

LAPORAN MONEV PENGADUAN MASYARAKAT DI RSUD TIDAR KOTA MAGELANG

TAHUN 2023



**PEMERINTAH KOTA MAGELANG
RSUD TIDAR KOTA MAGELANG**

Alamat : Jl. Tidar No. 30A Magelang Telp. (0293) 362260, 362463, Fax 368354
Magelang 56122

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat pada layanan RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2023.

Dalam laporan ini disampaikan tentang pelaksanaan monitoring dan evaluasi terkait dengan penanganan pengaduan masyarakat yang ada di rumah sakit. Rumah sakit sebagai sebuah organisasi penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila ada kebutuhan / harapan pelanggan yang belum terpenuhi maka mereka pasti akan kecewa. Hanya sedikit dari pelanggan yang mau mengungkapkan kekecewannya melalui komplain. Untuk mengatasi hal tersebut, rumah sakit sebagai pemberi layanan mempunyai kewajiban untuk mencoba memenuhinya dan juga menyiapkan saluran komplain untuk menampung keluhan pelanggan agar mereka tidak mencari saluran lain diluar saluran yang disediakan oleh rumah sakit.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak sehingga Laporan Pengaduan Masyarakat di RSUD Tidar Kota Magelang ini dapat tersusun..

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu kami dengan senang hati menerima masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai upaya perbaikan dimasa yang akan datang. Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi RSUD Tidar Kota Magelang sebagai bahan perbaikan penyelenggara pelayanan publik pada masyarakat.

Magelang, 15 Januari 2024

KA.BAG.BINA PROGRAM, PENGEMBANGAN DAN HUKUM

RSUD TIDAR KOTA MAGELANG



WIRAWATI, SE.

NIP. 19660818 199303 2 004

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan baik (good government) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada semua bagian di lingkungan RSUD Tidar Kota Magelang, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. RSUD Tidar Kota Magelang dalam hal ini secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. RSUD Tidar Kota Magelang menyadari keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (good governance). Badan publik yang secara optimal menerapkan good governance di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

- a. Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Humas kepada pimpinan RSUD Tidar Kota Magelang.
- b. Tujuan :
 - Tujuan Umum
Sebagai upaya tindak lanjut perbaikan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit berdasarkan rekap pengaduan masyarakat.
 - Tujuan Khusus
Untuk mengetahui upaya perbaikan kualitas layanan di setiap unit pelayanan sebagai bahan evaluasi terhadap upaya perbaikan yang telah dilakukan.

BAB II

MONEV PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan, lembaga, keluarga yang berasal dari masyarakat umum yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku pelaksanaan pelayanan, tugas dan fungsi Rumah Sakit, baik yang dilakukan pegawai/karyawan, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai/karyawan Rumah Sakit, atau keluhan kepada RSUD Tidar Kota Magelang atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai/karyawan di lingkungan RSUD Tidar Kota Magelang. Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai/karyawan dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke bagian informasi atau unit terkait dan bertemu langsung dengan staf yang berwenang dalam menerima/menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan maupun tulisan atas keluhan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan maupun adanya informasi serta dugaan pelanggaran kode etik, disiplin pegawai/karyawan, keluhan kepada RSUD Tidar Kota Magelang atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai/karyawan di lingkungan RSUD Tidar Kota Magelang. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan staf penerima pengaduan masyarakat. Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan melalui:

- Kotak Saran/Kotak Pengaduan
- Monggo Lapor
- Span Lapor
- IG
- Email
- WEB
- Langsung/ Ruang Informasi
- Telepon
- WA/SMS
- Barcode Pengaduan

Jumlah pengaduan, media penyampaian pengaduan, pengaduan berdasarkan analisis permasalahan, mekanisme penyampaian pengaduan, pengaduan berdasarkan tempat, list pengaduan terbanyak yang sudah diselesaikan dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut :

a. Table 1 : Jumlah Pengaduan Berdasarkan Kanal Pengaduan/Media Pengaduan

Bulan	Jml	Jenis Pengaduan	Media Pengaduan								Penyelesaian	Tindak Lanjut
			Kotak Saran	Monggo Lapor	Sp4n Lapor	IG	Email/Web	Langsung /Informasi	Telp	WA/ SMS	Barcode	
Januari	13	1.Sarana Prasarana. 2.Perilaku petugas pemberi layanan. 3.Sistem Pelayanan. 4.SDM	2	1	2	-	7	1	-	-	-	100%
Februari	15		3	-	1	4	5	2	-	-	-	100%
Maret	12		3	-	-	-	7	2	-	-	-	100%
April	15		3	-	1	1	9	1	-	-	-	100%
Mei	15		-	1	-	2	7	1	-	4	-	100%
Juni	15		-	-	1	-	9	-	-	2	3	100%
Juli	12		2	-	-	1	4	-	-	2	3	100%
Agustus	10		4	-	-	-	6	-	-	-	-	100%
September	13		1	4	-	-	5	-	-	1	2	100%
Oktober	28		2	-	2	-	11	1	-	1	11	100%
November	19		2	2	1	-	6	4	-	-	4	100%
Desember	27		-	-	2	3	16	2	-	-	4	100%
Jumlah	194		22	8	10	11	92	14	0	10	27	100%

b. Tabel 2 : Rincian dan Rencana Tindak Lanjut Pengaduan Berdasarkan Kanal/Media Pengaduan

1. Kotak Saran

No	Nama	Jam	TGL	Keluhan/ Aduan	Tanggal dan Jam Konfirmasi	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Anonim	-	-	Saran untuk Anyelir/VIP difasilitasi dengan WIFI	14-01-2023 12.30	Dikoordinasikan dengan Manajemen dan IT. WIFI sudah tersedia hanya saja masih ada kendala,apabila tidak ada bandwidth yang memadai bisa mengganggu internet ataumembuat koneksi internet menjadi lambat.	Manajemen
2	Anonim	-	-	Perlu adanya penambahan petugas, biar istirahatnya bisa bergantian, jadi tidak kelamaan menunggu di saat jam istirahat.	14-01-2023 12.30	Akan dilakukan evaluasi kembali dengan jadwal petugas agar tidak mengganggu dipelayanan. Terkait dengan penambahan tenaga akan dikoordinasikan dengan bagian manajemen apakah diperlukan apa tidak.	Bidang Pelayanan
3	Anonim	-	-	Mohon petugas selalu standbay	09-02-2023 12.30 WIB	Akan dievaluasi dan dikoordinasikan dengan bidang pelayanan.	Bidang Pelayanan
4	Anonim	-	-	Perawat kurang ramah, terlalu galak	09-02-2023 12.30 WIB	Akan dilakukan pembinaan terhadap karyawan. Diusulkan untuk diadakan latihan service excellen untuk menunjang attitude pegawai.	Bagian Pelayanan dan Manajemen
5	Anonim	-	-	Lama Mengantri	17-02-2023 11.00 WIB	Akan dievaluasi dan dikoordinasikan dengan bidang pelayanan.	Bidang Pelayanan
6	Anonim	-	-	Mohon petugas selalu standbay	10-03-2023 13.00 WIB	Akan dievaluasi dan dikoordinasikan dengan bidang pelayanan.	Bidang Pelayanan
7	Anonim	-	-	Perawat kurang ramah, terlalu galak	10-03-2023 13.00 WIB	Akan dilakukan pembinaan terhadap karyawan. Diusulkan untuk diadakan latihan service excellen untuk menunjang attitude pegawai.	Bagian Pelayanan dan Manajemen
8	Anonim	-	-	Lama Mengantri	10-03-2023 13.00 WIB	Akan dievaluasi dan dikoordinasikan dengan bidang pelayanan.	Bidang Pelayanan

9	Anonim	-	-	Parkir untuk pengunjung pasien tolong diperhatikan	11-04-2023 12.15 WIB	Akan dikoordinasikan dengan manajemen terkait dengan tempat parkir yang masih belum memadai. Disesuaikan dengan pengembangan rs.	Bagian Umum
10	Anonim	-	-	Perawat galak, kurang senyum	11-04-2023 12.20 WIB	Akan dilakukan pembinaan terhadap karyawan. Diusulkan untuk diadakan latihan service excellen untuk menunjang attitude pegawai.	Bidang Pelayanan dan Manajemen
11	Anonim	-	-	Dokter datang tidak tepat waktu, selalu molor, pasien lama menunggu.	18-04-2023 13.00 WIB	Akan dievaluasi dan dikoordinasikan dengan bidang pelayanan.	Bidang Pelayanan
12	Anonim	-	-	Kami selaku pasien vitiligio, mohon rumah sakit menyediakan alat laser kulit.	15-07-2023 10.30 WIB	Sudah ada alat laser kulit, akan dilakukan sosialisasi dengan mengenalkan layanan laser kulit.	Bidang Pelayanan dan Bina Program (pemasaran)
13	Anonim	-	-	Dokter saat praktek di rawat jalan untuk bisa tepat waktu	15-07-2023 10.45 WIB	Akan dilakukan pembinaan dan evaluasi dengan jadwal dokter. Diusulkan untuk diadakan latihan service excellen untuk menunjang attitude pegawai.	Bidang Pelayanan Medik dan Manajemen
14	Anonim	-	07-08-2023	Mohon diberi penjelasan terkait dengan pemberian obat saat di IGD, jangan hanya asal suntik, bisa disebutkan merk obat/ kandungan obat yang masuk.	10-08-2023 12.15 WIB	Akan dilakukan pembinaan dan evaluasi terkait dengan alur pemberian obat kepada pasien. Dilakukan pembinaan terhadap pemberi layanan kesehatan di rs.	Bidang Pelayanan dan Manajemen.
15	Anonim (Pasien Disabilitas)	-	-	Agar pasien-pasien berkursi roda bisa masuk ke toilet terutama di kamar mandi mondok, agar pintu kamar mandi dilebarkan	10-08-2023 12.30 WIB	Akan segera dievaluasi dan ditindaklanjuti oleh unit terkait	Bagian Umum (Rumah Tangga)
16	Anonim	-	-	Nunggu kasir lama banget, mau bayar resep obat	12-08-2023 11.00 WIB	Akan dievaluasi dan ditindak lanjuti. Jadwal jaga kasir akan dievaluasi	Bagian Keuangan
17	Nissa	-	-	TPPRI pukul 12.30 kosong, tidak ada petugas. Saran : Tolong kalau istirahat bergantian jangan dibiarkan kosong, sdh antri dipoli dan obat masih hrs antri di TPPRI.	22-08-2023 11.30 WIB	Akan dievaluasi dengan jadwal jaga petugas di pendaftaran (TPPRI). Dilakukan pembinaan terhadap karyawan.	Bagian Penunjang (Rekam Medis)
18	Anonim	07.55	05-09-2023	Mohon diberikan informasi tentang jam pelayanan dokter apabila dokter datang terlambat, dokter datang tidak tepat waktu, jam layanan poli mulai jam 09.00.	07-09-2023 11.00 WIB	Akan dilakukan pembinaan dan evaluasi dengan jadwal dokter. Diusulkan untuk diadakan latihan service excellen untuk menunjang attitude pegawai.	Bidang Pelayanan Medik dan Manajemen
19	Anonim	-	-	Menu untuk pasien rawat apabila ikan jangan	07-10-2023	Akan dilakukan evaluasi terkait dengan menu pasien.	Bidang Penunjang

					yang masih ada durinya, menu ayam juga masih keras, sulit dimakan untuk lansia. Speri mohon untuk sering diganti.		10.30 WIB	Akan dikordinasikan dengan bidang pelayanan.	
20	Anonim	-	-	-	Pendaftaran lantai 1 selalu ramai, tidak ada no antrian, berjubel		07-10-2023 11.00 WIB	Akan dilakukan evaluasi dan dikordinasikan dengan bidang pelayanan dan penunjang	Bidang Penunjang dan Pelayanan
21	Istiyanti	-	-	-	Tempat tunggu di fisioterapi kurang memadai, diruang terapis masih terdengar suara dari luar sehingga anak merasa kurang tenang. Usul : Memberikan fasilitas untuk diperdengarkan saat anak melakukan terapi. Menyediakan fasilitas untuk ibu menyusui, diberikan ruang tunggu yang nyaman. Disediakan sofa di ruang tunggu fisioterapi.		09-11-2023 12.30 WIB	Akan dilakukan evaluasi dan dikordinasikan dengan bidang pelayanan, bagian umum dan manajemen.	Bidang Pelayanan, Bagian Umum dan Manajemen
22	Anonim	-	-	-	Terkait untuk penggunaan lift, mohon dibuatkan tulisan "Dahulukan Orang Yang Keluar Lift" agar tidak saling berebutan dengan orang yang akan masuk		09-11-2023 12.45 WIB	Akan dilakukan evaluasi dan dikordinasikan.	Bagian Umum

2. Span Lapor

No	Nama	Jam	TGL	Keluhan/ Aduan	Tanggal dan Jam Konfirmasi	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Anonim	10.14	5/01/23	Dari jam 10.00 s/d saat ini jam 16.40 hari Senin Tgl 3 Januari 2023 Sakit di RSU Tidar masih belum mendapatkan ruang rawat inap,baru mendapatkan tindakan infus(pengguna BPJS) sakit Hernia indikasi sudah mengkontaminasi perut sehingga perut menjadi besar.Apakah memang kondisi RSU Tidar sedang banyak pasien yang opname sehingga belum tersedia	05-01-2023 15.16	Akan dilakukan evaluasi terkait dengan alur pasien rawat inap. Kendala ruang rawat inap yang selalu penuh akan kami koordinasikan dengan bagian manajemen, apakah perlu ibuatkan anggaran untuk penambahan ruang rawat inap. RSUD Tidar tidak pernah membedakan pasien, kami melayani semua pasien dengan sepenuh hati sesuai	Bidang Pelayanan

					ruang rawat inap yang kosong atau karena kami pengguna BPJS.Mohon untuk bisa dibantu supaya segera mendapatkan tindakan lanjutan & mendapatkan ruang rawat inap.Matur sembah nuwun	dengan Motto Rs " Mitra Menuju Sehat"		
2	Anonim	12.07	23/1/23		Selamat siang Bapak/Ibu Saya ingin menyampaikan aduan terkait pelayanan kesehatan di RSUD Tidar Magelang, untuk dapat lebih diperbaiki dan dijadikan evaluasi karena saya hari ini melakukan pemeriksaan melalui poli untuk bagian pendaftaran harus dilakukan secara online walaupun cara ini sangat memudahkan tetapi saya harus menunggu hampir 2 minggu untuk dilakukan pemeriksaan.Selanjutnya untuk bagian administrasi pendaftaran di RSUD sendiri saya harus menunggu 2 jam dan untuk melakukan pemeriksaan saya harus menunggu lagi hampir 2 jam lamanya. Kiranya itu aduan dari saya semoga dengan aduan yang saya buat untuk dapat meningkatkan pelayanan kesehatan di RSUD Tidar untuk masyarakat luas karena untuk menahan sakit berminggu-minggu itu rasanya sangat tidak nyaman. Terima kasih	23-01-2023 12.07	Akan dilakukan evaluasi kembali terkait dengan alur pendaftaran online agar memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan.	(Bagian Penunjang/Pendaftaran dan IT)
3	Anonim		15/2/23 14.02 WIB		Parkiran RSUD Tidar Kota magelang di parkiran Ada Depolektor (DC lising). sangat meresahkan, setiap ada pengunjung/pengguna lahan parkir setiap plat nomer di cek dan di pantau sampai plat motor di tarik di tempat, terdapat satpam di area tersebut tetapi tidak peduli dengan keamanan area parkir, pos tersebut berada di area parkir (orangnya gendut), apalah RSUD tersebut membolehkan	16-02-20023 14.25 WIB	Akan dikordinasikan dengan unit pengelola parkir untuk keamanan dan kenyamanan pengunjung. Akan dilakukan pembinaan terhadap satpam.	Bagian Umum dan Manajemen

				hal tersebut? Bagaimana ?				
4	Anonim	21.57	01/4/23	Pelayanan administrasi di RSUD Tidar tidak ramah, judes, cuek parah	10-04-2023 07.20 WIB	Dikoordinasikan dengan unit penunjang dan pelayanan. Dilakukan evaluasi dan pembinaan terhadap pegawai. Diusulkan untuk diadakan pelatihan service excellen	Bidang Pelayanan dan Penunjang	
5	Anonim	10.52	18-06-2023	Keramahan serta kualitas pelayanan pasien rawat inap di RSUD Kota Magelang antara kelas 1 dan 2 berbeda, kemarin sy masuk igd dan diharuskan rawat inap. Sy bpjs kelas 1 sedangkan kelas 1 penuh shg pindah ke kelas 2 dan inden kamar kelas 1. Kamar kls 2 yg saya tempati dikatakan sangat tidak baik penataannya. Kamar persis di samping kamar mandi dengan pintu mengadap ke kasur dan tidak ada penutupnya. Sy merasa privasi sy tidak ada dan tidak tersedia tombol untuk memanggil perawat. Pas perawat dipanggil kadang datang lama, menjelaskan sesuatu stengah2, dan dimintai tolong menjawab iya tapi lupa. Untuk pelayanan gizi juga buruk, sy makan hanya bisa sedikit dan tidak bisa panas, sedangkan oleh pihak gizi diberi waktu kurang lebih 15 menit dan itu masih panas untuk sy. Saya jg sudah bilang baik2 kpd petugas, tp sy malah disentak dgn kalimat kalau jam makan ya langsung dimakan ini sudah mau dicuci dan disortir. Dan paginya sy pindah ke kelas 1, ternyata pelayanan sangat berbeda. Dari tutur katapenjelasan, dan petugas gizi pas sy telat makan menanggapi dengan sopan dengan kata, ya sudah kalau belum tidak apa apa. Saya tau kelas 1 dan 2 itu berbeda, tapi apakah pelayanan juga harus dibedakan. Setiap orang	18-06-2023 19.44 WIB	Akan dievaluasi dan dikoordinasikan kembali terkait dengan pelayanan. Dilakukan pembinaan terhadap karyawan. Konfirmasi : Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dengan pelayanan di rumah sakit kami, akan segera kami tindak lanjuti dengan unit terkait terutama dibagian pelayanan rawat inap untuk perbaikan pelayanan dirumah sakit kami.	Bidang Pelayanan	

					sakit pasti lebih sensitif dan butuh lebih banyak privasi pak, jadi saya mohon untuk ditindak lanjuti. Lokasi lengkap : kemirirejo, kec magelang tengah, kota magelang				
6	Anonim	09.23	09-10-2023		Pelayanan yang sangat sangat jelek.... Kebanyakan malah pada ngobrol... dokter bagian jantung terutama, jarang Dateng....	10-10-2023 08.55 WIB	Akan dievaluasi dan dikoordinasikan kembali terkait dengan pelayanan. Konfirmasi : Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dengan pelayanan di rumah sakit kami, akan segera kami tindak lanjuti dengan unit terkait terutama bagian pelayanan rawat inap untuk perbaikan pelayanan di rumah sakit kami.	Bidang Pelayanan	
7	Anonim	09.29	09-10-2023		Terima kasih untuk Pemkot Magelang yang telah memberi free wifi di poli lantai 4. tapi alangkah baiknya di sekitar UGD RSUD Tidar Magelang juga diberi free wifi agar siapa tahu ada pasien yg urgent ingin menghubungi saudara atau kerabat tapi tidak punya kuota. terima kasih..	10-10-2023 08.56 WIB	Akan dievaluasi dan dikoordinasikan kembali terkait dengan pelayanan. Konfirmasi : Terima kasih untuk masukannya, akan segera kami tindak lanjuti dan kami sampaikan ke unit terkait sebagai masukan dan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan di rs kami.	Bidang Pelayanan	
8	Anonim	08.05	23-11-2023		Pelayanan RSUD Tidar sebenarnya sudah baik tp ada oknum perawat di Ruang Anak Dahlia 2 yg sangat judes, sudah tahu yg dirawat anak2 tp kelakuanny sangat tidak baik, minta tolong utk infus diamankan malah dimarahi krn sudah tidak sesuai aturan yg sekarang, kita sbg orang tua kasihan kalau malah anak di infus berulang kali, buktiny saat pindah ke anyelir dan saat di igd, minta tolong infus ny diamankan juga tdk apa2. Hanya perawat dahlia 2 itu saja yg bilang tdk boleh dan ngomongny sangat kasar alhasil anak saya diinfus 3x hanya dalam bbrp jam krn memang namanya anak2 kalau tidur tidak bisa diam. Tolong ditertibkan oknum perawat seperti	30-11-2023 14.53 WIB	Akan dievaluasi dan dikoordinasikan kembali terkait dengan pelayanan. Konfirmasi : Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dengan pelayanan di rumah sakit kami, akan segera kami tindak lanjuti dengan unit terkait terutama bagian pelayanan rawat inap untuk perbaikan pelayanan di rumah sakit kami.	Bidang Pelayanan	

9	Anonim	08.35	15-12-2023	itu, padahal saya bersedia ttd inform consent agar infus anak saya dipakaikan kasa gulung tp oknum perawat di dahlia 2 menolak padahal mereka sendiri yg memberikan option ttd inform consent. Tolong diteribkan oknum perawat seperti itu Untuk RUMAH SAKIT RSU TIDAR KOTA MAGELANG1. Bel di aster lantai 2 tidak berfungsi. Bagaimana kalau pasien butuh perawat.2. Ada Ac di setiap los ruang tp semua tidak difungsikan sebagaimana mestinya. Ada 6 los kamar kalau 1 los ada 1 ac artinya tiap lantai ada 6 ac kalau diaster ada 6 lantai artinya ada 24 Ac apa itu juga tidak di fungsikan juga?Untuk apa pengadaan Barang modal kalau tidak untuk di fungsikan? Apa hanya untuk menghabiskan anggaran semata?3. Kamar mandi tidak bisa di tutup hanya dgn paku.4. Sistem Pendaftaran Poli Rawat Jalan yg sangat rumit. Yg dulu kita bisa dfttr 1 bln sebelum sekarang hanya bisa 2 minggu sebelumnya itu pun selalu penuh.5. Kalau memang blm siap dgn sistem yg baru mohon di siapkan dahulu dr sistem.6. Untuk apa pendftran online kalau sampai atas kita masih mengumpulkan kembali di pendftran per lantai?7. Ketersedian mengenai kursi roda yg sangat terbatas. Sampai ada pasien yg harus di gendong padahal sudah sepuh dan beliau cek di lantai 4. Miris rasanya melihat hal ini.Dengan rsu yg mempunyai akreditasi dan pengahargaan yg baik. Tp pada kenyataannya pelayanannya seperti ini.Mohon penjelasannya.	21-12-2023 11.52 WIB	Mohon ijin untuk klarifikasi : 1. Untuk bel yang tidak berfungsi segera kami tindak lanjuti untuk dicek/ kami konfirmasi diruangan dan segera diperbaiki. 2. Untuk penggunaan AC diruangan sudah difungsikan sebagaimana mestinya, untuk bangsal Aster karena model ruangan los 1 ruangan ada 5 kamar sehingga penggunaan AC disesuaikan dengan kebutuhan pasien. 3. Untuk kamar mandi akan segera kami cek dan diperbaiki. 4. Untuk sistem pendaftaran saat ini RS sedang menuju E-SEP dan ERM sehingga masih ada perbaikan dalam sistem, Pendaftaran/pasien yang menumpuk berkas di pendaftaran untuk mengumpulkan bukti Check-in untuk dicetak SEP (bukan untuk mendaftar ulang) karena SEP masih manual, RS sedang berproses di E-SEP sehingga kedepan diharapkan setelah pasien mendaftar dan check in pasien bisa langsung menunggu didepan poli yang dituju. 5. Untuk ketersediaan kursi roda, rs sudah menyiapkan beberapa unit kursi roda, untuk penggunaan kursi roda akan kami evaluasi kembali.	Bidang Pelayanan, Bidang Penunjang dan Bagian Umum
---	--------	-------	------------	---	-------------------------	---	--

10	Anonim	09.50	19-12-2023	Antrian pendaftaran di RSUD TIDAR mohon diperbaiki. Pendaftaran menumpuk karena no Antrian dan monitor informasi antrian TIDAK BERFUNGSI	21-12-2023 11.31 WIB	Terima kasih atas laporannya dan mohon maaf atas ketidaknyamanan dengan pelayanan di rs kami. Terkait dengan antrian di rs, kami sedang menuju E-SEP dan ERM sehingga masih ada perbaikan sistem Pendaftaran/pasien yang menumpuk berkas di pendaftaran untuk mengumpulkan bukti Check-in untuk dicetak SEP (bukan untuk mendaftar ulang). Layar monitor tidak dinyalakan karena rs kami sedang berproses di E-SEP sehingga kedepan diharapkan setelah pasien mendaftar dan check in pasien bisa langsung menunggu didepan poli yang dituju.	Bidang Pelayanan, Bidang Penunjang dan Bagian Umum
----	--------	-------	------------	--	-------------------------	--	--

3. Monggo Lapor

No	Nama	Jam	TGL	Keluhan/ Aduan	Tanggal dan Jam Konfirmasi	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Anonim	08.20	27-01-2023	Pelayanan di ruang bayi bougenvil lantai 2 sangat memprihatinkan. Masak bayi baru beberapa jam setelah lahir dikerubutin semut. Kemudian jam setengah 6 pagi pintu ruangan diganjel kursi dan perawat masih pada tidur, padahal mau setor ASI. Masih banyak lulusan perawat yg mencari kerja, ganti dengan perawat yg beratitude dan memiliki tanggung jawab tinggi terhadap tugasnya.	29-01-2023 07.36 WIB	Akan dikoordinasikan dan dilakukan evaluasi dengan unit terkait. Konfirmasi : Terkait dengan pagi jam 05.30 ruangan ditutup karena pagi petugas semua memberikan pelayanan kepada pasien bayi (memandikan, dllnya) sehingga untuk menjaga keamanan maka ruangan ditutup sementara, setelah seelsai pemberian pelayanan maka ruangan akan dibuka kembali. Untuk kebersihan tempat tidur bayi, secara rutin akan dibersihkan, sehingga serangga tidak bisa masuk ke tempat tersebut.	Bidang Pelayanan Keperawatan
2	Elly	08.44	11-05-2023	Di lantai 4 antrian terlalu lama. Yg daftar online tp sudah kelewat langsung dilayani tdk menunggu bbrp nmr dulu seperti di puskes mas kalau sudah kelewat jd yg nunggu dr awal menunggu terlalu lama mohon untuk menjadi	21-09-2023 08.32 WIB	Akan dikoordinasikan dan dilakukan evaluasi terkait dengan SOP antrian online. Konfirmasi : Terima kasih atas laporannya, mohon maaf sementara ini memang untuk antrian via online sementara masih diutamakan terlebih dahulu, karena	Bidang Pelayanan dan Penunjang

					koreksi masalah pendaftaran ini. Trmksh sebelumnya semoga rsu tidar menjadi lebih baik.				yang melalui online sudah mendaftar terlebih dahulu	
3	Arifin	07.35	09-09-2023		Pelayanan yang sangat sangat jelek... Kebanyakan malah pada ngobrol....dokter bagaian jantung terutama , jarang Dateng....		12-09-2023 12.36 WIB	Akan dikordinasikan dan dilakukan evaluasi dengan bidang pelayanan Konfirmasi : Terima kasih atas laporan yang dikirimkan, mohon maaf atas ketidaknyamanan dengan pelayanan kami, akan segera kami tindak lanjuti untuk perbaikan pelayanan dirs kami, mtrwn.	Bidang Pelayanan Keperawatan	
4	Kiki	07.14	10-09-2023		Saya sudah daftar poli bedah mulut untuk hari ini 10 sep 2022 dari tanggal 6 september 2022 tapi penuh terus harus daftar dari kapan??? Kemarin masih ada kebijakan untuk d kasih nomor antri di kasus yg seperti ini. Tapi kenapa sekarang tidak ?? Saya jauh jauh ke sini tapi tidak ada di bantu sama sekali.		11-09-2023 09.52 WIB	Akan dikordinasikan dan dilakukan evaluasi terkait dengan SOP antrian online. Konfirmasi : Terima kasih atas laporannya. Tanggapan kami, karena Poli Bedah Mulut dokter yang praktek seminggu hanya 3 hari kerja praktek, dan juga selain melayani pasien dari poliklinik juga melayani pasien yang di rawat inap, maka jumlah pasien dibatasi, sehingga untuk mendaftar di poliklinik silahkan mencari hari yang masih kosong, hari prakteknya di Senin, Kamis dan Sabtu. Mohon maaf atas ketidaknyamanan nya	Bidang Pelayanan dan Penunjang	
5	Anonim	09.19	13-09-2023		Terima kasih untuk Pemkot Magelang yang telah memberi free wifi di poli lantai 4.tapi alangkah baiknya di sekitar UGD RSUD tidar Magelang juga diberi free wifi agar siapa tahu ada pasien yg urgent ingin menghubungi saudara atau kerabat tapi tidak punya kuota .terima kasih...		19-09-2023 09.02 WIB	Konfirmasi : Terima kasih untuk masukannya, akan segera kami tindak lanjuti dan kami sampaikan ke unit terkait sebagai masukan dan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan di rs kami		
6	Anonim	05.56	29-09-2023		Ada diskriminasi dari security RSU Tidar Magelang soal penggunaan masker di lingkungan RSU Tidar saat mau masuk, saya tidak diperbolehkan masuk oleh security karena tidak pakai masker padahal posisi saya jaga anak opname tetapi setelah itu beberapa orang masuk tanpa masker diperbolehkan sama security, bahkan ada yang dikasih masker sama		30-09-2023 14.33 WIB	Akan dievaluasi dan dilakukan pembinaan, dievaluasi kembali mengenai kebijakan penggunaan masker dilingkungan rs Konfirmasi : Terima kasih atas laporannya, akan kami tindak lanjuti ke Bagian Petugas Security di depan untuk pelayanan lebih lanjut. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya	Bidang Pelayanan dan Manajemen	

7	Anonim	00.21	20-11-2023	security sedangkan saya dibidang teresrah gimana caranya harus pakai masker....Mohon kebijakannya diperketat dan jangan pilih kasih... Terimakasih Mohon untuk bisa dikembalikan lagi seperti dahulu untuk waktu pendaftaran online RSU tidar 30 hari sebelum hari periksa....saat ini hanya dibuka untuk 14 hari Hal tersebut sangat menyulitkan kami yg harus kontrol rutin setiap bulanya Sebagai contoh saja di RS sarjito untuk pendaftaran online di buka untuk 60 hari sebelumnya	20-11-2023 08.12 WIB	Akan dilakukan evaluasi terkait dengan SOP untuk pendaftaran pasien online Konfirmasi : Terimakasih atas laporannya,laporan segera kami tindaklanjuti	Bidang penunjang (Rekam Medis)
8	Dewi S	02.03	21-11-2023	Pelayanan RSUD Tidar sebenarnya sudah baik tp ada oknum perawat di Ruang Anak Dahlia 2 yg sangat judes, sudah tahu yg dirawat anak2 tp kelakuanny sangat tidak baik, minta tolong utk infus diamankan malah dimarahi krn sudah tidak sesuai aturan yg sekarang, kita sbg orang tua kasihan kalau malah anak di infus berulang kali, buktiny saat pindah ke anyelir dan saat di igd, minta tolong infus ny diamankan juga tdk apa2. Hanya perawat dahlia 2 itu saja yg bilang tdk boleh dan ngomongny sangat kasar alhasil anak saya diinfus 3x hanya dalam bbrp jam krn memang namany anak2 kalau tidur tidak bisa diam. Tolong ditertibkan oknum perawat seperti itu, padahal saya bersedia ttd INform consent agar infus anak saya dipakaikan kasa gulung tp oknum perawat di dahlia 2 menolak padahal mereka sendiri yg memberikan option ttd inform consent. Tolong ditertibkan oknum perawat seperti itu	29-11-2023 08.31 WIB	Akan dikordinasikan dan dilakukan evaluasi dengan SOP penanganan pasien. Konfirmasi : Terimakasih atas laporannya,laporan segera kami tindaklanjuti dan kami koordinasikan dengan pihak terkait	Bidang Pelayanan Keperawatan

4. Malalui WEB, Email

No	Nama	Jam	TGL	Keluhan/ Aduan	Tanggal dan Jam Konfirmasi	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Prasetyo Soleh		4/01/23	Pelayanan bagian poli kebidanan tidak ramah suka marah mungkin gajinya kurang atau malah kebanyakan jadi tidak cenderung meremehkan setiap mau periksa selalu diperlakukan tidak nyaman , padahal dokternya sangat ramah kami sebagai pasien merasa dirugikan	30-01-2023 11.00	Akan dilakukan pembinaan terhadap karyawan. Diusulkan untuk diadakan latihan service excellen untuk menunjang attitude pegawai.	(Bagian Pelayanan dan Manajemen)
2	Mirza Hermayawati		13/1/23	Tolong di Lolskan pak @ganjarpranowo. Anak saya di rawat di RSUD Tidar tidak ada perubahan yang cepat malah ada kaki yang bengkok. Nemuin Dokternya susah. Tidak cekatan dan kurang ramah buat susternya. Rumah Sakit Besar tapi pelayanan kayak gini. Semoga semuanya juga tau bisa complain di sini Khusus untuk ICU Anak dan PICU. Kurangi anda bergurau dan yang kerja anak PKL. kalian itu untuk menyelamatkan rakyat walau kalian buta dengan nurani hati dan pedihnya rakyat. Jangan minta maaf aja ke complain jelek. Tolong di lolskan di viralkan. Aku minta tolong pak @ganjar dan dinas kesehatan bahkan mentri kesehatan . Kasih dokter dan suster yang giat kerja . #ganjarpranowo #dinaskesehatan #dokterIndonesia	13-01-2023 19.00	Akan dilakukan pembinaan terhadap karyawan. Diusulkan untuk diadakan latihan service excellen untuk menunjang attitude pegawai.	(Bagian Pelayanan dan Manajemen)
3	Albidah Albi		14/1/23	Parkirnya untuk mobil susah tempatnya sempit ,sering tidak dapat tempat 18parkir, waktu rawat inap , nunggu ADM nya lama .. sama nunggu obat untuk rawat jalannya lama bgt	14-01-2023 20.30	Untuk parkir kendaraan/ mobil akan dikaji ulang, mengingat untuk lahan parkir di rs memang terbatas, akan disesuaikan dengan pengembangan rs. (Bagian Umum dan Manajemen)	(Bagian Umum dan Manajemen) (Bagian Penunjang dan Pelayanan)

						Untuk pelayanan administrasi dan pengambilan obat yang dirasa lama, akan kami evaluasi kembali dengan alurnya. (Bagian Penunjang dan Pelayanan)	(Bagian Umum /RT)
4	Agung Prasetyo	20/1/23	Loket pendaftaran poli kacau. Suara speaker cuma di loket aja. Duduk jauh karena penuh jadi tidak dengar.	20-01-2023 20.00	Akan dievaluasi kembali dan dikoordinasikan dengan bagian umum.		
5	Yustina Setiarni	27/1/23	Hari ini saya melakukan 1919ias19ain Karena petugas lantai 1 yang bertugas memberikan surat pengantar balik ke puskesmas mempersulit pasien / keluarga.	27-01-2-23 19.00	Akan kami koordinasikan dengan unit terkait untuk dilakukan evaluasi dan pembinaan terhadap pegawai.	(Bidang Pelayanan dan Manajemen)	
6	Art Dee	27/1/23	Ada beberapa saran : Antrian obat ada baiknya diberikan layar untuk mengetahui nomor antrian yg sudah 19ias diambil karena rumah sakit adalah tempat orang sakit, ada baiknya untuk mencegah penularan, pada ruang tertutup disediakan air purifier.	27-01-2023 19.30	Dikoordinasikan terkait dengan alur pemberian obat difarmasi, untuk memberikan kemudahan kepada pasien.	(Bagian Penunjang dan Farmasi)	
7	Natasha Cynthia	8-01-2023	Pelayanan kurang ramah Tidak memiliki jiwa kemanusiaan Ibu saya kena kanker dibiarkan saja tidak ada penanganan khusus, minta diganti popok pun lama sekali kurang responsif , popok juga beli sendiri Sampai ibu saya sekarat pun dokter jaga bilangnnya "keluarga sudah tahu khan resikoanya". Seharusnya Kalau tidak ada yang bisa dilakukan pun bicaranya yang membuat kita tenang dong. Ibu saya sudah meninggal pun saya minta surat kematian yang asli dibilangnya sudah dikasih padahal saya dikasihnya yang fotocopyan sampai ngeyel dulu akhirnya dikasih katanya	08-01-2023 20.00	Akan dilakukan pembinaan terhadap karyawan. Diusulkan untuk diadakan latihan service excellen untuk menunjang attitude pegawai.	(Bagian Pelayanan dan Manajemen)	

					disimpan di laci. Kursi Roda juga tolong diperbaiki, ada yang gembos, rusak mau minjem juga ribet banget. Kasian dong pasien yang sakit parah ngga bisa jalan harus nunggu dulu buat kursi roda. Tolong perbaiki fasilitas dan terutama layanan. terima kasih.				
8	Heri Setiawan				Dokternya tidak antri.. Yang antri di farmasi ambil obat.. Antrian 94, Udah nunggu 1 jam baru jalan di nomor 40an. Petugas farmasi cuma 1 orang. Pertanyaanya kenapa ga ditambah. Kasihan lho bapak2 sudah sepuh antri lama di farmasi.	14-02-2023 15.30 WIB	Akan dikordinasikan dan dievaluasi dengan bidang penunjang dan instalasi farmasi terkait dengan antrian pengambilan obat (kendala apa yang menghambat).	Bidang Penunjang (Farmasi)	
9	Muhamad Alvin				Satpam tidak ramah bintang 1 Sama pengguna motor galak sama yang punya mobil hormat	14-02-2023 15.30 WIB	Akan dilakukan pembinaan terhadap karyawan. Diusulkan untuk diadakan latihan service excellen untuk menunjang attitude pegawai.	Bagian Pelayanan dan Manajemen	
10	Indra Winarno	4/2/23	20.38		Mohon Dibenahi Untuk Pendaftaran Di Lantai 4 Terlalu Berbelit" ... Dokternya juga datangnya terlalu lama	07-02-2023 16.00 WIB	Dilakukan koordinasi dengan bidang penunjang (rekam medis), alur untuk pasien berobat. Dikoordinasikan dengan bidang yanmed	Bidang Penunjang dan Yanmed	
11	Thia Andriana	6/2/23	14-01		Pelayanan kurang bagus Dokter sering telat, tidak tepat waktu.	07-02-2023 16.00 WIB	Dikoordinasikan dengan bidang yanmed. Dievaluasi dengan jadwal dokter dan dilakukan pembinaan	Bidang Yanmed	
12	Fransiska Natalia K	11/2/23	09.58		Pegawainya tidak ramah, tidak friendly, ketus	14-02-2023 15.30 WIB	Dilakukan pembinaan terhadap karyawan di masing-masing bidang.		
13	Deny Eko Channel		30/3/23		Petugas Yang hari ini tgl 30 Maret 2023 di loket 3 ketus,gak memperhatikan,tidak ramah. Tolong pecat saja. Mau melihat nama nya Tapi tidak terlihat nametag nya karena ketutup kerudung. Tolong kalau melayani yang sepenuh hati,gak usah membeda bedakan pasien,entah pasien BPJS atau bukan ,Pasien miskin,atau kaya tolong yang ramah. Karna ente juga di bayar oleh negara kalau yg ASN. Kalo yg karyawan	30-03-2023 19.30 WIB	Akan dilakukan pembinaan terhadap petugas/karyawan. Dilakukan rolingan untuk petugas, khususnya dibagian pendaftaran. Diusulkan untuk dilakukan service excellen untuk pegawai.	Bidang Pelayanan dan Penunjang (Pendaftaran)	

14	Vivin Maritna			11/3/23	non ASN juga dibayar sama RS kan.	Ibu saya awalnya masuk igd dan ct scan, ternyata pembuluh darah di otak kirinya pecah, tetapi dokter tidak mengambil tindakan dengan cepat dan tepat, seingat saya dokter syaraf namanya dr mariesta, perawat di aster 2 saya follow up untuk tindakan selanjutnya, kepala ruangnya bilang intinya gak apa2, sampai 5 hari tidak ditangani dengan baik, pulang dalam keadaan yang tidak baik pula. Lalu saya bawa ke RS di jakarta, dokter bilang seharusnya penanganan RS pertama harus lebih sigap dengan kondisi ibu saya waktu itu, harus di operasi dalam waktu 3x24jam karena pembuluh darah otak sangat fatal bila tidak ditangani dengan cepat dan tepat, kalo emang SDM nya gak mampu untuk melakukan operasi tersebut yaa dirujuk dong ke RS yg bisa menangani operasi itu. Saya sangat kecewa dengan RSU tidar magelang, ini nyawa orang loh gak main2. Mungkin kalo ditangani dengan tepat kondisi ibu saya tidak seperti sekarang. Sangat buruk pelayanannya! Perawatnya kalo ngomong juga gak ada otak sama sekali. Percumah pake hijab tapi kalo ngomong gak disaring, saya lupa nanya tapi perawat itu ada di aster 2, rumahnya permitan. Bukanya bikin adem hati pasien malah bikin tambah down pasien. Dasar perawat gila! Pengalaman di RSU ini paling saya benci! 3x kejadian di rsu bikin gedeg Pertama waktu saya DBD, sampe drop banget aja masih gak	12-03-2023 14.35 WIB	Akan dikonfirmasi kembali dan dilakukan evaluasi terkait dengan kasus yang ada. Dikonfirmasi dengan DPJP.	Bidang Pelayanan
----	---------------	--	--	---------	-----------------------------------	--	-------------------------	--	------------------

					ditanganin dan akhirnya ayah saya minta dirujuk di RS panti rapih jogja. Kedua 2019 saat ibu saya mau operasi usus buntu, dimolor2in sampe pecah itu usus baru ditindak, sumpah itu kebangetan!!!! yang ketiga kasus ini! Rumah sakit dengan pelayanan terburuk!!!				
14	Ketut Bahari				Untuk pelayanan dari informasi sampai pendaftaran bagus. Cuma ada 1.2 perawat entah bidan di bagian obsgyn. Gialak nya minta ampun. Benar saya pasien bpjs. Tapi saya juga rutin tiap bulan bayar . Sampai saya mau tanya itu takut. Tolong ya bu. Jangan galak2 semua orang yg kesana itu dengan keluhan sakit. Hargai pasien yg bertanya. Karna itu sebagian dari kewajiban anda bekerja.	20-03-2023 19.30 WIB	Akan dievaluasi dan dilakukan pembinaan terhadap pegawai. Dilakukan rolingan untuk petugas, khususnya dibagian pendaftaran. Diusulkan untuk dilakukan service excellen untuk pegawai.	Bidang Pelayanan	
15	Patriya Nugraheni				Tadi siang ke igd, ada medis pasang dada marah2 mau ngajak berantem / ngurus pasien sebenarnya??? Seharusnya ngurus pasien banyak sabar ini malah ngotot. Auto skip keluar g jadi, mending ke rs lain. Kami pasien bayar kok diginiin? Mending cari rs lain	20-03-2023 19.30 WIB	Akan dievaluasi dan dilakukan pembinaan terhadap pegawai. Dilakukan rolingan untuk petugas, khususnya dibagian pendaftaran. Diusulkan untuk dilakukan service excellen untuk pegawai.	Bidang pelayanan	
16	Indra Winarno				Mohon Dibenahi Untuk Pendaftaran Di Lantai 4 Terlalu Berbelit" ... Dokternya juga datangnya terlalu lama	20-03-2023 19.30 WIB	Dilakukan evaluasi terhadap alur pendaftaran. Diberikan pembinaan terhadap DPJP.	Bidang Pelayanan, Yanmed dan Penunjang (Pendaftaran)	
17	ANITA SUSANTI			17/3/23	Pelayanan farmasi sangat lambat, antri sejak jam 8.20 – 09.00 belum terlayani, padahal antrian no 2 (lansia dan tdk ada obat racikan), terlihat ada petugas baru datang, bersliweran makan dan minum (ada 2 petugas diloket depan, 4 ada di dalam).	18-03-2023 11.00 WIB	Dilakukan evaluasi terhadap alur pemberian obat	Bidang Penunjang (Farmasi)	
19	Dani Zizou			13/3/23	Panggilan di Apotik harusnya dipanggil per satu	15-03-2023	Dilakukan evaluasi terhadap alur pemberian obat	Bagian Penunjang	

				nomor saja yaitu sama seperti Panggilan di nomor antrian pendaftaran.	19.30 WIB		(Farmasi)
20	Rezky Andrea	13/3/23		Ada saudara bawa anak ke aster 4, anak diajak naik lift takut maka mau diajak turun pakai tangga, tapi kata perawat tdk boleh tapi dengan nada marah-marah dan maki-maki. kenapa tidak bilang baik-baik saja.	15-03-2023 19.30 WIB	Akan dievaluasi dan dilakukan pembinaan terhadap pegawai. Dilakukan rolingan untuk petugas, khususnya dibagian pendaftaran. Diusulkan untuk dilakukan service excellen untuk pegawai.	Bidang Pelayanan
21	Pavita Eka	14-04-2023		Sangat menyayangkan pelayanan rumah sakit ini yang TIDAK memberikan pelayanan dengan baik, padahal tempat pelayanan kesehatan TERBESAR di Magelang. Banyak keluhan juga dari keluarga dan tidak langsung ditangani. Tidak ada empati terhadap keluarga pasien ketika pasien merasa kesakitan. Tante saya terkena kanker payudara, saat kesakitan diberi suntikan. Keluarga hanya bertanya suntikan apa yg diberikan, malah disuruh tanda tangan surat pernyataan. Mohon maaf maksudnya gimana? Apakah tidak bisa menjelaskan dengan baik? Terutama perawat jaga pada saat itu	24-04-2023 18.00 WIB	Dikoordinasikan dengan bidang pelayanan. Dilakukan evaluasi dengan pelayanan di rs. Dilakukan pembinaan dengan petugas yang terkait dengan pelayanan terhadap pasien.	Bidang Pelayanan dan Manajemen
22	Pavita Eka	14-04-2023		Sepupu saya, karena kecelakaan dan dibawa ke IGD bersama teman2nya hanya DISURUH PULANG karena tidak ada luka di badan padahal mengeluhkan pusing di kepala. Apakah tidak ada tindakan pertama untuk ditanyakan keluhan ke pasiennya dan segera dilakukan RONTGEN?? Apakah karena teman-teman sepupu saya hanya dianggap anak-anak maka tidak diberikan tindakan?? Bayangkan jika kepala terbentur aspal dan hanya disuruh pulang, sampai rumah malah muntah-muntah. Pusing luar biasa yang	24-04-2023 18.00 WIB	Dikoordinasikan dengan bidang pelayanan. Dilakukan evaluasi dengan pelayanan di rs. Dilakukan pembinaan dengan petugas yang terkait dengan pelayanan terhadap pasien.	Bidang Pelayanan dan Manajemen

23	Fina Yan	15-04-2023	dirasakan dengan amat sangat terpaksa dibawa pulang.. Sktr 3 minggu yg lalu nganterin emak yg jatuh kepleset ke UGD, masuk sktr jam set 5 sore, pelayanan ramah, jam 5 an di rontgen. Sampai sini pelayanan masih sat set. Tiba saatnya kita disuruh nunggu hasilnya, skte maghrib hasil keluar, perawat jelasin ada retak, dan untuk keputusannya nunggu dokternya. Ok kita nunggu smpe hbs isya. Msh blm ada kbr. Katanya dokternya bln balesWA, jd dktrnya itu gk di RS, jd perwt infoan sama dokternya lwt WA. Nah smpe jam 9 nan msh gk ada kbr. Adikku sdh emosi krna lama bgt, kita di UGD gk jls mau ngapain cm gara2 nunggu balesan keputusan dktr. Smp akbir ya adikku mnt paksa plg, sustr ya boleh tp kota gk ditgg bpjs dan hrs nulis surat prnyataan, oklah kita setuju. Di surat prnyataan kita tulis alasan cabut karena lama nunggu keputusan dokter. Trus suratnya kita serahkan ke perawat dan kita kembali ke tmpt emak,gk lama perwt nyusuln kita katanya dokternya uda balesin uda ada keputusan. Wkwkw Kalau untk prwtnya dan satpam2nya ramah2, cmn mslh dktr ya aja yg masyaallah lamanyaaaa	24-04-2023 19.00	Dikoordinasikan dengan pelayanan terkait dengan alur konsultasi dengan DPJP via telpWA. Dievaluasi kembali dengan SOP yang sudah ada. Dikoordinasikan dengan Komdik terkait dengan keluhan terhadap dokter untuk bisa ditindaklanjuti.	Bidang Pelayanan Medis
24	Cipoetadi Dessy	17-04-2023	Tak ada senyum sapa salam dr perawat, dan kel pasien disuruh mandiri utk ganti sprej pasien Jika ingin ada peningkatan klasifikasi, perbaiki dulu SDM nya yg menangani pasien, krn dia adalah garda terdepan.. Semoga kritik ini bisa membangun kinerja SDM di RSU tidar	24-04-2023 19.30 WIB	Dikoordinasikan dengan bidang pelayanan. Dievaluasi kembali terkait dengan pelayanan pasien, hak dan kewajiban pasien. Diberikan pembinaan terhadap pegawai yang berhadapan langsung dengan pelayanan terhadap pasien.	Bidang Pelayanan

25	Danang Heru Utomo	12-04-2023	Dari dulu nyari parkir mobil susah, dibangun basemen baru kirain mau buat nambah lahan parkir pasien ternyata khusus buat parkir dokter aja. 2. Kalau pas datang naik mobil petugas parkirnya ramah, giliran pas naik motor petugasnya judes & cenderung songong. Terutama yg cowok agak gemuk. Ditanya baik2 kok responnya jelek banget. 3. Petugas registrasi di lantai 4 ibu2 agak tua ga ramah & judes. Ditanya baik2 awalnya cuma diem aja, saya tanya ulang kok jawabnya ngegas. 4. Pas masuk lift kebetulan barengan pegawai RS, dia nyuruh saya mencetin tombol ke lantai 2 (nada ngomongnya kaya nyuruh ke pembantu, ga ada kata minta tolong), ya udah saya pencetin aja kan ga repot juga. Habis itu dia keluar duluan, ga ada tuh bilang terima kasih. Bukan saya gila hormat/gila terima kasih, tp lu kerja di pelayanan masyarakat ya attitude lu dibenerin dong.	27-04-2023	Dikoordinasikan dengan unit terkait. Dilakukan evaluasi terkait dengan pelayanan terhadap pasien. Dilakukan pembinaan terhadap karyawan/pegawai rs. Dievaluasi kembali terkait dengan tempat parkir, akan disesuaikan dengan pengembangan rs.	Manajemen
26	Willy User	24-04-2023	Pelayanan satpam kurang,kata kata tidak enak,balknya klo memang mengarahkan dengan jelas tidak seenaknya 2 kali bertanya dengan satpam baik igd dan rawat inap sama sama seenaknya sendiri.tolong kalo memang cape istirahat dulu jangan kita yang jadi sasaran.	24-04-2023 19.30 WIB	Dikoordinasikan dengan unit terkait (bagian umum) Dilakukan evaluasi terkait dengan pelayanan terhadap pasien. Dilakukan pembinaan terhadap karyawan/pegawai	Manajemen dan Bagian Umum
27	Asteria Marsya F	26-04-2023	Pelayanan di ruang isolasi gladiol parah banget sih mbaknya, ngga jelas ibu ibu yang jaga didepan bagian administrasi Ditanya baik baik ada titipan makanan apa engga malah marah marah	27-04-2023 18.45 WIB	Dilakukan evaluasi terkait dengan pelayanan terhadap pasien. Dievaluasi terkait dengan SOP pelayanan/penanganan pasien di ruang isolasi.	Bidang Pelayanan

					Padahal emang ngga bisa orang keluar masuk sembarangan diruang ini.				Dilakukan pembinaan terhadap karyawan/pegawai	
28	Deka Andika Siti Nurharsanti		23-04-2023		Pelayanan dari tukang parkir, dari penjaga gerbang pembayaran, sampai satpam gak ada yang ramah, ngomong pakai nyolot2, gak ada service excellent apa ya di RS ini haaaaa????!!!!?? Satpam jawab pakai bentak2, cuma nanya ruang Dahlia dimana aja pakai marah2 jawabnya, santai Penjaga gerbang pembayaran kita bilang terimakasih Buat management RS woi, diperbaiki dari hal yg paling kecil untuk service excellent nya, percuma gedungnya diperbesar dipercantik, diperindah tapi SDM nya kayak gitu. Aku sertakan foto satpam nya yang nyolot2 jawabnya.	28-04-2023			Dikoordinasikan dan dievaluasi kembali dengan manajemen rs serta pihak parkir (pihak 3) Dilakukan pembinaan terhadap karyawan/pegawai rs. Diusulkan untuk diadakan pelatihan service excellen terhadap karyawan rs	Manajemen
29	Delta Rhamadania Putri		11-04-2023		AC salah satu kamar mati	22-04-2023			Dikoordinasikan dengan unit terkait. Dilakukan pengontrolan rutin untuk sarpras penunjang di rs	Bagian Penunjang dan Umum
30	Panji Putra	17.31	01-05-2023		Sistem parkir dan petugas tidak beres, parkir mahal untuk orang yg nungguin pasien, parkirnya asal-asalan,motor banyak lecet, kalau hujan petugas tidak bantuin mindahin, padahal parkirnya mepet". Helm pecah banyak bekas jatuh	02-05-2023 14.19 WIB			Dikonfirmasi Bagian Umum untuk segera ditindak lanjuti. Akan dievaluasi terkait dengan pelayanan parkir dengan pihak 3	Bagian Umum dan Manajemen
31	Septianah Agung Pudjianto	13.00	01-05-2023		Pelayanan IGD yang lambat sekali	01-05-2023 17.30			Dikoordinasi dengan bidang pelayanan (subkoordinat rawat jalan), dilakukan evaluasi dengan pelayanan di IGD, kendala yg ada untuk dilakukan perbaikan	Bidang Pelayanan
32	Nurcholisa Putri		01-05-2023		Saya di igd dari jam 5 pagi sampe jam 5 sore belum dapat kamar inap. Dan tdk ada kepastian	01-05-2023 17.40			Dikoordinasi dengan bidang pelayanan (subkoordinat rawat jalan)	Bidang Pelayanan

					dapat kamar inap kapan. Apakah karna pake bpjs??? Pake bpjs juga saya bayar iuran dg tertib setiap bulannya loh. Tolong lebih diperhatikan lg, banyak pasien di igd yg membutuhkan kamar inap namun dikatakan kamar inap penuh.			Dilakukan evaluasi dengan pelayanan di IGD, kendala yg ada untuk dilakukan perbaikan. Dievaluasi untuk alur pasien rawat inap. Kondisi saat ini kamar memang penuh, diusulkan untuk penambahan ruang rawat inap.		
33	Widiyati Wahyuningish	02-05-2023			CS nya sangat slowrespon	02-05-2023 18.00		Dikoordinasikan dengan unit terkait. Dilakukan evaluasi terkait dengan pelayanan di informasi.	Binpro	
34	Arif Rahman	08-05-2023	18.30		Pelayanan dari awal pendaftaran bagus, tapi saat sampai di poli perawat yang mendampingi dokter kurang responsif khususnya di poli ortopedi, padahal ada ibu" jalannya udah agak susah dari depan pintu bertanya sama perawatnya,,,perawatnya gak nyamperin malah ibu"nya yang suruh masuk, kan kasian,,,padahal banyak yang liat perawatnya lagi mainan hp,mungkin faktor umur,,, semoga bapaknya lebih baik kedepane	08-05-2023 19.30		Dikoordinasikan dengan unit pelayanan rawat jalan. Diberikan pengarahan terhadap pegawai dipoliklinik/rawat jalan. Dievaluasi kembali dengan pelayanan di rawat jalan.	Bidang Pelayanan	
35	Theodora Raesita	08-05-2023	09.30		Pelayanan perawat yang buruk sudah terjadi dari 2018. Hari ini terulang kembali di depan mata saya. Dulu keluarga saya yang kena, sekarang ibu tua dan suaminya yang tidak bisa jalan. Ibunya harus ambil bed sendiri di igd. Perawatnya kemana? Apa tidak bisa melihat? Atau membantu. Dari saat bapak saya sakit dirawat disini perawat tidak membantu mendorong kursi roda. Padahal posisi saya bawa koper dan ibu saya kakinya patah mengenakan kruk. Saya harus mendorong bapak saya sambil bawa koper. Perawat kemana? Jalan di depan saya dan keluarga	08-05-2023		Dikoordinasikan dengan unit pelayanan rawat jalan. Diberikan pengarahan terhadap pegawai dipoliklinik/rawat jalan. Dievaluasi kembali dengan pelayanan di rawat jalan.	Bidang Pelayanan	

36	Nur Salim	11-05-2023	Ada pojok bacanya.Tapi almari dikunci.Jadi pojok pajangan dong.	17-05-2023 11.45 WIB	Akan segera ditindak lanjuti dengan berkoordinasi ke dinas perpustakaan,dimana pojok baca yang ada saat ini rumah sakit bekerjasama dengan dinas perpustakaan kota magelang	Bagian Program (Humas)
37	Arya Yudhasmara	04-06-2023	Satpam di tanya tidak ramah, pelayanan sangat lambat apalagi bpjs	05-06-2023 15.39 WIB	Akan segera ditindaklanjuti dan dikoordinasikan dengan unit terkait Diberikan teguran kepada pegawai	Bagian Umum
38	Nans S	10-06-2023	Pelayanan poli bagus,tetapi utk rawat inap selalu dibilang penuh,tdk ada kamar kosong.semaleman di igd,paginya baru dapatdkamar,setelah tanya sm pasien sebelah ternyata kamar yg saya tempati sebelumnya kosong tdk ada pasien,yg jadi pertanyaan knp dibilang penuh,pdhl msh ada yg kosong..selalu seprti ini alesannya..	10-06-2023 14.04 WIB	Akan segera ditindak lanjuti dengan pelayanan terkait dengan alur pasien masuk ranap. Dilakukan evaluasi.	Bidang Pelayanan dan manajemen
39	Rizki Chanell	09-06-2023	Kebanyakan peraturan yg rumasakit lain pun nggak seperti itu, Penanganan pasien BPJS terutama kelas 3 lambat sekali,	10-06-2023 14.03 WIB	Dikoordinasikan dan ditindaklanjuti dengan bidang pelayanan dan manajemen terkait dengan kebijakan rs.	Manajemen dan Pelayanan
40	Danang Heru Utomo	16/06/2023	Tolong diurus itu satpam yg jaga malam hari ini, di pintu bagian belakang (utara). Ribet banget mau kirim makan sama pampers aja dialang2in (pdhal butuh cepet). Diminta anterin sendiri ke kamar ga mau. Giliran ada rombongan satu mobil kok bisa masuk semobilnya. Lihat tuh di dekat ruang bersalin, orang pada gelar tiker rame2 sampe malem kok ga ditegur. Aturan aneh. Ngribeti.	17/06/2023 14.00 WIB	Dikoordinasikan dan ditindaklanjuti dengan bagian umum dan manajemen terkait dengan kebijakan rs.	Bagian Umum dan Manajemen
41	Rada Haban	17/06/2023	Dokter gak ontime bgt. jadwal praktek jam 09.00 WIB sampai jam 11.00 WIB siang belum juga mulai, dr RS juga gak ada pemberitahuan mundur apa gmn jadwal nya	17/06/2023 14.00 WIB	Dilakukan evaluasi terkait dengna jadwal dokter dipoli Diberikan teguran kepada dokter yang bersangkutan	Bidang Pelayanan Medis

42	Anonim	17.35 WIB	19/06/2023	Ranap kelas 1 dan kelas 2 berbeda. Kemarin saya masuk IGD dan harus ranap BPJS saya kelas 1 tapi penuh sehingga dipindahkan ke kls 2 dan inden kamar kls 1. Kamar kls 2 sangat tidak baik penataannya. Tidak tersedia tombol utk memanggil perawat. Dan pas perawat dipanggil juga lama bgt datangnya. Pelayanan gizi juga buruk sekali makanan hrus selsai 15 mnit sdngkn makanannya msh panas. Pas saya pindah ke kls 1 benar" pelayananannya berbeda dari mulai perawat yg ramah dan pelayanan gizinya juga ramah mau nungguin gk buru". Saya tau kls 1 dan 2 itu berbeda tapi apakah pelayanan juga hrus dibeda"kan??	20-06-2023 00.00 WIB	Dikoordinasikan dan ditindaklanjuti dengan bidang pelayanan dan manajemen terkait dengan kebijakan rs.	Bidang Pelayanan
43	Riska Nor	16.35 WIB	20-06-2023	Petugas TPPRI nya gak enak bet suaranya wkwkwk.. Di karnakan kami kurang denger dia bilang nya "AH KESEL SENG JELASKE" dah gitu mukanya di pasang muka sombong (klihatan dari mata saat berpaling)wkwkwk.. Wajar sih mungkin di bedakan karna bawa bpjs	23-06-2023 18.05 WIB	Dikoordinasikan dengna Bidang Penunjang dan Rekam Medis untuk dilakukan evaluasi. Diberikan teguran/pengarahan terhadap pegawai yang bersangkutan	Bidang Penunjang dan Rekam Medis
44	Wahyu Dwi Kris Septiawan	14.25 WIB	26-06-2023	Harusnya untuk bagian pendaftaran poli di Lt 4 gedung bagus panuntun itu harus ditambah lagi. Mengingat di Lt4 trsbt mrpkan poli paling banyak pasiennya. Sehingga pasien tidak lama untuk mengantri di pendaftaran.	26-06-2023 14.29 WIB	Dikoordinasikan dan dievaluasi dengan bidang pelayanan dan manajemen	Bidang Pelayanan
45	Anonim		Juli 2023				Unit Terkait dan Manajemen
46	Anonim		2023	Saya pasien BPJS.			Unit Terkait dan Manajemen
47	Eti (083820982467)		05-09-2023	Sebelumnya saya mohon maaf hanya ingin memberikan saran dan masukan aja rjnh. Ruang dahlia 4 kamar no 3 bed pasien ada yg rusak mohon di cek kembali. Untuk petugas farmasi mohon lebih teliti dalam memberikan obat untuk pasien ranap agar tidak double obat. Untuk	05-09-2023 12.30 WIB		Unit Terkait dan Manajemen

					kamar operasi mungkin disediakan alat untuk memindahkan pasien dari meja operasi ke bed pasien ataupun sebaliknya. Agar pasien yg punya riwayat sakit jantung tidak kaget saat dipindahkan. Kadang petugas tidak kuat saat ada pasien yg gemuk dan berat. Terimakasih					
	Ummu Tsabita	11.36 WIB	08-09-2023		Perawat bangsal Edelweis galak, ditanya jawabnya ketus	08-09-2023 13.00 WIB				
	Gilang Gemilang	12.48 WIB	12-09-2023		Gedung semakin banyak dan bagus. Namun lebih baik jika pelayanannya juga ditingkatkan agar para pasien terlayani dengan hati yang puas.	12-09-2023 13.00 WIB				
	Ahmad Sani Cy	14.06	15-09-2023		Pelayanan control sekarang ribet harus pakai sidik jari	15-09-2023 14.30 WIB				
48	Ber's	11.37 WIB	03-10-2023		Saran buat RSUD Tidar Kota Magelang agar nama baik RSUD Tidar Kota Magelang untuk pelayanan penderita penyakit yang kritis ataupun darurat harap jangan memakai pratek dari mahasiswa yang belum ada pengalaman trimakasih				Unit Terkait dan Manajemen	
	Raden Aes		30-10-2023		Bagaikan langit di bumi ketika pelayanan di luar dan di dalam. Memang pegawai ataupun karyawan RS terutama didalam gedung ramah tamah. Tetapi jangan lupa fasilitas yang ada diluar gedung terutama parkir. Parkiran dah mahal petugasnya kek gak punya adab yung alah. Kecewa aja sih sama petugas parkirnya. Padahal didalam pelayanannya dah baik.					
	Bayu 33		31-10-2023		Dokter lama datangnya, tidak cepat dalam menangani pasien.					
49	Anonim		November 2023		Dokter tidak ontime, perbaiki system pendaftaran online, parkir an yang sulit	November 2023		Dikoordinasikan terkait dengan jadwal dokter, terkait dengan parkir an akan disesuaikan dengan anggaran rs mengingat lahan yang terbatas.	Unit Terkait dan Manajemen	
50	Anonim		Desember 2023		Petugas tidak ramah, ada penjual koran masuk ke ruangan, antrian yang super lama, pasien belum sembuh sudah disuruh pulang, system belum full komputerisasi, berkas ditumpuk tidak	Desember 2023		Dikoordinasikan, dievaluasi dan segera ditindak lanjuti terkait dengan kekurangan yang ada, diberikan pengarahan dan bimbingan kepada karyawan, perbaikan untuk system pendaftaran.	Unit Terkait dan Manajemen	

				sesuai urutan, pendaftaran yang lambat, system pendaftaran yang ribet			
--	--	--	--	---	--	--	--

5. Langsung/ Informasi

No	Nama	Jam	TGL	Keluhan/ Aduan	Tanggal dan Jam Konfirmasi	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Bambang Suryadi (081328331455)	07.35	10/1/23	Pendftran fisioterapi, pak rusdi membuat peraturan tanpa sosialisasi terhadap pasien terapi, mengenai penumpukan berkas pendaftaran pasien terapi, ini merugikan pasien yg sudah awal menumpuk berkas untuk terapi	10-01-2023 11.30	Dikoordinasikan dengan unit penunjang dan bagian fisioterapi, dikonfirmasi terkait keluhan yang masuk, akan dilakukan evaluasi kembali terkait dengan alur pasien di fisioterapi.	(Bagian Penunjang dan Fisioterapi)
2	Tugimah	11.00	9/02/23	Pasien rutin berobat ke B. Onk kemudian mendapatkan obat Osteonad, tetapi berapa bulan terakhir pasien harus membeli obat tidak tersedia lagi di Rsu	09-02-2023 12.30 WIB	Dikoordinasikan dengan farmasi, obat disesuaikan dengan sop pemberian obat kepada pasien	Bidang Penunjang (Farmasi)
3	Lisa Dini	13.54	24/2/23	Pasien sedang rongent dibagian radiologi jari kelingking dan jari manis yg kanan kena alat rongent yg bergerak sehingga lecet dan lebam bengkok. Alat tsb berhenti setelah mengenai tangan pasien dan petugas pun baru tahu.	24-02-2023 14.00 WIB	Dikoordinasikan dengan instalasi radiologi, kronologi kejadian, diberikan jalan keluar terkait kejadian.	Bagian Penunjang (Instalasi Radiologi)
4	Arum Widyawati (089676530201)	10.00 WIB	25/3/23	Antrian lama menunggu dilantai 3. Sudah dikonfirmasi dokter ada rapat, tapi petugas tdk tau sampai jam berapa,sudah 2 jam lebih anak menunggu	25-03-2023 11.00 WIB	Akan dievaluasi dan dilakukan pembinaan terhadap DP.JP.	Bidang Pelayanan Medis.
5	Arsyllia Dyatri Raihani (08112092227)	11.00 WIB	07/3/23	Untuk bangsal anyelir pengurusan pengembalian BPJS dan surat kontrol, untuk kasir langsung diurus 10 mnt, sampai bangsalnya itu surat kontrol belum diapa-apakan, masih amplop kosong, nunggu lama sekali, waktu anak saya mondok panggil	07-03-2023 12.30 WIB	Akan dievaluasi dan dilakukan pembinaan terhadap pegawai. Dilakukan rolingan untuk petugas, khususnya dibagian pendaftaran. Diusulkan untuk dilakukan service excellen untuk pegawai.	Bidang Pelayanan

					perawat lama sekali datangnya, padahal waktu mondok di dahlia 3 cepet. Pengennya naik kelas untuk mendapatkan yg lebih malah kecewa.				
6	Mita (08232486866)	11.30	20-04-2023		Kamar anyelir banyak kecoa dan semut, anyelir kamar 15 kecoa lebih dari 5	20-04-2023 12.00 WIB	Akan dievaluasi dan dicek diruangan, akan dilakukan pembersihan	Bidang Pelayanan	
7	Neils Lopez	09.00 WIB	29-05-2023		Di kamar VIP tidak ada perlengkapan mandi dan air panas gak ada (mati) sehingga pasien tidak bisa mandi, sudah laporan tapi belum ada perbaikan	29-05-2023 09.15 WIB	Akan dievaluasi dan dikoordinasikan terkait dengan fasilitas dikamar VIP.	Bidang Pelayanan dan Bagian Umum	
8	Anonim	10.30 WIB	18-10-2023		Petugas saat jam istirahat, mohon memberikan informasi (ada tulisan sedang istirahat), atau kalau bisa jangan istirahat bersamaan tapi bergantian	18-10-2023	Akan dievaluasi dan dikoordinasikan dengan jam istirahat petugas	Bidang pelayanan	
9	Anonim	11.00 WIB	18-10-2023		Mohon informasi keterlambatan dokter diinformasikan kepada pasien	18-10-2023	Akan dievaluasi dan dikoordinasikan dengan unit terkait	Bidang Pelayanan Medis	
10	Prio Aji P (085702381931)	11.40 WIB	24-10-2023		Tidak diberi kesempatan untuk konsultasi dengan dokter. Petugas tidak ramah	24-10-2023 13.00 WIB	Akan dievaluasi dan dilakukan pembinaan terhadap pegawai. Dilakukan rolingan untuk petugas, khususnya dibagian pendaftaran. Diusulkan untuk dilakukan service excellen untuk pegawai.	Bidang Penunjang (Fisioterapi)	
11	Yusuf Sutanito (081329381970)	07.20 WIB	08-11-2023		Sik jari pasien lebih baik disesuaikan dengna lantai perpoli, biar lebih nyaman untuk pasien	08-11-2023 11.00 WIB	Akan dikoordinasikan dan dievaluasi kembali untuk letak anjungan pasien mandiri	Bagian Umum dan Bidang Penunjang (Rekam Medis)	
12	Sumarni (085868751412)	11.07 WIB	16-11-2023		Sistem pendaftaran tolong diperbaiki, sudah daftar online, nunggu utk finger print, naik ke lantai yg dituju untuk periksa sudah tutup, padahal jam pendaftaran masih buka (rehab medik)	16-11-2023 12.30 WIB	Dikoordinasikan dan dievaluasi dengan system pendaftaran di rehab medik	Bidang Penunjang (Fisioterapi)	
13	Sri Setyaningsih (089536317669 3)	09.00 WIB	29-11-2023		Tolong untuk tindakan yang diberikan sesuai dengna perintah dokter Memberikan informasi yang jelas kepada pasien Bersikap ramah terhadap pasien	29-11-2023 13.00 WIB	Dikoordinasikan dan dievaluasi terkait dengan SOP pelayanan direhab medik Akan dievaluasi dan dilakukan pembinaan terhadap pegawai.	Bidang Penunjang (Fisioterapi)	

14	Susilo Handoyo (085887818111 1)	07.50 WIB	30-11-2023	Perbaiki untuk peralatan sidik jari, system dan alurnya. Petunjuk pendaftaran terlalu kecil Suara saat memanggil pasien kurang jelas	30-11-2023 11.30 WIB	Dikoordinasikan dan dievaluasi terkait dengan SOP pelayanan direhab medik.	Bidang Penunjang (Fisioterapi)
15	Soemijati (081392773599)	07.25 WIB	05-12-2023	Pendaftaran online untuk no urut panggilan tidak sesuai, no ditumpuk dipetugas (rehab medik)	05-12-2023 12.00 WIB	Dikoordinasikan dan dievaluasi dengan system pendaftaran di rehab medik	Bidang Penunjang (Fisioterapi)
16	Finance	14.50 WIB	12-12-2023	Perawat IGD kasar dan tidak sopan	12-12-2023 14.50 WIB	Akan dievaluasi dan dilakukan pembinaan terhadap pegawai. Dilakukan rolingan untuk petugas, khususnya dibagian pendaftaran. Diusulkan untuk dilakukan service excellen untuk pegawai.	Bidang Pelayanan

6. WA / SMS

No	Nama	Jam	TGL	Keluhan/ Aduan	Jam dan Tanggal Konfirmasi	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Anonim	10.00	08-05-2023	Pasien mendaftar ke poli THT, kuota habis, sehingga pasien tidak bisa berobat ke RS Tidar	08-05-2023 15.59 WIB	Dikonfirmasi ke unit informasi (pengambilan nomor antrian), kuota per hari ini hanya 20 pasien, kuota sudah penuh. Ditindak lanjuti ke DP-JP akan ditambah kuota untuk pasien THT (30 pasien per hari)	Bagian Binpro dan Bidang Pelayanan
2	Widiya	08.00	17-05-2023	Pelayanan pendaftaran lantai 2 lama banget, petugas hanya 1, bisa ditambah petugas agar pelayanan bisa lebih cepat	17-05-2023	Sudah dikonfirmasi ke bagian pendaftaran, akan dievaluasi kembali terkait dengan pendaftaran dilantai 2, untuk penambahan tenaga dan loket pendaftaran akan disampaikan ke manajemen,disesuaikan dengan pengembangan rs	Instalasi Rekam Medis
3	Anonim	15.06	17-05-2023	Untuk parkir RSUD Tidar dibuatkan garis-garis yang jelas untuk tempat parkir, sekaligus parkir untuk disable. Petugas harusnya pakai seragam.	17-05-2-23	Dilakukan evaluasi dan dikoordinasikan dengan unit terkait	Bagian Umum

4	Anonim	13.49	17-05-2023	Komplain belum mendapatkan kepastian untuk jadwal operasi keluarga pasien	17-05-2023	Dikoordinasikan terkait dengan jadwal ataupun alur pasien yang akan dilakukan tindakan operasi.	Bagian Pelayanan
5	Anonim		14-06-2023	Ijin menyampaikan keluhan warga kota magelang atas situasi di RSUD Tidar Magelang, AC Mati, wastafel aster khususnya ada yang tidak berfungsi, sudah dari hari jumat sampai selasa tidak nyala, mohon untuk dicek	14-06-2023 16.35 WIB	Akan segera dikoordinasikan dengan unit terkait	Bagian Umum, Bidang pelayanan dan Manajemen
6	Anonim		14-06-2023	Memberikan saran untuk penambahan kantin di gedung baru	14-06-2023 16.35 WIB	Dilakukan evaluasi	Manajemen
7	Nurul	08.58	27-07-2023	Minggu kemarin atas nama Emha Zhafin kontrol di RS Tidar diresepin dr Chrisna paracetamol, tp baru buka dusnya isinya semut dan telur ² nya. Sangat disayangkan pdhl obat harus steril ya. Untung botolnya masih tersegel dr pabrik. Saran aja kalau mau dikasih ke pasien dicek dulu dusnya admin untuk disampaikan bagian farmasi.	27-07-2023 11.13 WIB	Dievaluasi dan dikoordinasikan dengan bagian farmasi	Bagian Penunjang (Farmasi)
8	Wahyu Aji	08.30	28-07-2023	Berkaitan dengan tempat Parkir mobil khususnya utk pengujung atau keluarga yg antar kontrol, seringnya padat kalo pagi dan petugas parkir yg didepan itu kurang ramah.. malah ramah dokternya drpd tukang parkirnya	28-07-2023 08.50 WIB	Dilakukan evaluasi dan dikoordinasikan dengan unit terkait	Bagian Umum
9	Eti		05-09-2023	Sebelumnya saya mohon maaf hanya ingin memberikan saran dan masukan aja njih. Ruang dahlia 4 kamar no 3 bed pasien ada yg rusak mohon di cek kembali. Untuk petugas farmasi mohon lebih teliti dalam memberikan obat untuk pasien ranap agar tidak double obat. Untuk kamar operasi mungkin disediakan alat untuk memindahkan pasien dari meja operasi ke bed pasien ataupun sebaliknya. Agar pasien yg	05-09-2023 11.10 WIB	Dilakukan evaluasi dan dikoordinasikan dengan unit terkait	Bidang Pelayanan dan Bidang Penunjang (Farmasi), Bagian Umum

					punya riwayat sakit jantung tidak kaget saat dipindahkan. Kadang petugas tidak kuat saat ada pasien yg gemuk dan berat. Terimakasih				
10	Ber's	11.37	03-10-2023		Saran buat RSUD Tidar Kota Magelang agar nama baik RSUD Tidar Kota Magelang untuk pelayanan penderita penyakit yang kritis ataupun darurat harap jangan memaknai pratek dari mahasiswa yang belum ada pengalaman trimakasih.	04-10-2023 11.52 WIB	Dilakukan evaluasi dan dikoordinasikan dengan unit terkait	Bidang Pelayanan dan manajemen	

7. Instagram (IG)

No	Nama	Jam	TGL	Keluhan/ Aduan	Tanggal dan Jam konfirmasi	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Alivia Ika	10.29	22-02-2023	Satpam pintu belakang tidak ramah sama sekali	22-02-2023 15.30 WIB	Dikonfirmasi ke bagian pelayanan untuk ditindaklanjuti	Bagian Umum
2	Riki Rivaldi	10.27	22-02-2023	Dokter bedah anak datangnya lama	22-02-2023 15.45 WIB	Dikoordinasikan dan dievaluasi terkait dengan jadwal dokter di poliklinik	Bidang Pelayanan
3	Exleciaa Gloriaa	11.45	23-02-2023	Perawat bangsal yg kurang ramah (bangsal G), perawat juga judes dan kurang menghargai pasien	23-02-2023 14.15 WIB	Dikonfirmasi ke bagian pelayanan untuk ditindaklanjuti. Dilakukan pembinaan terhadap karyawan	Bidang Pelayanan Keperawatan
4	Vivie Sulistyو	14.10	23-02-2023	Dokter selalu datang tidak ontime dan kurang komunikatif dalam menjelaskan diagnosaanya.	23-02-2023 15.19 WIB	Dikoordinasikan dan dievaluasi terkait dengan jadwal dokter di poliklinik	Bidang Pelayanan Medik
5	Maizatul Ahmah	22.05	11-04-2023	Aster lantai 4 saat meminta infus datangnya lambat, nunggu 1 jam baru datang, petugas marah".	12-04-2023 17.36 WIB	Dikoordinasikan dengan unit terkait. Dilakukan pembinaan terhadap pegawai.	Bidang Pelayanan
6	Putri Rahayuning Pamuti	17.03	03-05-2023	Saya ingin memberikan saran berkenaan dgn antrian yg cukup lama di TPPRI sore ini, Rabu 3 Mei 2023. Mohon sekali bisa disediakan sistem nomor antrian agar tidak mengantri berdiri. Mengingat adanya lansia, bahkan pasien sendiri yg mengantriuntru mendaftar kamar.	03-05-2023 18.56 WIB	Dikonfirmasi langsung ke Instalasi Rekam Medis, ditindak lanjuti akan dibuatkan nomor antrian di TPPRI/TPPGD	Bidang Penunjang (Instalasi Rekam Medis)

7	Widya	19.35	02-05-2023	Apakah ada batasan maksimal rawat inap untuk pengguna BPJS	03-05-2023	Dikonfirmasi dan ditindaklanjuti, Untuk pasien rawat inap tidak ada batasan, pasien dirawat sesuai dengan kondisi pasien.	Bidang Pelayanan
8	Mdakar	14.18	10-07-2023	Setiap kali mondok tidak pernah dapat kelas yang sesuai, padahal BPJS kelas 1, dapatnya kelas 2, bisa ditambah untuk ruang rawat kelas 1	11-07-2023 16.36 WIB	Dikonfirmasi dan dievaluasi untuk pelayanan pasien rawat inap	Bidang Pelayanan
9	Tjondro Dharmawan	05.02	04-12-2023	Lebih diperhatikan kebersihan ruangan bangsal Aster, karena beberapa hari lalu pas saya jaga ibu saya di bangsal aster, lantai 4 ditempat tidur pasien ada serangga tinggi	04-12-2023 19.34 WIB	Dikonfirmasi ke bagian pelayanan untuk ditindaklanjuti	Bidang Pelayanan Keperawatan
10	Yuni	11.02	11-12-2023	Perawat poli jantung lebih ramah. Saya namanya baik-baik tapi dijawab ngegas.	11-12-2023 19.22 WIB	Dikonfirmasi ke bagian pelayanan untuk ditindaklanjuti	Bidang Pelayanan Keperawatan
11	Anis Ludvia	11.32	08-12-2023	Daftar online yang sulit		Dikonfirmasi dan dievaluasi dengan system pendaftaran	Bidang Penunjang (rekam medis dan IT)

8. Barcode Pengaduan

No	Nama	Jam	TGL	Keluhan/ Aduan	Tanggal dan Jam konfirmasi	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Yovi	12.30	08-06-2023	Lebih ramah dan banyak senyum dengan pasien	08-06-2023 13.30 WIB	Dikonfirmasi ke bagian pelayanan untuk ditindaklanjuti	Bidang Pelayanan
2	Ningrum	10.00	08-06-2023	Dokter datang tidak tepat waktu saat pelayanan di poliklinik	08-06-2023 10.30 WIB	Dievaluasi dan dikonfirmasi kembali terkait dengan jadwal dokter dipoliklinik	Bidang Pelayanan Medik
3	Laras	10.00	20-06-2023	Petugas pendaftaran yang kurang ramah (lantai 2)	20-06-2023 11.30 WIB	Dievaluasi dan ditindak lanjuti, diberikan pembinaan terhadap karyawan.	Bidang Penunjang (Rekam Medis)
4	Amanda	09.10	10-07-2023	Sistem pendaftaran diperbaiki, jam pelayanan dengan yg tertera dibarcode berbeda	10-07-2023 10.00 WIB	Dikonfirmasi dan dievaluasi dengan system pendaftaran	Bidang Penunjang (rekam medis dan IT)
5	Rohmatul Latifah	18.42	27-07-2023	Ditingkatkan lagi	27-07-2023 18.44 WIB	Dievaluasi dan dikonfirmasi	Manajemen RS
6	Anonim	09.15	31-07-2023	Buka HP tanpa seljin yang punya, mengganggu privasi	31-07-2023 10.00 WIB	Dievaluasi dan dikonfirmasi dengan unit terkait	Manajemen RS

7	Laras	11.31	05-09-2023	Kurangnya kursi roda di poliklinik	05-09-2023 12.15 WIB	Dikoordinasikan dengan unit terkait	Bidang Pelayanan dan Manajemen
8	Anonim	17.19	13-09-2023	Pelayanan yang tidak ramah, bicara kasar pada pasien	13-09-2023 17.20 WIB	Dievaluasi dan ditindak lanjuti, diberikan pembinaan terhadap karyawan	Bidang Pelayanan
9	Wanda	09.04	04-10-2023	Susah untuk daftar online	04-10-2023	Dikonfirmasi dan dievaluasi dengan system pendaftaran	Bidang Penunjang (rekam medis dan IT)
10	Muhammad Jazuli	12.54	09-10-2023	Pelayanan kamar yang tidak sesuai kelas	09-10-2023 13.00 WIB	Dikoordinasikan dan dievaluasi terkait dengan SOP pasien rawat inap	Bidang Pelayanan
11	Muhammad Ihsan	09.00	10-10-2023	Cantengan	10-10-2023 10.15 WIB		
12	Anonim	11.39	10-10-2023	Penambahan dokter spesialis saat praktek dipoli, biar pasien tidak lama saat menunggu dokter praktek	10-10-2023	Dikoordinasikan dan dievaluasi terkait dengan jadwal dokter dipoliklinik	Bidang Manajemen
13	Wildan	08.25	13-10-2023	Saran dan sedikit complain	13-10-2023 08.35 WIB	Dikoordinasikan dan dievaluasi	
14	Shiro	01.08	17-10-2023	Pelayanan lambat	17-10-2023	Dikonfirmasi ke bagian pelayanan untuk ditindaklanjuti	Bidang Pelayanan
15	Devito Wendi	09.41	18-10-2023	Tidak bisa mendaftar online	18-10-2023 10.00 WIB	Dikonfirmasi dan dievaluasi dengan system pendaftaran	Bidang Penunjang (rekam medis dan IT)
16	Raidhy	16.36	18-10-2023	Menjelaskan diagnose yang salah kepada pasien	18-10-2023 17.00 WIB	Dikoordinasikan dan dievaluasi dengan unit terkait	Bidang Pelayanan Medis
17	Panca	08.18	28-10-2023	Untuk mendaftar online susah	28-10-2023 09.45 WIB	Dikonfirmasi dan dievaluasi dengan system pendaftaran	Bidang Penunjang (rekam medis dan IT)
18	Katrimah	05.17	30-10-2023	Antrian online susah, mah daftar kontrol sdh penuh	30-10-2023 05.18 WIB	Dikonfirmasi dan dievaluasi dengan system pendaftaran	Bidang Penunjang (rekam medis dan IT)
19	Sari Ambarwati	08.46	30-10-2023	Monitor no antrian ditambah (kuota) dan ditambah speaker untuk panggilan	30-10-2023	Dikonfirmasi dan dievaluasi dengan system pendaftaran	Bidang Penunjang (rekam medis dan IT)
20	Rina Alvi	13.07	06-11-2023	Menunggu lama saat pengambilan hasil	16-11-2023	Dikonfirmasikan dan dievaluasi dengan unut terkait	Bidang Pelayanan

	Agustina				laboratorium.				
21	El Rasyheed	09-07	15-11-2023		Lantai 1 GBP selalu penuh, kurang efisien		15-11-2023	Dikonfirmasikan dan dievaluasi dengan unit terkait	Manajemen
22	Enggar	21.00	12-11-2023		Perawat IGD dimohon bisa lebih sopan kepada pasien		12-11-2023	Dikonfirmasikan dan dievaluasi dengan unit terkait	Bidang Pelayanan Keperawatan
23	Ani Larasati	08.40	27-11-2023		Mendaftar online susah		27-11-2023	Dikonfirmasi dan dievaluasi dengan system pendaftaran	Bidang Penunjang (Rekam Medis dan IT)
24	Eliyana P	12.12	08-12-2023		Bel pasien rusak, AC gak pernah dinyalakan, pintu kamar mandi rusak, system pendaftaran sulit		08-12-2023 20.00 WIB	Dikonfirmasikan dan dievaluasi dengan unit terkait	Bagian Umum
25	Brema Dwi K	08.30	14-12-2023		Tempat check in pendaftaran sering error		14-12-2023	Dikonfirmasi dan dievaluasi dengan system pendaftaran	Bidang Penunjang (Rekam Medis dan IT)
26	Cheisyar	10.00	16-12-2023		Perawat tidak ramah		16-12-2023 20.26 WIB	Dikonfirmasi dan dievaluasi dengan unit terkait, dilakukan pembinaan	Bidang Pelayanan Keperawatan
27	Dewi Retnosari	14.09	20-12-2023		Balkon Aster 4 sering digunakan untuk merokok		20-12-2023	Dikonfirmasikan dan dievaluasi dengan unit terkait	Manajemen dan Bagian Umum

c. Table 3 : Jumlah Pengaduan Berdasarkan Analisis Penyebab Masalah

No	Analisis Penyebab Masalah	Jumlah Pengaduan	Grading			Keterangan
			Merah	Kuning	Hijau	
1	Sarana Prasarana	48	0	1	47	Ditindak lanjuti oleh Bagian Umum
2	Perilaku Petugas Pemberi Layanan	36	0	0	36	Ditindak lanjuti oleh Bidang Pelayanan
3	Sistem Pelayanan	39	0	6	33	Ditindak lanjuti oleh Bidang Pelayanan
4	SDM	26	0	0	26	Ditindak lanjuti oleh Bagian Umum
5	Prosedur Pelayanan	45	0	0	45	Ditindak lanjuti oleh Bidang Pelayanan
	TOTAL	194	0	3,60 %	96,39 %	

BAB III

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

3.1 Hambatan

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan masyarakat dalam kurun waktu Tahun 2023 antara lain :

1. Perlu kerjasama yang berkelanjutan dari semua unit pelayanan dalam menindaklanjuti aduan pasien/keluarga pasien sehingga tidak terjadi keluhan sama yang berulang-ulang.
2. Sebagian besar aduan masuk melalui ulasan di media Google Bisnis RS (Ulasan Google) dengan memberi bintang satu sehingga mengakibatkan performa/ rating RSUD Tidar menurun
3. Anggapan bahwa aduan merupakan hal yang tidak baik/ citra buruk suatu organisasi, padahal aduan merupakan kontrol/ inspeksi yang baik untuk kita memperbaiki diri untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik atau masyarakat.
4. Masyarakat kadang menyampaikan keluhan pada media yang kurang tepat sehingga menimbulkan persepsi yang kurang baik.
5. Kurang optimalnya tim pengaduan masyarakat.

3.2 Upaya - upaya yang dilaksanakan dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat, antara lain :

1. Meningkatkan koordinasi, evaluasi dan kerja sama kinerja tim penanganan pengaduan dan unit-unit pelayanan secara rutin terkait alur penanganan dan tindak lanjut aduan.
2. Melakukan pendekatan kepada masyarakat dan menjalin komunikasi efektif dengan upaya menanggapi aduan dengan cepat, informatif dan solutif.
3. Koordinasi dengan Instalasi PKRS RSUD Tidar Kota Magelang dalam upaya penyuluhan layanan RS kepada pengunjung dan masyarakat berkelanjutan baik secara tatap muka maupun melalui media sosial.
4. Pembinaan dan penyegaran pegawai dengan mengadakan pelatihan dan sosialisasi komunikasi efektif dan budaya kerja RS.
5. Studi banding tentang manajemen/pengelolaan pengaduan masyarakat ke RS lain untuk evaluasi dan memperbaiki kekurangan dalam rangka mendukung peningkatan kegiatan penanganan pengaduan di RSUD dr. Darsono yang lebih baik.

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil kegiatan penanganan pengaduan di RSUD Tidar Kota Magelang tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Jumlah pengaduan masyarakat yang masuk Tahun 2023 adalah 194 aduan.
2. Jumlah aduan berdasarkan analisis penyebab masalah :
 - Sarana Prasarana : 48 aduan
 - Perilaku Petugas Pemberi Layanan : 36 aduan
 - Sistem Pelayanan : 39 aduan
 - SDM : 26 aduan
 - Prosedur Pelayanan : 45 aduan
3. Media pengaduan yang dominan digunakan adalah Web (ulasan google) sebanyak 92 aduan.
4. Aduan masuk dalam grading kuning 3,60 % yang berpotensi menimbulkan kerugian inmaterial pada penurunan rating di ulasan google berupa review yang memberi penilaian buruk pada pelayanan rs, sisanya masuk dalam grading hijau 96,39%.
5. Dari 194 pengaduan yang masuk, semua sudah dikoordinasikan ke unit terkait untuk dilakukan tindakan perbaikan.

4.2 PENUTUP

Demikianlah Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2023 ini disusun untuk menjadi bahan evaluasi dan perbaikan ke depan dengan harapan dapat memberikan umpan balik terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien dan masyarakat.

Magelang, 15 Januari 2024

Ka.Bag.Bina Program, PengembangandanHukum

RSUD TIDAR KOTA MAGELANG



WIRAWATI, SE.

NIP. 19660818 199003 2 004