

TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN JANUARI TAHUN 2023

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.			PENGADUAN BPJS	Pasien masih diminta untuk menyertakan berkas fotokopi rangkap saat mengajukan permohonan darah ke PMI	Koordinasi dengan Bank Darah		Prosedur layanan
2.	Kamis, 19 Januari 2023		LANGSUNG	Petugas di Klinik Oncologi kasar dan galak saat melayani pasien	Koordinasi dengan bagian pelayanan		Perilaku Petugas
3.	Rabu, 25 Januari 2023	ALDI +62 857- 4950-3651	WA	Selamat sore, untuk jam operasional lift mengapa tidak sesuai dengan yang tertera disini ya? Sekarang baru pukul 16.40 dan lift sudah dimatikan. Kami (ibu hamil) harus naik ke lantai 4 lewat tangga untuk menuju kamar adik kami yg sedang sakit. Saya kira tidak salah jika kami bilang kalau rumah sakitnya masih belum ramah untuk ibu hamil. Mohon untuk dijadikan bahan evaluasi dan segera dinyalakan kembali seeuai dengan jam operasional yg tertera. Terima kasih	Koordinasi dengan bagian sekretariat		Kejelasan Layanan

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN FEBRUARI TAHUN 2023**

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Kamis, 9 Februari 2023	AL-MUJIB	WA	Karna banyaknya pasien terlalu lama antri, jadi tolong ditambah lagi tenaga medisnya	Koordinasi dengan bagian pelayanan	SELESAI	ANTREAN LAYANAN
2.	Rabu, 15 Februari 2023	ANTOK (Turi, Guworejo, Karangmalang, Sragen)	LANGSUNG	Pasien kanker payudara, sudah operasi dan dirawat di bangsal Mawar no 7. Perawat memasang infus dengan kasar sehingga tangan pasien bengkak.	Koordinasi dengan bagian keperawatan untuk dilakukan pembinaan staff.	SELESAI	PERILAKU PETUGAS
3.	Senin, 20 Februari 2023	-	LANGSUNG	Pasien datang di IGD diperiksa dokter jaga tidak ada kegawatan, sehingga diarahkan untuk minta rujukan dulu untuk pemeriksaan di poli urologi. Namun keluarga pasien meminta pasien untuk segera ditangani di IGD	Koordinasi dengan bagian pelayanan dan bagian IGD. Setelah dikoordinasikan, pasien langsung mendapat pelayanan dan diberikan obat di IGD	SELESAI	
4.	Jumat, 24 Februari 2023	BP. SULIS (Mayah, Sukodono, Sragen)	LANGSUNG	Petugas tensi tidak berada di tempat/ nurse station. Pasien sudah menunggu lama	Koordinasi dengan bag. Keperawatan untuk tindak lanjut dengan pembinaan staf	SELESAI	PERILAKU PETUGAS
5.	Senin, 27 Februari 2023	DIAH	PENGADUAN BPJS	Pasien sudah USG di RSUD, namun hasil kurang jelas, disarankan melakukan CTScan ke RS amal dg biaya sendiri	Pasien		
6.	Selasa, 28 Februari 2023	ASFA DEVY	GOOGLE REVIEW	Pelayanan nya buruk sekali sangat mengecewakan, awal datang daftar ke satpam nunjukin surat rujukan ke dr.joyo udh di baca & dibuka Ama satpam nya lalu nunggu 3 jam gila katanya dokter nya tdk praktek hari ini ,harusnya dari awal di satpam di jelaskan dong klo dokter nya tdk ada, saya marah ² ke satpam malah mereka	Koordinasi dengan Bagian Sekretariat, agar dilakukan pembinaan kepada staff	SELESAI	Kejelasan layanan

				tdk bertanggung jawab sekali tdk ramah malah nanya balik "la sama satpam siapa" bolak balik nanya GT ,jelas2 satpam nya yg jaga pagi ada disitu juga...tlg diperbaiki 0 bgt pelayanannya			
7.	Selasa, 28 Februari 2023	HARUN AL-RASYID	LANGSUNG	Pada Kewajiban pasien yang ditempel di area rumah sakit di point nomor 8 tentang “Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima” agak rancu	Sudah diberikan penjelasan bahwa yang dimaksud “Imbalan Jasa” adalah pembayaran atas konsultasi, pemeriksaan medis, tindakan medis, dan pelayanan lain yang diterima, yang didasarkan atas itikad baik Pasien sesuai dengan jasa yang diterima (sebagaimana dijelaskan dalam pasal 27 ayat 1 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien). Kecuali Pasien BPJS yang menempati kamar perawatan sesuai hak kelas, maka tidak ada biaya.	SELESAI	Kejelasan Layanan
8.	Selasa, 28 Februari 2023	OM JOSH OFFICIAL	WA & GOOGLE REVIEW	Gini saya mau komplain, saya sangat kecewa dengan pelayanan RSUD Sragen, terutama bangsal Melati dimana bapak saya dirawat. bapak kan di rawat di bangsal melati. Hari ini pulang. Lha tadi pas mau pulang pelayanannya sangat tidak menyenangkan, mulai dari ngelepas jarum infus yang asal lepas, infus di banting ke kasur sampe natap ke pinggiran kasur sampe bunyi glodak, sampe2 pasien sebelah tuh denger dan nengok saking kerasnya, ngelepas gelang juga gitu, narik tangan bapak	Koordinasi dengan bagian keperawatan untuk dilakukan pembinaan staff.	SELESAI	Perilaku Petugas

				saya asal2an, habis gunting gelangnya, gunting juga di lempar ke kasur asal2an. Apa karena bapak pasien BPJS trus pelayanannya seenaknya sendiri gitu? Saya tidak bisa menunjukkan bukti foto/video karena kebijakan dari rumah sakit yang tidak memperbolehkan mengambil foto/video saat pelayanan. Nama perawatnya = Dinda Aprieskawati			
--	--	--	--	--	--	--	--

TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN MARET TAHUN 2023

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Kamis, 9 Maret 2023	BIMA NUR HIDAYAT (Sidomulyo RT 26, Jekani Mondokan, Sragen) YULIA DWI YANTI (Tepas 3 RT 04/05, Geneng, Ngawi) ANDRIAN DIVA PUTRA (Guyung 1 RT 06/01, Guyung, Gerih, Ngawi.)	LANGSUNG	Penipuan mengatasnamakan RSUD Sragen dengan meminta sejumlah imbalan sebesar Rp 5.500.000,- /orang. Sdr a/n Bima mendapat informasi jika ada lowongan pekerjaan di RSUD Sragen dari teman Ibunya a/n Dwi. Informasi tersebut dari seseorang yang mengaku bernama Bintang. Setelah menyerahkan uang sejumlah di atas, pelaku a/n bintang menunjukkan Surat Perintah Tugas (softfile/tidak berupak fisik) dan menjanjikan korban akan dipanggil. Namun ketika ditagih, tanggal pemanggilan diundur terus menerus.	1. Klarifikasi bahwa di RSSP tidak ada rekrutmen pegawai. 2. Surat Perintah Tugas merupakan rekayasa pelaku. 3. Cap palsu 4. TTD “Kepala RSUD Sragen” bukan ditandatangani oleh Direktur saat ini dan merupakan nama yang direkayasa pelaku 5. Korban dipersilahkan menempuh jalur kekeluargaan atau jalur hukum (bila perlu)	SELESAI	
2.	Sabtu, 11 Maret 2023	TRIYONO	WA	Toilet di lantai 2 untuk kamar mandi yg dekat tempat tensi darah mohon untuk di pantau tiap jam Krn pasien paling banyak ke toilet tersebut Jadi kurang bersih	Diteruskan ke bagian Sekretariat untuk dikoordinasikan dengan CS	SELESAI	Sarpras
3.	Senin, 20 Maret 2023	WINDA	WA	Selamat malam. Mohon maaf saya mau konfirmasi kak , bapak saya dirawat kan gapakai oksigen tapi di rincian ada biaya oksigen. Gimana ya itu? Terimakasih🙏 Waktu di RS tadi gara2 buru2 jadi belum saya baca ,ini sampai rumah saya baca kok ada oksigen padahal bapak saya tidak pakai oksigen	Koordinasi dengan Bagian Pelayanan & Bagian Kasir, biaya oksigen dikembalikan ke pasien.	SELESAI	Tarif/Biaya Layanan

4.	Sabtu, 25 Maret 2023	ANTONIUS DWISETYOBUDI	Google Review	Saya sangat kecewa priksa di RSU Sragen Poli THT pagi sudah berangkat jam 6.30 wib dokter perawat stanby jam 11.30 wib dan pelayanannya kurang bagus keluhan pasien tidak bisa tertangani dan minta surat izin tidak masuk kerja buat buruh pabrik di persulit alasanya mengeluarkan surat izin di denda 1 miliar emangnya kita tidak tahu hukum meski orang kecil pendidikan tinggi sekelas dokter tpi alasanya tidak masuk akal...berabat 2 kali tidak ada perubahan kurang bagus. Semoga bisa buat pertimbangan yg mau periksa ke poly THT proses lama untuk konsultasi saja. Blm resep dll.	Selamat siang, Bapak Antonius. Terima kasih kritik yang disampaikan kepada kami, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Mohon informasi nomor WA untuk penjelasan terkait hal tersebut atau Bapak dapat mengirimkan pesan melalui WA ke nomor 08112650001.	SELESAI Pasien tidak merespon kembali	Perilaku petugas
5.	Rabu, 29 Maret 2023	Sdri SALWA AINI a/n pasien NURSYAMSU (Bangsal Mawar Kelas 3, alamat : Dukuh Bendo, Ngawi)	LANGSUNG	Pasien rawat inap ruang mawar kelas 3 (umum), dilakukan tindakan tapi tidak konfirmasi ke keluarga alasannya keluarga sedang tidak ada. Langsung konfirmasi ke pasiennya, namun karena pasiennya ga mengerti pasiennya iya2 aja. Masukan dr klrga pasien agar ketika ada tindakan apapun tlg dikonfirmasi ke keluarga dahulu, bukan masalah biaya tp komunikasi yg baik dg keluarga pasien, kasihan apabila pasien yang lain jg mengalami hal spt ini.	Diteruskan ke bagian keperawatan dan bagian pelayanan untuk ditindaklanjuti dengan pembinaan staf	SELESAI	Perilaku petugas
6.	Rabu, 29 Maret 2023	SRI SAWIJI (0002298298511)	KOMPLAIN BPJS	pasien datang ke puskesmas tgl 27 Maret 2023 ingin melepas iud yang sudah 5thn terpasang. dulu pemasangan IUD dilakukan di RS dr. Soehadi P Sragen. dipasang setelah peserta SC anak kedua. ketika mau dilakukan tindakan , benang kontrol IUD tidak terlihat, sudah dicoba mengambil beberapa	Koordinasi dengan pelayanan, klinik obsgyn. Hal tsb bukan merupakan kegawatan sehingga tidak bisa ditanggung BPJS	SELESAI	Prosedur pelayanan

				kali namun gagal kemudian saya mengkonsultasikan ke BPJS cabang sragen dg bpk Ariyanto. saran beliau jika puskesmas tidak mampu bisa dirujuk ke RS dan dituliskan kronologisnya.. pasien akhirnya pasien kami rujuk ke RS. dr Soehadi P tgl 28 Maret 2023, peserta datang ke RS. dr. Soehadi P untuk melakukan bongkar pasang Iud. siang ini pasien mengirimkan bukti kuitansi karena diminta membayar Rp.315.000 Untuk biaya pemeriksaan dan tindakan. Rp. 40.284 untuk biaya obat. total biaya yang dibayarkan peserta Rp. 350.284 mohon dibantu kenapa pasien datang membawa surat rujukan, tapi Surat rujukannya tidak bisa dipake dan pasien malah disuruh bayar. padahal peserta termasuk orang tidak mampu..			
--	--	--	--	---	--	--	--

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN APRIL TAHUN 2023**

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Selasa, 11 April 2023	Abd Rahman	Google Review	Pelayanan pendaftaran sangat kurang bagus, niat nya minta rujukan dari RS OP ke RSUD sragen agar biar deket dari rumah untuk terapi nya sesampai di RSUD sragen malah di persulit persyaratan nya jelas2 surat rujukan nya dari RS OP sudah jelas kualitasnya. Malah dikirain kelolosan dgn persyaratan nya. Parah bangett deh petugasnya di pendaftaran	Koordinasi dengan bagian pelayanan dan pasien telah ditangani		Kjelasan layanan
2.	Rabu, 12 April 2023	IDHUM RAMADHANI	WA	Toilet lantai 2 MOHON SEGERA DI PERBAIKI	Disampaikan ke bagian Umum & RT, IPSRS sudah diperbaiki	SELESAI	Sarpras
3.	Rabu, 12 April 2023	GOESTHREE	WA	Selamat siang...kami menanyakan apa diRs.sragen tidak ada alat buat operasi katarak? Kenapa kok harus dirujuk keRs Lain (Amal Sehat). Sedangkan diRS rujukan tersebut kami juga belum terlayani sudah hampir 2 bulan. Dengan alasan kamar penuh. Padahal dulu sekitar 3 th yang lalu kami pernah op. Mata (katarak) diRs sragen dan bisa terlayani dengan baik. Apakah karena kami pake BPJS sehingga harus diRujuk keRs lain. Trimakasih Apa karena dokternya juga brakter diRs tersebut sehingga kami harus dioperasi diRs tersebut?			
4.	Senin, 17 April 2023	AUDIA ARSYAD	Google Review	Pelayanan yg sangat buruk dan tidak efisien. Utk menunggu proses pendaftaran harus menunggu 3jam bahkan lebih. Pegawai lelet sekali.			

5.	Senin, 17 April 2023	AYU NOVI FAJAR ARIYANTI	WA	Malam pak, sy novi, sy mau bikin aduan ketidakpuasan atas pelayanan di RSUD Sragen, atas nama setiawan bagian kasir rawat jalan, mungkin perlu ditraining lagi supaya lebih pintar, atau di ganti saja sm yg lebih pintar dan cekatan.	Disampaikan ke bagian pelayanan untuk tidak lanjut dengan pembinaan staf	SELESAI	Perilaku petugas
6.	Kamis, 20 April 2023	-	WA	Untuk jadwal kontrol tgl 20 gimana ya bu/pak🙏 Apakah harus menunggu tgl 26🙏 Soalnya 2 hari sebelum e nyoba daftar online masih bisa, tp pas sampai RS ,ternyata sudah libur Jadi kesulitan nyari obat di tempat lain bu/pak🙏	Koordinasi dengan IT agar tanggal libur dimatikan dalam system pendaftaran online agar tidak diklik pasien	SELESAI	Sistem layanan
7.	Sabtu, 22 April 2023	ENDBROSS _	Google Review	kalau ada Bintang 0 saya rating bintang 0. Sangat disayangkan untuk sebuah RS besar sekelas RSUD ini penanganan di IGD sangat lambat dan tidak sesuai keluhan pasien. Anak saya kejang demam saat datang harusnya dikasih obat demam yg dari dubur, tp ini malah cuma di infus RL. Alhasil selama 30 menit lebih di IGD suhu anak saya ga ada perubahan. Akhirnya saya pindah RS saja Mungkin bisa dilakukan pelatihan atau bahkan sekolah lagi untuk para dokter & nakes terkait.	Koordinasi dengan bagian keperawatan dan dilakukan konfirmasi dengan OGD. Penanganan tsb sudah sesuai prosedur.	SELESAI	Kejelasan layanan
8.	Kamis, 27 April 2023	POERWANTO RS	Google Review	Pengalaman buruk, sudah dpt ruang malah dipindah dg alasan kls BPJS kls 3, TDK boleh 1 ruang sendiri..laa yg kemarin naruh disitu kan jg pihak RS, alasan gak masuk akal	Koordinasi dengan bag. Keperawatan dan bangsal pasien sudah mendapatkan pelayanan sesuai kelas	SELESAI	Kejelasan layanan

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN MEI TAHUN 2023**

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Selasa, 2 Mei 2023	@ tomnjery89 Ony Shantui	IG	Pelayanan bpjs e adik ku kok krng memuas kan kayak.d persulit to kak minta surat rujukan d persulit gtu kak	Ditanyakan kronologi kejadian ke pasien : “Mohon informasi kejadian tersebut di Poli apa serta kronologi lengkapnya seperti apa, Bapak. Agar kami dapat menindaklanjuti? Terima kasih, semoga sehat selalu 🙏”	SELESAI PASIEN TIDAK MERESPON KEMBALI	Kejelasan Layanan
2.	Selasa, 9 Mei 2023	IDHUM RAMADHANI +62 823-1968-6100	WA	Toilet lantai 2 MOHON SEGERA DI PERBAIKI, Kran untuk buang air kecil gak ada.. Kurang air	Segera diteruskan ke Bagian IPSRS dan telah diperbaiki	SELESAI	Sarpras
3.	Kamis, 18 Mei 2023	GINO +62 821-3762-4824	WA	selamat siang rsud sragen. saya kelurga pasien rawat inap, ruangan mawar 8 punya saran untuk lantai 4 mohon mushola untuk beribadah dirapikan supaya layak, terimakasih	Diteruskan ke bagian Umum & RT dan telah ditindaklanjuti	SELESAI	Sarpras
4.	Jumat, 19 Mei 2023	WIYONO	LANGSUNG	Semua pelayanan sudah baik dan cepat namun pelayanan Pembayaran Administrasi di Kasir lama sekali. Pasien menunggu, kurang lebih 1 jam.	Diteruskan ke bagian pelayanan untuk dilakukan evaluasi pelayanan kasir	SELESAI	Waktu pelayanan
5.	20 Mei 2023	DIMAS ARSYA +62 858 8026 0721	WA & Facebook 'INFO SEPUTAR SRAGEN'	Selamat siang Mohon maaf saya ingin bertanya Kenapa pasien BPJS/kis kalo berobat harus bolak balik Saya sebagai keluarga pasien merasakan sudah 4 kali bolak balik tapi belum ada tindakan nyata	Diteruskan ke bagian pelayanan. Pasien sudah dikonfirmasi mengenai kronologi kejadian dan identitas pasien serta dipersilahkan untuk mengunjungi Ruang Informasi	SELESAI	Alur & Prosedur Pelayanan

				Pertama tes lab Kedua tes ronsen Ketiga scan Nunggu hasil scan satu minggu kemudian suruh balik lagi Apa dari pihak RS gak kasian pasien disuruh bolak balik ke RS mulu Mohon di tingkatkan kualitas pelayanan kesehatannya buat masyarakat kurang mampu Kasian orang mau berobat harus disuruh bolak balik baru ada tindakan operasi Terimakasih	dan Pengaduan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen untuk kami berikan penjelasan lebih detail. NAMUN PASIEN TIDAK MENANGGAPI KEMBALI		
6.	Rabu, 24 Mei 2023	MARFIKA PIKOK	Google Review	Yaamlun penanganan yang buruk sekali apalagi untuk IGD NYA yang regular atau bpjs sama² ditelantarkan padahal saya butuh penanganan dokter 😞	Koordinasi dengan bagian pelayanan untuk ditindaklanjuti	SELESAI	Kejelasan Layanan
7.	Rabu, 31 Mei 2023	ROHMAT ARPONSA	Google Review	pelayanan tolong di prbaiki lagi, pasien masih pendarahan sudah di suruh pulang akhirnya smpai rumah pasien ngedrop dan pingsan, di bawa lagi ke RSUD.dr Soehadi Prijonegoro sudah mlakukan pendaftaran malah pasien di tolak dengan alasan bla bla bla bla.... sangat sangat kecewa .	Diteruskan ke bagian pelayanan untuk ditindaklanjuti	SELESAI	Kejelasan Layanan

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN JUNI TAHUN 2023**

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	5 Juni 2023	Risma alhuda	Google Review	Pelayanan Rawat Jalan yang sangat buruk 	Koordinasi dengan bagian Umum & Rumah tangga untuk ditambahkan kursi tunggu untuk pasien rawat jalan	SELESAI	Sarpras
2.	14 Juni 2023	ATIK LESTARI (Pasien R. Melati Barat)	Pengaduan Langsung di Bangsal	Dari masuk tanggal 8 Juni 2023 belum divisit di ruangan oleh dr. Aminan, Sp.JP. Tapi kemarin diperiksa 1x di ruangan poli untuk cek ECO	Konfirmasi ke Karu Melati Barat apakah benar belum dilakukan visit oleh DPJP.	SELESAI	Kejelasan layanan
3.	14 Juni 2023	LOUIS ABRAHAM LIMANUEL 0002498114395	BPJS	Dari keluarga sudah menyampaikan pakai BPJS, namun diminta untuk membayar. Pasien pulang karena diminta membayar	Konfirmasi dengan bagian IGD. Pasien tidak ada kegawatan sehingga tidak dapat ditanggung BPJS. Pasien diminta hadir di RSUD untuk diberikan penjelasan lebih detail	SELESAI	Kejelasan Layanan
4.	20 Juni 2023	ROGER KOCAK	Google Review	Menunggu dari pagi di poli kandungan Dokternya ga kunjung datang, Mohon diperbaiki layanannya	Konfirmasi dengan Klinik Obsgyn, dokter belum datang karena sedang SC, sudah disampaikan di group WA PONEK	SELESAI	Waktu Layanan
5.	27 Juni 2023	TUKIJAN	BPJS	Pasien patah tulang di ruang mawar belum divisit dokternya	Hasil konfirmasi ke bangsal mawar bahwa pasien sudah divisit pagi oleh dokter residen dan sudah ditulis CPPT	SELESAI	Kejelasan layanan

6.	30 Juni 2023	Jalu Hendrik	Google Review	Gak ada satpamnya ni RS aneh	Dilakukan verifikasi di pos penjagaan satpam dan dilakukan pembinaan pada petugas satpam	SELESAI	Perilaku Petugas
----	--------------	--------------	---------------	------------------------------	--	---------	------------------

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN JULI TAHUN 2023**

NO	HARI DAN TANGGAL MASUK	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	HARI DAN TANGGAL PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Senin, 24 Juli 2023	NUNIK Pasien a/n Partini (Butuh RT 12/4, Dawung, Jenar)	Langsung	Pasien antrean nomor 1 tapi dilayani nomor 4. Alasan petugas di poli karena lesnya baru diantar	Konfirmasi dengan Klinik THT apa penyebab antrean layanan bisa mundur : Pasien sudah melakukan pendaftaran online, namun pada hari periksa pasien mendaftar kembali secara manual. Sehingga terjadi ketidakselarasan berkas pasien di pendaftaran	Senin, 24 Juli 2023.	SELESAI (sudah dijelaskan ke pasien dan pasien menerima)	Antrean Layanan
2.	Sabtu, 29 Juli 2023	Moh. Hadi (Tunggulsari, Ngarum)	Langsung	Mendaftar online, nomor antrean tidak muncul. Sehingga akhirnya pasien mendaftar manual di hari periksa	Memberikan informasi kepada pasien apabila mengalami kendala serupa dapat mengunjungi ruang informasi dan pengaduan atau loket pendaftaran rawat jalan untuk dibantu cek nomor antrean online	Sabtu, 29 Juli 2023	SELESAI	Antrean Layanan
3.	Sabtu, 29 Juli 2023	Sakinem (Jetak Rt 09, Gabus, Ngrampal)	Langsung	Mendaftar online, nomor antrean tidak muncul. Sehingga pasien belum tahu mendapat nomor antrean berapa.	Membantu cek nomor antrean pasien di system pendaftaran online	Sabtu, 29 Juli 2023	SELESAI	Antrean Layanan

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN AGUSTUS TAHUN 2023**

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	HARI DAN TANGGAL PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Selasa, 15 Agustus 2023 (09.20 WIB)	+62 823-1968- 6100	WA	mohon air toilet pasien bangsal sakura untuk di perhatikan... kondisi air keruh berbau .. tidak layak untuk pasien..	Selamat siang, Ibu. Terkait kendala air yang keruh dan berbau sudah kami ditindaklanjuti. Terima kasih atas masukan yang diberikan dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya 🙏	Selasa, 15 Agustus 2023 (12.41 WIB)	SELESAI (Sudah diperbaiki Sanitasi)	Sarana & Prasarana
2.	Kamis, 24 Agustus 2023 (10.49 WIB)	SUMIRAH +62 857-4297- 0002	WA	Mohon ditindak lanjuti untuk dokter rehabilitasi, ini hari Kamis 24-8-2023 kami salah satu pasien mengadukan Terkait pemeriksaan dokter Rehabilitasi kenapa sampai sekarang jam 10.45 WIB dokternya brlum datang padahal banyak pasien yg menunggu katanya Dokternya baru layat terus pasien banyak yg mengeluh terimakasih	Selamat pagi, Bapak/Ibu. Terima kasih atas masukan yang diberikan, dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Masukan dari Bapak/Ibu akan kami sampaikan ke bagian terkait untuk ditindaklanjuti. Terima kasih, semoga sehat selalu.	Selasa, 15 Agustus 2023 (11.00 WIB)	SELESAI	Perilaku petugas Waktu Pelayanan
3.	Senin, 7 Agustus 2023	ASyiahFikaR 27	Google Review	sebelumnya mohon maaf jika kritikan ini dapat menyinggung beberapa pihak. cukup kecewa RS sebesar ini nakes nya yg berada di bangsal sangat tidak profesional. tidak memberikan informasi dengan jelas, pun dokternya saat visit tidak memeriksa dengan baik dan saat ingin menyampaikan keluhan, selalu dipotong dengan ucapan dokter jadinya keluhan tidak sesuai	Selamat siang, Bapak/Ibu. Terima kasih kritik yang disampaikan kepada kami, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Mohon informasi tempat kejadian tersebut di Bangsal apa? dan dikirimkan pesan melalui WA ke nomor 08112650001 agar kami dapat menindaklanjuti. Terima kasih, semoga sehat selalu.	Selasa 8 Agustus 2023	SELESAI (Pasien tidak membalas Kembali)	Perilaku Petugas

				dengan perawatan. spreng tidak diganti ganti, dan tidak ada etika keperawatan untuk anak PKL tidak sopan, tidak beretika ketika ingin memberikan obat injeksi nyelonong aja ga menanyakan nama, coba aja kalo misal ada kesalahan pemberian obat dan kakek saya kenapa kenapa bisa saya laporkan, untung saja kakek saya tidak apa2. dan tidak memberikan komunikasi yg efektif yg harusnya dilakukan perawat kepada pasien. saya sbg keluarga merasa tidak dihargai. menyesal telah membawa kakek saya berobat kesini. lingkungan bersih dan saya yakin tidak semua bangsal disini perawat dan dokternya tidak bertanggungjawab, soalnya dulu ibu saya dirawat di ICU para dokter dan juga perawat baik baik dan juga memberikan informasi dengan jelas. dan menghargai pasien dan juga keluarga pasien. semoga pihak RS dapat mengevaluasi para nakes dan juga dapat mengedukasi mahasiswa yg sedang PKL di RS ini.				
4.	Jumat, 11 Agustus 2023	ENDAH YULIS S +62 812-5962-6965	WA	Maaf mau nanya utk pendftrn online utk tgl 12 Agustus 2023 kok GK BS diklik/TDK ada tanda LBH tebal padahal rencana kontrol HR Sabtu tgl 12 Agustus tersebut, bagaimana solusinya ya? trmksh Pada tgl utk kunjungan nya yg TDK BS diklik Kmrn wkt plg ranap SDH ditanyakan ke perawat ruangan	Selamat pagi, Bapak/Ibu. Mohon maaf untuk pendaftaran online maksimal dilakukan 2 (dua) hari sebelum hari periksa. Sehingga tanggal pendaftaran di H-1 sebelum hari periksa sudah tidak dapat diakses. Demikian penjelasan dari kami, terima	Jumat, 11 Agustus 2023	SELESAI	Sistem Antrean

				dijawab pndftrn online dilakukan h-1 sblm kontrol,TK tanya kalo sblm h-1 TDK BS,ya SDH kalo bgtu Qt dftr offline sj Mohon diinformasikan ke setiap petugas di RSSP supaya tahu juga biar TDK salah menginformasikan kembali terimakasih	kasih semoga Bapak/Ibu sehat selalu.			
--	--	--	--	--	---	--	--	--

TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2023

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Senin, 4 September 2023	KASIDI BAYAN +62 813-9350-7959	WA	Ya saran dr pasien ,ttg daftar onlen, mohon jangan dikususkan satu loket aja , kalau satu loket aja akhirnya dedel , seharusnya daftar onlen diutamakan dulu karna 3 hari bahkan 7 hr sblumnya udah daftar. tapi kalau kusus 1 loket akhirnya disalip loket lainnya. contoh onlen br sampai no 15 . Loket lain udah sampai no 23 ini kan mending daftar manual aja , ini bpk keresahan pasien yg daftar onlen , ini bpk masukan pasien terimakasih 🙏	Selamat pagi, Bapak. Terimakasih atas masukan yang disampaikan kepada kami. Ada beberapa hal yang perlu kami sampaikan terkait hal tersebut : 1. Bahwa setiap pasien yg mendaftar online akan dipanggil terlebih dahulu sesuai nomor antrian online di semua loket pendaftaran. 2. Pemanggilan nomor antrian online sampai dengan nomor terakhir, apabila sampai nomor terakhir pasien tidak ada yg maju maka dilanjutkan dengan memanggil nomor pasien yg mendaftar secara on-site 3.. Apabila saat dipanggil pasien yg mendaftar online tidak datang ke pendafrtran akan tetap dilayani dengan langsung datang ke pendaftaran & menunjukaan bukti pendafrtran online. 4. Jika saat datang (pasien online yang dipanggil tidak ada) sudah ada pasien on-site yg terlayani maka petugas menyelesaikan terlebih dahulu pasien on-site yg sudah dipanggil tsb. Demikian penjelasan kami, semoga Bapak Ibu Selalu Sehat.	SELESAI	SISTEM ANTREAN

					[RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen]		
2.	Selasa, 5 September 2023	NICKO RAMADAN +62 882-0055-50406	WA	Mau kasih saran Bu Ruang tunggu anak di dekat poli anak itu tolong stop kontak nya di kasih agak ke atas saja Bu ... Karena takut buat mainan anak"	Selamat siang, Bapak/Ibu. Terima kasih atas masukan yang diberikan dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Masukan dari Bapak/Ibu akan segera kami koordinasikan ke bagian terkait untuk ditindaklanjuti Terima kasih, semoga sehat selalu.	SELESAI	SARPRAS LAYANAN
3.	Selasa, 5 September 2023	NURUL KHAIRIYAH +62 857-4358-2523	WA	Semoga amanah ya min 🙏, banyak pasien yang ngeluh tapi pada gak berani menyampaikan, mereka khawatir gak tenang hatinya Dokter penyakit dalam (dr. Reski) kalau diajak konsultasi jutek responnya, lebih banyak main hp juga jadi lebih menyita banyak waktu Pengambilan obat yang sekarang lebih lama karena apa min? Yang dulu lebih cepat, sekali panggil langsung banyak 😊	Selamat siang, Bapak/Ibu. Terima kasih atas masukan yang diberikan dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Masukan dari Bapak/Ibu akan segera kami koordinasikan ke bagian terkait untuk ditindaklanjuti Terima kasih, semoga sehat selalu.	SELESAI	PERILAKU PETUGAS WAKTU TUNGGU LAYANAN
4.	Jumat, 8 September 2023	-	Tertulis	Bagaimana kalau ruang laboratorium dijadikan 1 atap dengan ruang pendaftaran dan kasir? Terima kasih	Pasien MCU tidak ke lab Petugas lab yg ambil sampel ke WK dan hasil lab di print di WK	SELESAI	KEJELASAN LAYANAN
5.	Sabtu, 9 September 2023	AFIF AWAL SAID +62 852-5625-7457	WA	Mohon maaf sebelumy, ini kok menunggunya lama sx. 🙏 Pasien mau oprasi HR Senin, mau masuk ruangan ja, kok hrs nunggu pasien pulang dulu, apa sebelumy Ndak di siapkan dl 🙏	Selamat siang, Bapak/Ibu. Mohon informasi Pasien atas nama siapa? dan berada dimana? agar dapat kami tindaklanjuti. Terima kasih, semoga sehat selalu.	TIDAK SELESAI Pasien tidak merespon kembali	WAKTU TUNGGU LAYANAN
6.	Sabtu, 9 September 2023	SUMINI/Poli Paru (kedungringin RT 003, Kedungwaduk, Karangmalang)	Langsung	NIK tidak sesuai dengan yg terdaftar di BPJS pasien. Sehingga rujukan dari faskes I (Klinik Parama Medika) tidak berlaku dan pasien harus mencari rujukan baru dari Puskesmas Kedawung.	Sudah dikoordinasikan dengan BPJS dan loket pendaftaran. Pasien tidak perlu rujukan baru dan dapat mendaftar menggunakan rujukan yang sudah ada.	SELESAI	

7.	Senin, 25 September 2023	HERWANTO/Poli Paru (Beloran Sragen)	Langsung	Pasien ingin pindah faskes dari Cakung ke Sragen. Pasien sudah ke kantor BPJS namun diarahkan untuk kembali ke RSUD Soehadi.	Sudah diselesaikan dengan koordinasi dengan petugas BPJS.	SELESAI	
8.	Senin, 25 September 2023	ANDI SETYAWAN (Karang Rt 17/05, Plumbungan Karangmalang)	Telepon TPPRI	Untuk kebersihan toilet, tombol kloset tidak berfungsi dengan baik	Dikoordinasikan dengan IPSRS dan ditindaklanjuti	SELESAI	SARPRAS LAYANAN
	Senin, 25 September 2023	DANAR FEBRIAWAN (Tambakboyoy Rt 01/08, Tambakboyoy, Mantingan, Ngawi)	Telepon TPPRI	-Ruang kelas 3, sirkulasi udara kurang baik. -Pasien pindah ke ruang kelas 2, langsung di tindaklanjuti. -Ruang tunggu kelas 3, jam 7-10 dibersihkan untuk kunjungan dokter. -Mohon diberikan kursi tunggu utk keluarga pasien	Dikoordinasikan dengan IPSRS dan ditindaklanjuti	SELESAI	SARPRAS LAYANAN

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN OKTOBER TAHUN 2023**

NO	HARI DAN TANGGAL MASUK	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	HARI DAN TANGGAL PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Sabtu, 28 Oktober 2023 (01.44 WIB)	DIAN UTAMI +62 821-3557-7485	WA	Halo selamat malam, saya minta tolong ya kak untuk lampu di kamar mandi penunggu pasien ICU segera diganti yaa... karna lampunya sudah mati jadi jika malam gelap sekali. Terimakasih sebelumnya, semoga segera ditindaklanjuti 😊	Diteruskan ke bagian IPSRS dan telah ditindaklanjuti dengan penggantian lampu baru	Sabtu, 28 Oktober 2023 (08.17 WIB)	SELESAI	Sarana & Prasarana
2.	Sabtu, 28 Oktober 2023	- +62 882-0071- 54092	WA	Maaf sebelumnya saya keluarga pasien, tolong untuk petugas security kalua malam untuk di depan rsud soehadi prijonegoro kalua ada balapan liar tolong segera lapor polisi. Sangat mengganggu istirahat pasien	Telah dilakukan tindaklanjut dengan melakukan Laporan ke Polres Sragen	Senin, 30 Oktober 2023 (08.44 WIB)	SELESAI	Keamanan & Ketertiban Lingkungan RS

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN NOVEMBER TAHUN 2023**

NO	HARI DAN TANGGAL MASUK	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	HARI DAN TANGGAL PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Kamis 9 November 2023	Tika Prawesti	Google Review	bener2 pengalaman menakjubkan bgt. jd ada sodara dirawat disini karna kecelakaan dan mengalami patah tulang dilengan.. nah krna 1 dan lain hal, kita gabisa pake BPJS sehingga pakelah dana pribadi.. bener2 dimanfaatin bgt nih semua obat dan proses diduitin. bahkan yg paling aneh masa mau operasi PASANG PEN, PAS MAU KELUAR RS TERNYATA PENNYA DISURUH BAYAR NEBUS SENDIRI KE APORIK RUJUKAN. LOOOOOHHH?????? permainan bangettt! RSUD YG NGEOPERASI TP PENNYA KITA TAU2 DIAKHIR DISURUH NEBUS SENDIRI DIAPOTEK LAIN. kayak gtu knpa ga semuanya under RSUD dan kita 1 kuitansi ke				

			RSUD??? knpa kuitansinya harus terpisah??? KARENA PERMAINAN AKAL2AN DONG AJI MUMPUNG KARENA PASIEN BUKAN BPJS. MANA ADA ORG MAU KELUAR RS DISURU KE APOTEK DILUAR RS DLU BUAT BAYAR PEN SENDIRI! YA DIMANA2 SEMUA TUH UNDER RS, INVOICE 1 AJA UNDER RS, TERMASUK PEN HARUS MASUK KE INVOICE RS DONG. SUNGGUH ANEH BIN AJAIB. KNP YAAA? YA SIMPEL, PERMAINAN ! AJIMUMPUNG DPT PASIEN NON BPJS. BERSYUKUR BUKAN GW YG DISANA, GW JAUH, KL GW DISANA UDH PASTI GW AJAKIN BERANTEM TUH RSUD KARNA NGEINVOICING DILUAR NALAR! MANA ADA DIPISAH UNTUK SEBUAH PEN KE APOTEK MANA TAU. KL KOSONG???? YA MESTINYA RSUD YG CARI KITA BAYAR				
--	--	--	--	--	--	--	--

				SEMUA ALL KE RSUD! mana kamarnya jelek bgt tp harga per kamarnya ngalah2in hotel lagi Saya telpon ke RSUDnya saya minta klarifikasi invoice terpisah katanya krna kerjasama hmmm urusan kerjasama dgn apotek ya urusan RS, pasien dirawat dioperasi disitu harusnya ya semua resmi under RSUD. saya sering dirawat di RS Swasta ibukota, kagak ada modelan begini.....				
2.	Kamis, 16 November 2023	SINTO	BPJS	Gangguan antrian melalui mobile JKN. Faskes tingkat lanjutan kenapa tidak terbaca? Padahal masih berlaku sampai Desember	Diteruskan ke bagian pelayanan untuk ditindaklanjuti	Kamis, 16 November 2023		Sistem Antrean
3	Selasa 21 November 2023 (03.00 WIB)	Aku Arifin	Google Review	Baru pertama kali nungguin pasien di RSUD. biasanya di rs swasta. Dan ya bener kata orang pelayanan buruk. Ya mungkin oknum perawat tp juga ga tau apakah semua. Jam 2 malem minta tolong buat ganti infus. Udah sesuai prosedur saya pencet tombol berkali kali ga ada yg datang. Saya datengin ke ruang jaga pada tdur semua. Saya panggil2 dr luar ga ada yg nyaut. Saya masuk malh dikata ngagetin perawat jaga yg lg tdur katanya. Boleh di cek di cctv modeln saya cara manggil perawat apakah	Diteruskan ke bagian keperawatan untuk ditindaklanjuti. Terimakasih atas masukan yang disampaikan kepada kami, akan segera kami tindak lanjuti dengan pembinaan terhadap petugas. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya	Selasa 21 November 2023 (09.34 WIB)		Perilaku Petugas

				masi kurang sopan apa gmn saya berani. Tolong di perbaiki makasi 🙏				
4	Selasa 21 November 2023 (09.05 WIB)	Lovi Ersandy	Google Review	izin saran, ini udah era digital jd sekelas rsud kabupaten harusnya udah bikin sistem pendaftaran online atau antrian online, beberapa fasilitas layanan publik sragen udah pakai sistem online, lama bgt dari pagi sampe siang cuma nungguin antri pendafrtan belum masuk poliklinik, sangat tidak efektif dan membuang banyak waktu, terimakasih.	Diteruskan ke bagian pelayanan untuk ditindaklanjut. Mohon maaf atas ketidanyamanannya, saat ini pendaftaran online sedang dalam perbaikan sistem baru demi meningkatkan kualitas pelayanan. Demikian penjelasan kami semoga bapak ibu sehat selalu	Selasa 21 November 2023 (09.29 WIB)		Sistem Antrean

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN DESEMBER TAHUN 2023**

NO	HARI DAN TANGGAL MASUK	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	HARI DAN TANGGAL PENYELESAIAN	SELESAI/ BELUM SELESAI	KETERANGAN (TEMA KOMPLAIN)
1.	Sabtu, 23 Desember 2023	WIWIK KUSMIARSIH (Jepara, Jawa Tengah, 081228220293)	LANGSUNG	1. Kalau pasien sudah punya Surat Kontrol sudah dionlinekan dari RS sudah dapat nomor antrian 2. Poli kalua bisa punya alat cetak sendiri dibantu satpam biar cepat tidak usah nunggu di pendaftaran 3. Nomor antrian tidak usah dibedakan sesuai poli soalnya kendala kalua 1 loket macet kasien pasien yang dapat antrian juga macet 4. Kalo ada antrian online pasien tidak usah daftar di loket, terlalu lama 5. Kalua bisa ada fasilitas pendaftaran untuk mandiri dan BPJS 6. Melayani pendaftaran via WA	Dikoordinasikan dengan Tim Maanajemen Komplain. Saat ini pendaftaran online sudah dapat digunakan Kembali dengan aplikasi DIPASNE	Sabtu, 23 Desember 2023	SELESAI	Sistem Antrian Pelayanan
2.	Jumat, 22 Desember 2023 (16.26 WIB)	Marwanto +62 838-3845-5586	WA	Assalamualaikum Ini bapak Marwanto Kemarin kami mengantar orang tua saya	Dikoordinasikan dengan Poli Syaraf dan Apotek. Obat akan dikirimkan	Jumat, 23 Desember 2023 (10.00 WIB)	SELESAI	Kejelasan Layanan

				Kami periksa di poli jantung dan poli syaraf Tetapi kenapa yang keluar cuma obat dari poli jantung poli SD syaraf tidak keluar Kemarin saya tidak bisa konsultasi dengan pihak apoteker di karenakan sudah tutup Kami pasien umum bukan BPJS Jauh2 kami Grobogan ke Sragen karena mantep ke sana Tp kok malah kayak gini Bagaimana ini Nama: Tumi'ah Alamat : Grabagan, Kradenan, Grobogan Jawa Tengah No RM : 640784 Tolong foto kan resepnya saja nanti saya beli di luar	kepada pasien melalui paket.			
--	--	--	--	--	-------------------------------------	--	--	--