak ada bel untk panggil bantuan perawat.	Ditindaklanjuti di bagian Bagian Umum Rumah Tangga 1. CCTV di kamar dalam keadaan mati,sehingga tidak akan mengganggu privasi pasien. 2. Lampu di Ruangan akan segera diganti 3. Pembinaan petugas kebersihan untuk menjaga kebersihan di KM Korden yang lepas akan segera diperbaiki	SELESAI	Sarana Prasarana

Mengetahui
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 SEPTEMBER TAHUN 2025

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1	Jumat, 5 September 2025	Pindy Sukma Pertiwi	Google Review	Rumah sakit dgn pelayanan kurang sekali. Pengalaman bude sy masuk igd sampai rawat, dokter dan perawat tdk melayani dgn ramah. Bude sy adalah tunawicara krn tdk bisa mendengar, saat itu bagian syaraf rusak krn jatuh dan lumpuh setengah badan. Sehingga spt tidak sadar walaupun sadar dan melek. Yg tdk mengenakkan sekali waktu jam kunjung dokter, beliau (dokter itu) bertanya kpd bude sy tangannya bisa gerak tidak sambil teriak pdhl beliau tau kalo pasiennya tdk bisa mendengar. Harusnya bisa dengan pelafalan A I U E O saja tdk udah berteriak2. Jg setiap dokter berkunjung, kami tdk diberi penjelasan lengkap apa yg telah terjadi, kondisi terkini spt apa. Sampai sekarang kami tdk tau sebetulnya diagnoganya apa. Pelayanan sgt buruk baik dokter maupun perawat.	Ditindaklanjuti ke bagian Keperawatan dan dikonfirmasi bahwa tidak ada pasien yang tidak bisa mendengar, hanya ada pasien yang tidak bisa berbicara karena stroke.	SELESAI	Perilaku Petugas
2	Sabtu, 13 September 2025	Sunarto	Tatap Muka	27 Agustus 2025kecelakaan jam 20.00 dibawa ke IGD RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. Ketika di IGD diminta melakukan pembayaran untuk pemeriksaan di IGD padahal saya punya BPJS. Saya disuruh membayar 322.000	Ditindak lanjuti ke Bagian RM dan dilakukan klarifikasi kepada pengadu : 1.Pasien mengalami Kecelakaan Lalu Lintas (KLL) ganda dengan 3 orang korban (Wiwit, Intan, Kahiyang).	SELESAI	Kejelasan Pelayanan (BPJS)

					2.Sesuai prosedur, penjamin utama untuk korban kecelakaan lalu lintas adalah Jasa Raharja (JR), bukan BPJS Kesehatan. 3.Dari laporan kepolisian, hanya satu korban yang dikeluarkan jaminan JR atas nama Intan, sedangkan untuk korban lain tidak diterbitkan jaminan JR. 4.Karena tidak ada surat jaminan JR untuk pasien lain, maka secara administrasi status pasien tersebut tercatat sebagai pasien umum. 5.Terkait biaya obat yang ditanyakan, hal tersebut menjadi tanggungan pasien umum karena jaminan tidak dapat diberikan tanpa adanya surat jaminan resmi dari JR. Demikian yang dapat kami sampaikan, Terimakasih, semoga sehat selalu.		
3	Selasa, 23 September 2025	Diana Yuliyawati	Google Review	Perawat tidak ramah, suka julit ke pasien dan keluarga pasien (Ruang Perina)	Ditindaklanjuti ke bagian Keperawatan dan dilakukan pembinaan petugas untuk menerapkan excellent service 5S 	SELESAI	Perikau Petugas (Perawat)

4	Selasa, 23 September 2025	Novaa	Google Review	Perawatnya tidak ramah , suka julit ke pasien dan keluarga pasien!! (Ruang perina)	Ditindaklanjuti ke bagian Keperawatan dan dilakukan pembinaan petugas untuk menerapkan excellent service 5S 	SELESAI	Perikau Petugas (Perawat)
5	Senin, 22 September 2025	Silmi Kaffah B	Google Review	Kepada pihak manajemen dan khususnya mungkin bagian pelayanan keperawatan. mohon dievaluasi untuk sdm perawatnya. sebelum saya menulis review ini saya sudah membaca review org2 sebelumnya dan sayapun merasakan "relate" terhadap review2 tersebut. betul sekali perawatnya kurang informatif juga jika kita banyak bertanya ekspresinya kurang mengenakan. dan saya rasa kalau mau ngomongin keluarga pasien boleh2 saja tapi suaranya mungkin bisa dipelankan tidak usah terkesan seperti "sarkas" sengaja bicara yg kencang supaya saya dengar. sebelumnya saya mengucapkan terimakasih untuk perawatan bayi saya namun juga saya kecewa dan tidak puas terhadap pelayanannya. Mohon jadi bahan evaluasi ya untuk para manajemen khususnya layanan keperawatan. Karena saya tidak ingin pasien lain merasakan apa yg saya rasakan.	Ditindaklanjuti ke bagian Keperawatan dan dilakukan pembinaan petugas untuk menerapkan excellent service 5S 	SELESAI	Perikau Petugas (Perawat)

				mudah-mudahan bisa ditingkatkan rasa respect, care dan bisa lebih informatif lagi terhadap pasien dan keluarga pasien terimakasih			
6	Senin, 22 September 2025	Nurul Ika	Google Review	Tolong lebih di tingkatkan lagi komunikasi dan pelayanannya terutama bagian keperawatan ruang perina Berikanlah hak pasien mendapatkan pelayanan prima Fikirkan jika kondisi itu berada di kalian atau keluarga kalian Mereka pasti merasa bingung, was2, takut,capek khususnya orang awam. jangan ditambah2i dengan bullying keluarga pasien, kalian bisa dituntut ke ranah hukum lhoo Rumah sakit kan melayani jasa pelayanan jika pelayanannya tidak bagus, tidak dengan job disk nya bagaimana kesehatan di indonesia ini?? Mohon diperhatikan lagi karyawan2 nya Jangan hanya ngrumpi dan bullying keluarga pasien kepada pihak Managemen Rsud Tks	Ditindaklanjuti ke bagian Keperawatan dan dilakukan pembinaan petugas untuk menerapkan excellent service 5S 	SELESAI	Perikau Petugas (Perawat)
7	Senin, 22 September 2025	Anik Sulis	Google Review	Mohon untuk pihak RSUD agar pelayanan nya ditingkatkan khususnya suster dibagian ruang bayi (perina) . Untuk susternya mohon di berikan service excellent terlebih dahulu sebelum terjun ke ruang perawatan !! Untuk tata cara komunikasi nya agar lebih baik terhadap pasien maupun keluarga pasien . Tks !	Ditindaklanjuti ke bagian Keperawatan dan dilakukan pembinaan petugas untuk menerapkan excellent service 5S	SELESAI	Perikau Petugas (Perawat)

							
8	Senin, 22 September 2025	Rizqynurul Pratiwi	Google Review	Perawatnya tidak ramah , suka julit ke pasien dan keluarga pasien!! (Ruang perina)	Ditindaklanjuti ke bagian Keperawatan dan dilakukan pembinaan petugas untuk menerapkan excellent service 5S 	SELESAI	Perikau Petugas (Perawat)
9	Senin, 22 September 2025	Anis Mukaromah	Google Review	Pelayanan yang kurang, lebih di tingkatkan lagi etika keperawatannya terutama di ruang perina nicu	Ditindaklanjuti ke bagian Keperawatan dan dilakukan pembinaan petugas untuk menerapkan excellent service 5S	SELESAI	Perikau Petugas (Perawat)

							
10	Jumat, 26 September 2025	Dudi Yogya	Google Review	Klinik oncologi dokter priyambodo datang nya selalu siang. Klinik lain sudah selesai jam 12.00. di Klinik oncologi jam 14.00 baru mulai. Padahal kami datang & daftar dari jam 07.00. Selalu begini setiap ke llinik oncologi	Ditindaklanjuti ke Bagian Pelayanan bahwa dokter melakukan Operasi dan Visit ke bangsal terlebih dahulu. Diadakan edukasi oleh perawat ke pasien jika jam pelayanan dokter setelah Oprasi dan visit ke bangsa;.	SELESAI	Kejelasan Layanan (jam dokter)
11	Senin, 29 September 2025	Pindy	WA	Selamat Siang. Terima kasih sudah merespon review saya di google. Saya tidak akan mengungkap identitas saya, pasien maupun keluarga demi menjaga keluarga saya. Permasalahan yg saya dan keluarga alami ketika merawat salah satu keluarga kami yaitu: 1. Kurangnya skill komunikasi para staff terutama perawat. Disini kami melihat, perawat hanya menjalankan tugas yaitu: mengganti infus, mengecek tensi, dll yg berhubungan dengan tugas jobdesc tanpa mencoba berkomunikasi dgn kami. Ketika kami bertanya soal kondisi pasien, tdk diberi keterangan dan terkesan malah meminta kami utk sabar krn kondisi pasien sudah tidak ada jalan. 2. Dokter yang bertugas, yg seharusnya tiap kali kunjungan memberi keterangan kondisi pasien, juga tidak memberi keterangan pasti.	Ditindaklanjuti ke bagian Keperawatan dan dikonfirmasi bahwa tidak ada pasien yang tidak bisa mendengar, hanya ada pasien yang tidak bisa berbicara karena stroke.	SELESAI	Perilaku Petugas (Perawat)

				Sama seperti perawat, meminta kami utk sabar krn kondisi pasien sudah tidak ada jalan. Kami tau, kondisi pasien memang sudah tidak ada jalan, tapi tolong. Berikan banyak informasi kepada keluarga pasien, agar kami tenang dan tidak berasumsi negatif thd rumahsakit, dokter maupun perawat. Setidaknya yg kami harapkan: dokter berusaha utk membuat kondisi pasien lebih baik, mungkin bisa dengan cara menyarankan rujukan ke rumah sakit besar. Kami melihat sendiri, dokter spt memang tdk berusaha lebih. Pasien adalah tunarungu, dan yg membuat kami sakit hati sekali, ketika dokter berkunjung dan meminta pasien utk mengangkat tangan, dokter berteriak: Buu, tangannya bisa diangkat? Padahal dokter tau jika pasien tunarungu, justru lebih paham dan bisa berbicara dengan melafalkan AIUEO dgn jelas. Saya yakin, ketika terdapat masalah di rantai bawah dalam suatu organisasi, rantai diatas juga bermasalah. Saya mohon sekali, dari manajemen rumah sakit untuk bisa memperbaiki seluruh sistem manajemen terutama rekruitmen staff. Khususnya utk perawat & dokter yg sering berhadapan langsung dengan pasien. Krn dari review yg saya baca di google, byk sekali yg berkomentar negatif dan permasalahan terbesarnya adalah komunikasi dari dokter & perawat. Saya tidak akan menyebarluaskan kritikan ini dan membuat image rumah sakit jelek. Saya paham betul suatu kritikan harus disampaikan scr langsung, jelas, berfokus pada masalah dan tentu harapan utk perbaikan kedepannya.			

				Kalau saya boleh menyarankan, seluruh perawat dan dokter diharap membaca semua review google. Bacalah agar tau keluh kesah pasien & keluarga tentang rumah sakit. Dengan begitu, sedikit demi sedikit staff akan tergerak empatinya untuk melayani dengan lebih ramah, lebih komunikatif, dan informatif. Terima Kasih.			

Mengetahui
Koordinator Manajemen Komplain
RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen

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