



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Fax. (0293) 493423

Email: rsud_temanggung@yahoo.co.id

LAPORAN HANDLING COMPLAINT

TAHUN 2018



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Fax. (0293) 493423

Email: rsud_temanggung@yahoo.co.id

LAPORAN HANDLING COMPLAINT

JANUARI 2018



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

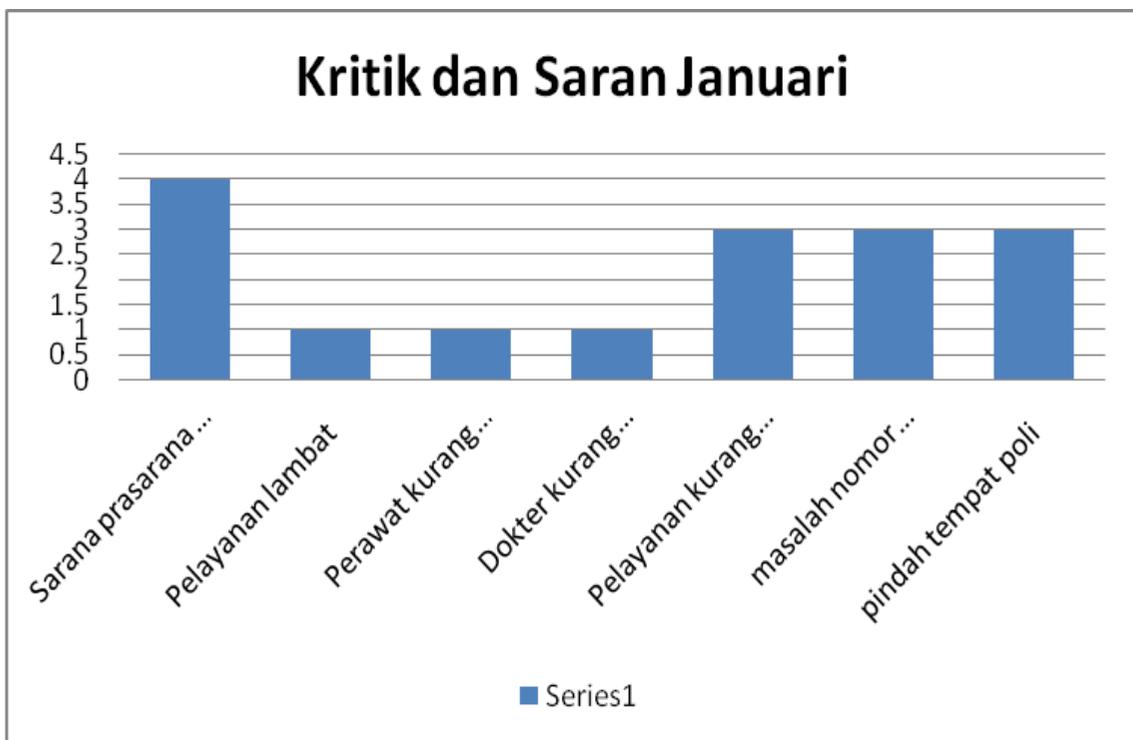
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Fax. (0293) 493423

Email: rsud_temanggung@yahoo.co.id

Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	16
SMS GATEWAY	
SOSMED	



No	Komplain							JML
1	Sarana dan Prasarana Kurang Memadai							4
Hari / Tanggal : Januari 2018								
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
1	Suparjo	Kranggan Park Residence	087878629144	fisioterapi	Ruang tunggu Rehabilitasi Medik masih berbau tidak sedap 2			
2	Titik W	Kranggan Park Residence	087719048454	fisioterapi	1. Masuh ada bau tidak sedap di area tunggu Rehab Medik 2. Minim terapis perempuan/wanita 2	1. Perbaiki saluran pembuangan 2. Segera diadakan tenaga wanita agar pasien wanita lebih nyaman		
3	Sumarno	Surabaya	085606438460	Cempaka	Mohon pintu darurat dikasih arahan panah dan pintu darurat jangan di kunci. Kran hydrant dikasih oil supaya tidak macet. Demi keamanan bila terjadi kebakaran (bencana) demi keamanan jiwa. 2			
4	Siti Muzayanah	Kranggan	085288771432	Seruni	Bunyi alat pendeteksinya terlalu keras sehingga sangat mengganggu pasien. Pasien jadi nggak bisa tidur dan mudah terkejut 2	kalau bisa bunyi alat dikecilin biar pasien bisa tidur, tidak terkejut sama bunyi. Ada yang takut sama bunyi alat kalau terlalu keras. Kondisi sudah stabiljadi terkejut lagi.		

2	Pelayanan Lambat								2
Hari / Tanggal : Januari 2018									
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS		
1	-	-	-	Radiologi	Pelayanan lebih dipercepat demi kenyamanan pasien 4	USG, Rontgen dan CT-Scan ditambah lagi karena banyaknya pasien RSUD Temanggung, tempat yang jauh dari bangsal juga membuat pasien tidak nyaman			
3	Hari / Tanggal : Januari 2018								
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS		
1	-	-	-	melati	Mohon buat mbak-mbak perawat yang jaga malam harusnya dilakukan system ronda. Kalo memang ibu dari bayi gak boleh masuk setelah jam 00.00 harusnya perawat bertanggung jawab memberikan asi yang telah disimpan di kulkas, karna kita juga nabung asinya dari pagi buat malem tujuannya biar anak nggak kehausan. Mohon maaf kebetulan ada perawat yang keluar jam 2 bantu persalinan dan saya nyelonong masuk karna pencet bel 2 kali nggak ada yang keluar, saya mengintip anak				

						saya yg sedang nangis baju sampai kebuka perut kebuka nangis sampai kering ternyata perawat nggak ada yang dengar. Saya kasih susu sampai habis, saya keluar sampai saya masuk dua kali nggak ada yang dengar. 9			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4 Dokter Kurang Ramah **1**

Hari / Tanggal : Januari 2018								
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
1	Anis	Sojayan Campursari, Bulu Temanggung	-	pembayaran	4 hari lalu ibu saya dirawat, ketika akan pulang dokter menyarankan minum 500 cc + jumlah urin 24 jam. Pada tgl 24/11/17 ibu saya kontol ke dokter (dokter lain) saya tanya apakah kalau minum dibatasi seperti tersebut diatas, dan pihak dokter menjawab terserah mau ikut yang mana (dengan judes), meski akhirnya menyampaikan sesuai kebutuhan. 10	pasien A jika datang ke RSUD bukan melihat dokter A, dokter B, atau dokter C, namun melihat dalam kesatuan RSUD jadi mohon kepada manajemen RSUD agar dokter-dokter tersebut dapat memberikan penjelasan yang detail untuk pasien mengingat kami warga temanggung tidak ada pilihan lain selain berobat disini. Mohon agar attitude dokter		

							seramah pegawai-pegawai lain. Kami juga paham jika dokter adalah orang pintar.	
5	Pelayanan Kurang Memuaskan							3
	Hari / Tanggal : Januari 2018							
	NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS
	1	-	-	-	melati	Bayi nangis sampai kaku perawat tidur semua. Apalagi ada salah satu perawat mandikan bayi sangat kasar, padahal saya lihat perawat yang lain nggak kasar. Bayi harus diperlakukan dengan lembut dan kasih sayang 11	harusnya diadakan system ronda agar ada yang tidur ada yang jaga kasian bayi nangis sampai kaku baju sampai kebuka perutnya,	
	2	Parginem	Bandingan Gunturmadu Wonosobo	089613787935	Finger Atas	Pendaftaran onkologi dan kemoterapi melalui via sms atas nama parginem no RM 243253 sudah berkali-kali sms tidak mendapat balasan 11	mohon diteliti kembali	
	3	Tika Sofiana	Sokowangi Temanggung	081215658245	finger atas	pelayanannya tidak memuaskan sama sekali. Cuma mau minta surat keterangan bahwa anak dirawat aja susternya nyolot ngomongnya. Kita disini juga bayar gak gratis 11	Hargailah pasien, kita juga bayar gak gratis. Ngomong dengan baik kan juga bisa nggak usah pake nyolot. Perlu di training lagi gimana caranya bersikap.	
6	Masalah Nomor Antrian							3
	Hari / Tanggal : Januari 2018							

NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS
1	Tri Wahyuningsih	Beji Lor Rt 01 Rw 08 Walitelon Utara Temanggung	085712397974	Pembayaran	antri di pendaftaran terlalu lama 15	<ul style="list-style-type: none"> • mohon untuk loket pendafrana ditambah lagi • mohon untuk pegawai/petu gas pendaftaran & keamanan lebih ramah lagi 	
2	Ika Hastutiningsih	mardisari Rt 07 Rw 03 Kertosari Temanggung	08562674824	Pembayaran	Mohon untuk loket pendaftaran ditambah, karena antri di pendaftaran terlalu lama, kamar mandi bagian pendaftaran pesing 15	<ul style="list-style-type: none"> • loket pendaftaran ditambah • kamar mandi diberi sandal agar pasien tidak nyeker ketika ke kamar mandi • sediakan kosek dan sabun kamar mandi, agar pasien bisa kosek sendiri WC yang pesing 	
3	-	-	-	Pembayaran	Untuk menghindari para perebut antrian pintu masuk poliklinik. Agar kiranya dapat dibuatkan nomer urut 1- seterusnya yang terbuat dari kertas sehingga bagi yang datang duluan bisa mengambil		

					<p>antrian no 1 dan seterusnya. Akan tetapi nomer ini harus dipegang dan ditunggu oleh satpam untuk menghindari pengambilan nomer dobel. setelah nanti jam 7 pintu dibuka para antrian tersebut masuk dengan nomer urut. Ya ini menambah pekerjaan satpam demi untuk kelancaran antrian. demikian saran dan usul kami ucapkan terimakasih.</p> <p>15</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

7	Pindah Tempat poli							3
Hari / Tanggal : Januari 2018								
	NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS
	1	-	-	-	IGD	Poli anak agar terpisah dengan poli lainnya 21		
	2	-	-	-	IGD	Mohon poli anak agar berada terpisah dengan poli lainnya guna menghindari adanya penularan virus lain 21		

	3	-	-	-	IGD	Poli anak lebih baik berada terpisah dengan lokasi poli lainnya demi terhindar dari penularan penyakit lainnya 21			
TOTAL									16

LAPORAN HANDLING COMPLAINT

FEBRUARI 2018



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

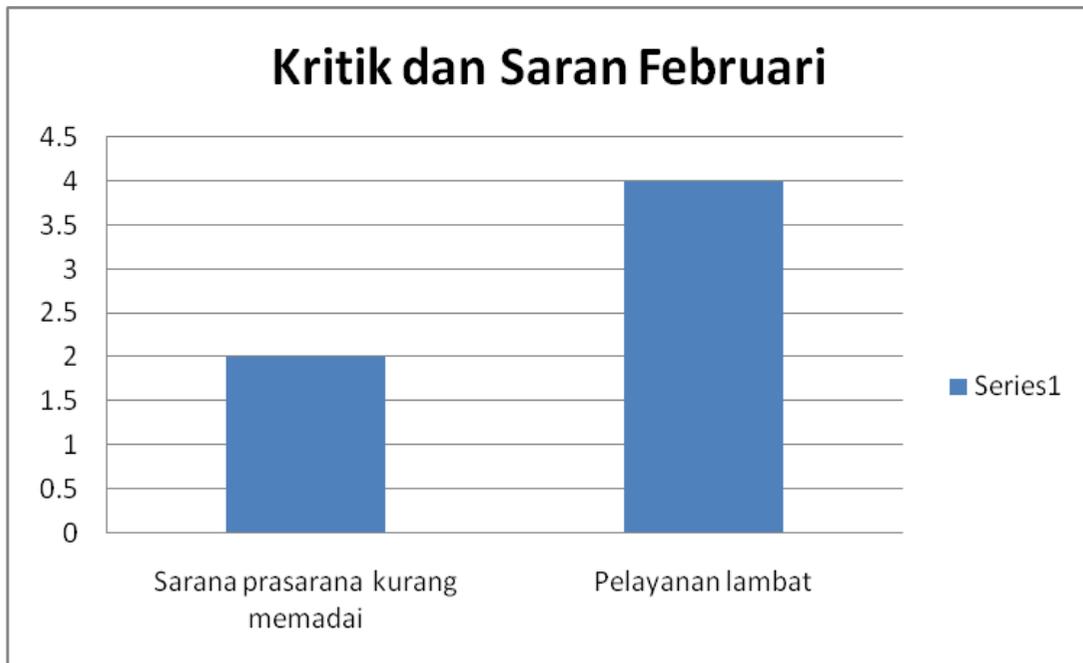
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Fax. (0293) 493423

Email: rsud_temanggung@yahoo.co.id

Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	4
SMS GATEWAY	
SOSMED	



No	Komplain							JML
1	Sarana dan Prasarana Kurang Memadai							2
Hari / Tanggal : Februari 2018								
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
1	-	-	-	Rehab Medik	kami pasien rehab medic, 3 hari 1x kami mengantri di depan ruang rehab medic, sayang tercium aroma busuk yang menyengat yang menyebabkan mual. 2	Agar diberi tutup / sekat dengan ipal.		
2	Bambang Edi Kuncoro	Jurang, Temanggung	081215667873	rehab medik	instalasi rehabilitasi medic RSUD sangat tidak nyaman karena bau limbah sehingga sangat mengganggu kenyamanan pasien yang menunggu guliran 2	supaya ruang IRM dipindah ke ruang yang lebih representataif dan nyaman sehingga akan lebih mendukung percepatan penyembuhan.		
2	Pelayanan Lambat							2
Hari / Tanggal : Januari 2018								
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
1	-	-	-	finger atas	pelayanan lambat	seharusnya kalau dokter operasi, di ruangan ada perawat yang tugas bukannya kosong seperti ini		
2	-	-	-	rehab medik	dikala antri pasien terapi kadang pas antri banyak,	mohon disediakan air minum (aqua gelas) untuk pasien dan orang yang		

					kami menunggu sangat lama karna 1 orang setengah jam	menunggu/mengantar pasien.	
TOTAL							4

LAPORAN HANDLING COMPLAINT

MARET 2018



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

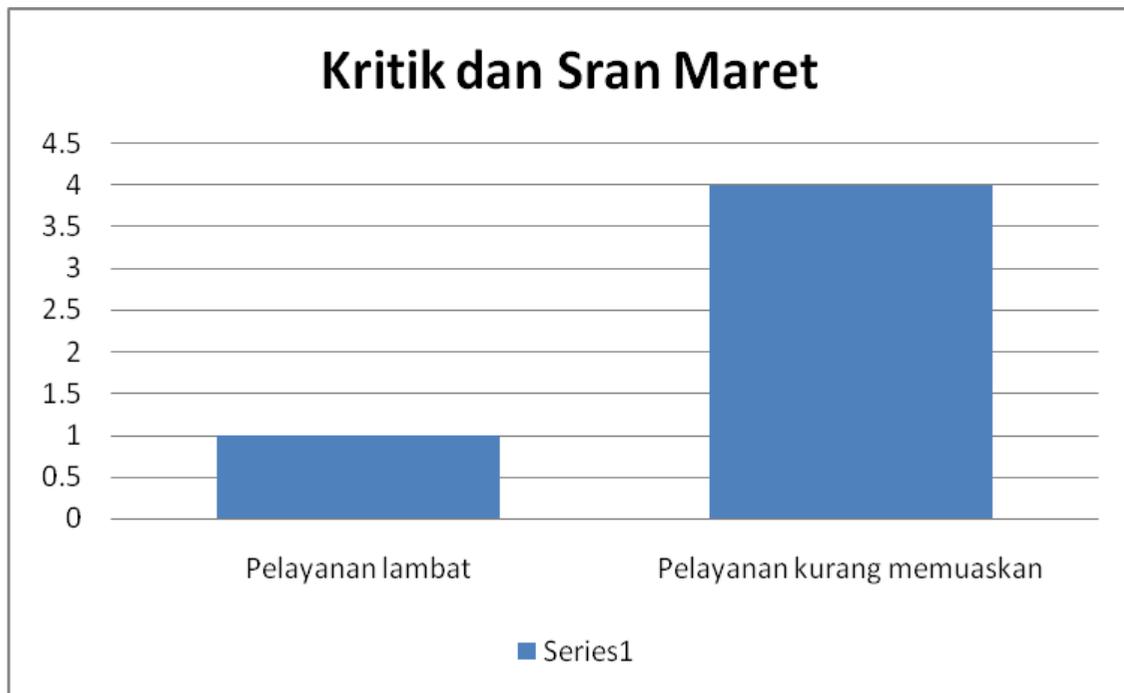
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Fax. (0293) 493423

Email: rsud_temanggung@yahoo.co.id

Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	4
SMS GATEWAY	
SOSMED	1



No	Komplain							JML
1	Pelayanan Lambat							1
Hari / Tanggal : Maret 2018								
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
1	Pasien Onkologi	Magelang	-	pembayaran	<p>Pelayanan dibagian pengambilan obat terlalu lama +- 1 jam s/d 1 ½ jam kasihan pak/ibu yang kasusnya pasien onkologi, sudah jam praktiknya kadang kala molor sampai jam 15.00.</p> <p>alangkah baiknya jika dibagian tersebut ditambah tenaga Apoteker, apabila pasien onkologi mulai jam 15.00 paling tidak 30 menit antri obat karena kebanyakan pasien juga menggunakan Transportasi umum jadi jika buat jam 17.00 akan sulit/tidak ada kendaraan umum, jadi saya mohon perbaikan pelayanan bagian obat.</p> <p>saya ucapkan terimakasih banyak atas perbaikan pelayanan pendaftaran pasien onkologi dengan cara online tersebut sangat membantu sekali, saya kasih</p> <p>****</p>			

						kami menunggu perbaikan pelayanan bagian farmasi. 4			
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

2	Pelayanan Kurang Memuaskan	4
----------	-----------------------------------	----------

Hari / Tanggal : Maret 2018							
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS
1	Muhaimin	Sigedang, Kejar, Wonosobo	085799699029	Flamboyan 1	Secara umum fasilitas, sarana, pelayanan RSUD Temanggung memuaskan bagi kami masyarakat kecil. Perlu pertahankan atau lebih tepatnya ditingkatkan dalam hal ini Alhamdulillah, pertahankan kami merasa puas, tapi kami sedikit kurang nyaman saat para perawat terlalu over volume suaranya saat bercanda ria dengan rekan-rekannya terlebih saat jam ganti kerja atau shift2an. 11	harapan kami semoga hal tersebut bisa menjadi bahan evaluasi agar RSUD Temanggung semakin berkomitmen dalam kedisiplinan yang adil baik bagi pasien, pengunjung ataupun semua lapan tenaga kerja RSUD, amin. Mohon maaf karena saat hal yang kami maksud terjadi beneran rame banget dan seolah0olah kesannya ruang tersebut jadi kayak pasar bumbu masak. Terimakasih atas keterbukaannya mohon maaf atas ketidaksopanan kami dalam bertutur sapa, Cuma itu yang	

						menjadi kejanggalan kami, untuk yang lainnya Alhamdulillah kami puas. Salam.	
2	Warga Kaloran	Kaloran	-	Pembayaran	Kepada Bp. Direktur RSUD Temanggung Saya sebagai warga Temanggung yang ngantar periksa di poli bedah lumayan baik pelayanannya, walau seyumnya masih belum keluar. Yang membuat risih dibagian pengambilan obat di Rumah Sakit yang akreditasi sempurna. Anak dibawa ke pekerjaan dan main mikrofon untuk mainan. Mohon jangan terulang. 11		
3	-	-	-	Finger atas	Di RSU yang katanya setara Sarjito jam siang kok rebutan nasi kotak. Mentang- mentang dari		

					JoeDag khawatir nggak kebagian. Saru, kebangetan. 11		
4	Arif Jaka	Magelang	-	Facebook (seruni)	RSUD Temanggung tidak professional. kronologi anak saya di rawat di rsu bangsal anak, dari wal masuk saya menunggu di RS. Hingga pulang, 24 maret 2018. Disini saya meminta surat keterangan tunggu pasien, namun dari bangsal menjawab tidak boleh dengan alasan tidak memberikan surat keterangan untuk laki-laki, hanya ibu yang boleh meminta ijin atas tunggu anaknya. Padahal dibeberpaa perusahaan swasta,		

					<p>memerlukan keterangan tersebut untuk ijin merawat keluarga di rumah sakit. Saya sempat mengurus di ruang medic disana saya mengisi formulir disertai materai 6000. Serta di info untuk membayar tanda tabfab dokter 55.000. namun alhasil usaha ini tetap tidak membuahkan hasil. Saya coba tanya alasannya, jawabannya pokoknya kalau laki-laki kita tidak memberikan surat keterangan, menurut saya itu jawaban yang sungguh tidak masuk akal. Kalau ada pejabat instansi atau yang berhubungan dengan ini di grup mohon pencerahan.</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

						edisi koran. Makasih admin	nulis			
TOTAL										5

LAPORAN HANDLING COMPLAINT

APRIL 2018



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

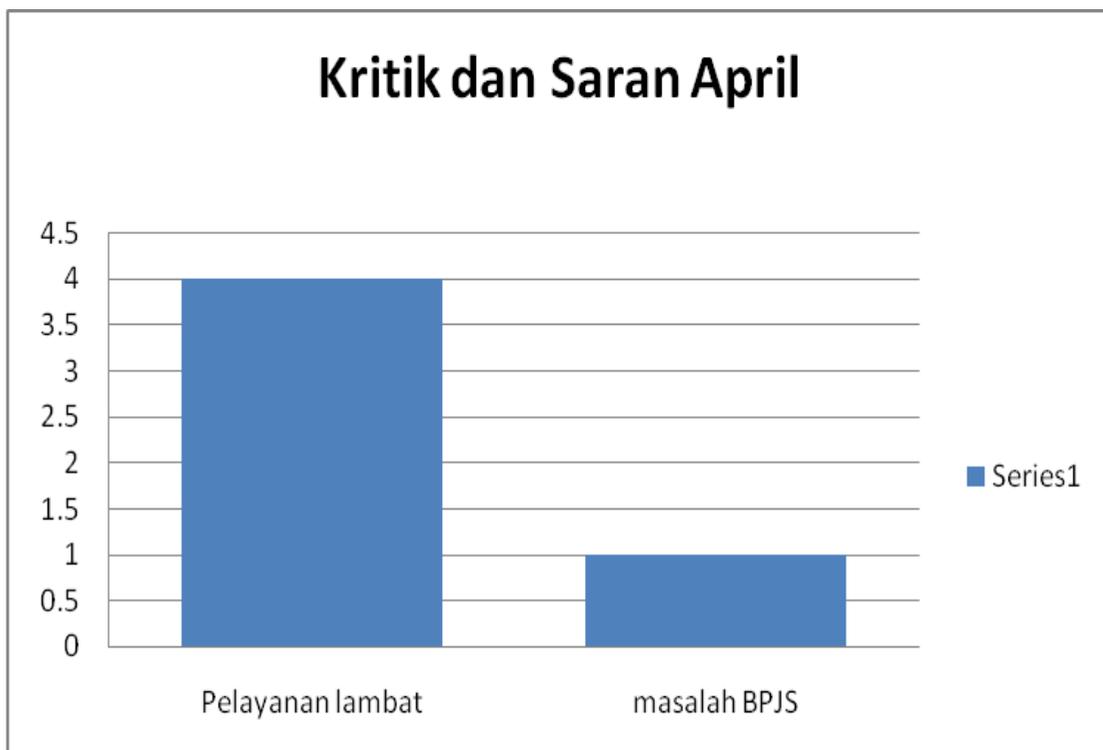
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Fax. (0293) 493423

Email: rsud_temanggung@yahoo.co.id

Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	5
SMS GATEWAY	
SOSMED	



No	Komplain							JML
1	Pelayanan Lambat							4
Hari / Tanggal : April 2018								
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
1	-	-	-	Laborat	Tolong kalo ada pasien yang harus menunggu hasil Lab ataupun apa aja mohon ditanya/dikasih tau sehingga pasien tidak terlalu menunggu lama karena perlu diketahui bahwa tidak semua pasien itu pintar 4			
2	-	-	-	IGD	Mohon Pelayanan pendaftaran ditambah, juga antara yang memakai BPJS dengan yang non BPJS dibedakan 4			
3	-	-	082324743917	IGD	ditambah perkiraan waktu untuk ke loket pendaftaran. Dengan banyaknya nomor antrian, jal tersebut sangat membantu calon pasien untuk memanfaatkan waktu, dan tidak terlalu lama menunggu dengan waktu yang belum diperkirakan. 4			
4	Subijanto	Kebumen II 2/4 Pringsurat Temanggung	-	Finger atas	menunggu nomer pendaftaran terlalu lama dan juga pengambilan obat terlalu lama 4	sebaiknya pihak Rumah Sakit membuka lowongan pekerjaan untuk menambah pegawai di		

							loket pendaftaran dan pengambilan obat. Semoga ditindak lanjuti		
2	Masalah BPJS								1
	Hari / Tanggal : April 2018								
	NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
	1	Sribut Dwi Aryani	Ngadipiro RT.01 RW.06 Walut Temanggung	085647598879	Tulip	Ibu saya mondok menggunakan kartu KIS, kebetulan saya kena denda. Saya di kantor BPJS minta penjelasan, tetapi tidak mendapatkan penjelasan yang sesuai dengan saya. 17	untuk BPJS mohon penjelasan yang jelas, jawaban dari BPJS yang memang gitu peraturan kalau opname apa lagi di bagian jantung/paru-paru mahal. Petugas BPJS Bapak CATUR.		
TOTAL									5

LAPORAN HANDLING COMPLAINT

MEI 2018



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

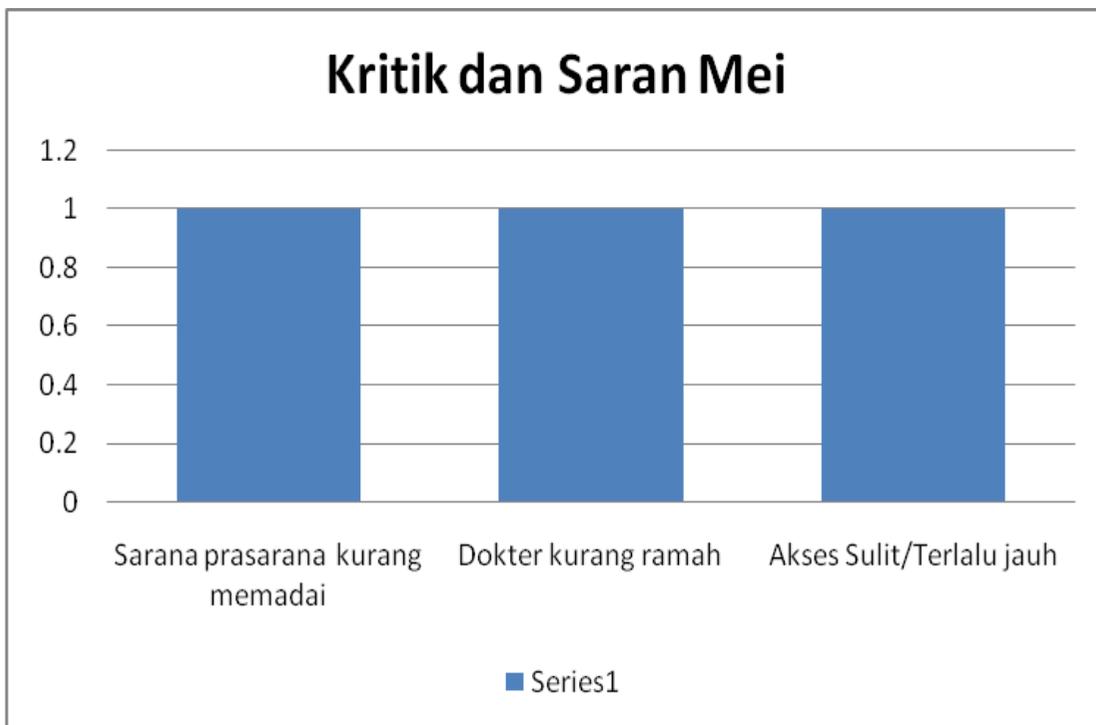
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Fax. (0293) 493423

Email: rsud_temanggung@yahoo.co.id

Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	3
SMS GATEWAY	
SOSMED	



No	Komplain							JML
1	Sarana Prasarana Kurang Memadai							1
Hari / Tanggal : Mei 2018								
	NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS
	1	Tria Indah Febrianti	Bengkal, kranggan, Temanggung	085725973421	WK 1	<ul style="list-style-type: none"> Tidak ada galon di ruang kamar Tidak ada sabun mandi, handuk, waslap tidak ada salon keliling di VIP 2 	<ul style="list-style-type: none"> Galon ruangan Sabun mandi, handuk, waslap Salon keliling Pembersih ruangan 	
2	Akses Sulit/Terlalu Jauh							1
Hari / Tanggal : Mei 2018								
	NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS
	1	Attab Ismail	Semarang	081238548045	seruni	Ruang Fisioterapi terlalu jauh dari bangsal seruni	mohon ada perubahan tata ruang sehingga pasien tidak terlalu capek atau ada fisioterapi khusus di bangsal seruni	
3	Dokter Kurang Ramah							1
Hari / Tanggal : Mei 2018								
	NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS
	1	Dr. Sugeng Hariyono		0811812456	WK 1	dokter spesialis (dr. Nugroho, Sp.PD) tidak memahami hak pasien terutama hak no.10	setiap dokter dan tenaga medis perlu disupervisi rutin atas kinerjanya. Supervisor aktif meminta masukan pasien & keluarga	Dr. Sugeng Hariyono
Total							3	

LAPORAN HANDLING COMPLAINT

JUNI 2018



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

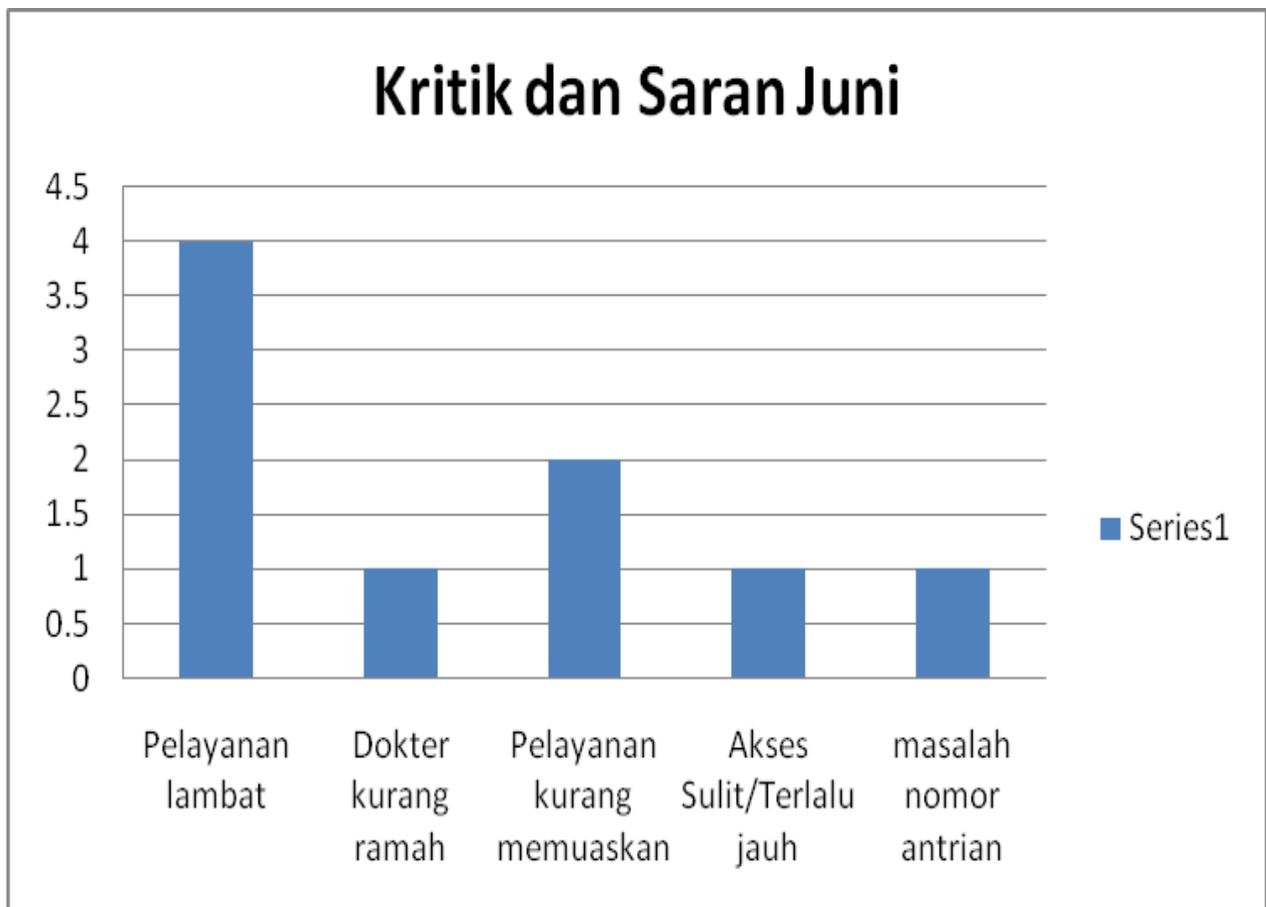
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Fax. (0293) 493423

Email: rsud_temanggung@yahoo.co.id

Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	9
SMS GATEWAY	
SOSMED	



No	Komplain							JML
1	Pelayanan Lambat							4
Hari / Tanggal : Juni 2018								
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
1	M.Paktahudin	-	-	Poliklinik	Pelayanannya sangat lambat, mohon agar birokrasinya disingkat di Poli Umum. Dokternya sudah siap perawatnya gak ada 4	-		
2	NN	-	-	Apotek	Untuk pelayanan obat dari Apotek agar lebih cepat supaya pasien tidak terlalu lama menunggu 4	Tanggap terhadap perubahan		
3	Elik Sujarwati	Ngabuh, Karang seneng, gemawang, temanggung	081578726733	Apotek	Loket pengambilan obat hanya satu sehingga pasien atau keluarga pasien harus mengantri sangat lama untuk mendapatkan obat 4	Loket pengambilan obat agar ditambah sehingga antrian tidak terlalu lama. Cepat dan Tepat merupakan salah satu dari indicator kualitas layanan. Terimakasih		
4	Pilot	Tegalwungu, Kupen, Pringsurat, Temanggung	081227015416	Apotek	<ul style="list-style-type: none"> • Bangga RSU Temanggung semakin besar dan seharusnya pelayanan harus lebih cepat • Pelayanan dimulai pendaftaran hingga pengambilan obat di Apotek terlalu 	<ul style="list-style-type: none"> • Pebanyak dokter di tiap poli (terutama poli dalam) minimal 5 dokter tiap poli • Bagian apotek perbanyak personil baik bagian 		

						lama/sangat lama • Bagaimana seorang ibu membawa balita harus menunggu antrian yang begitu lama dari jam 07.00 sampai 17.00 WIB 4	administrasi, meracik obat		
--	--	--	--	--	--	--	-------------------------------	--	--

2	Dokter Kurang Ramah	1
----------	----------------------------	----------

Hari / Tanggal : Juni 2018								
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
1	Aliando	Purworejo	085648103586	Poliklinik	Bu Dokter Yushartiani senyum napa, Bu Dokter kok gitu, bicaranya kaku 10	Yang namanya Dokter itu yang ramah, ini kalo sampai orang luar tau gimana? Tolong yang ramah.		

3	Pelayanan Kurang Memuaskan	2
----------	-----------------------------------	----------

Hari / Tanggal : Juni 2018								
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
1	NN	-	-	-	Kenapa di Rumah Sakit sebesar RSUD Kab Temanggung doktere dengan title Sp.B dapat menangani kasus orthopedic? Padahal jelas ada dokter Sp.B.OT. Kalau tidak bisa kenapa tidak dirujuk saja? 11	Mohon lebih diperhatikan dan ditindak tegas apabila ada pihak-pihak tertentu yang melanggar aturan! Seperti aturan DPJP! Terimakasih		

LAPORAN HANDLING COMPLAINT

JULI 2018



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

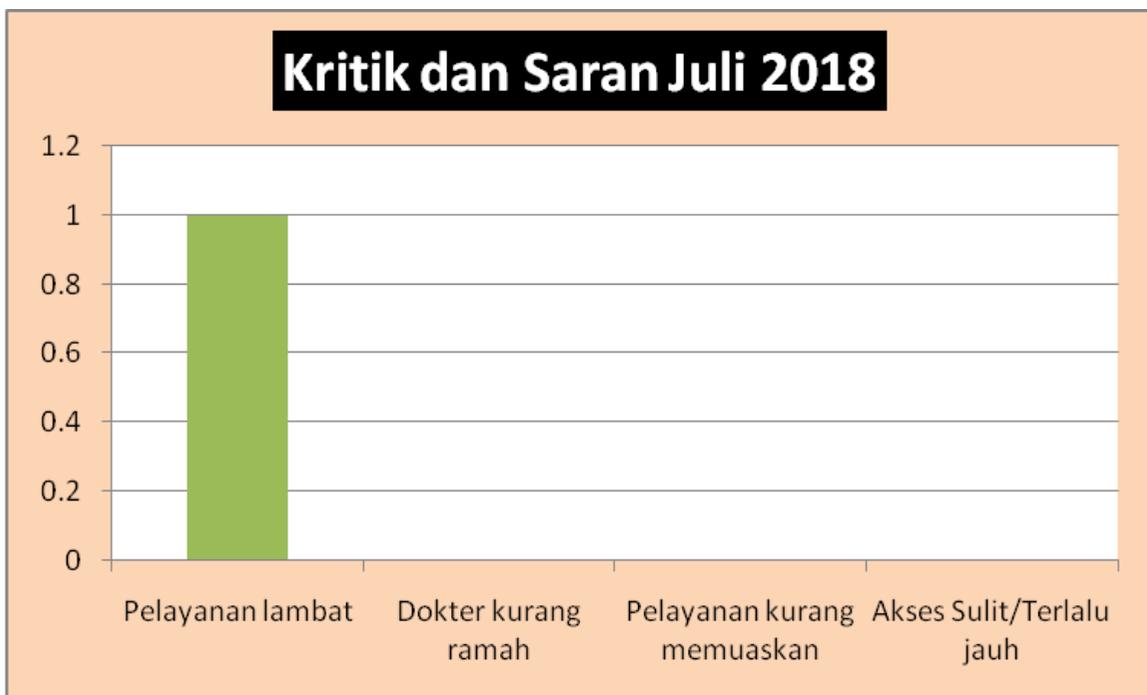
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Fax. (0293) 493423

Email: rsud_temanggung@yahoo.co.id

Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	1
SMS GATEWAY	
SOSMED	



No	Komplain						JML
1	Dokter Kurang Ramah						1
Hari / Tanggal : Juli 2018							
	NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KOMPLAIN	Status
	1	Bp Agung	-	-	ruang wijaya kusuma 1 nomer 5	<p>1. Sayangnya anyep, mungkin bisa ditambah garamnya.</p> <p>2. Untuk bagian fisioterapi mohon untuk sering diganti sarung bantal + spei + perlak. Dari senin sampai kamis masak gak ganti saya merasa infeksi yang saya alami karena hal ini dan saya yakin itu. Mohon sering diganti ya.... Atau setidaknya diberi tulisan " Boleh pake alas sendiri." Kasihannya kalo sering timbul infeksi karena ruang fisioterapi yang tidak bersih/steril.</p> <p>3. Air panas dalam termos sebaiknya pagi & sore</p>	
TOTAL						1	

LAPORAN HANDLING COMPLAINT

AGUSTUS 2018



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

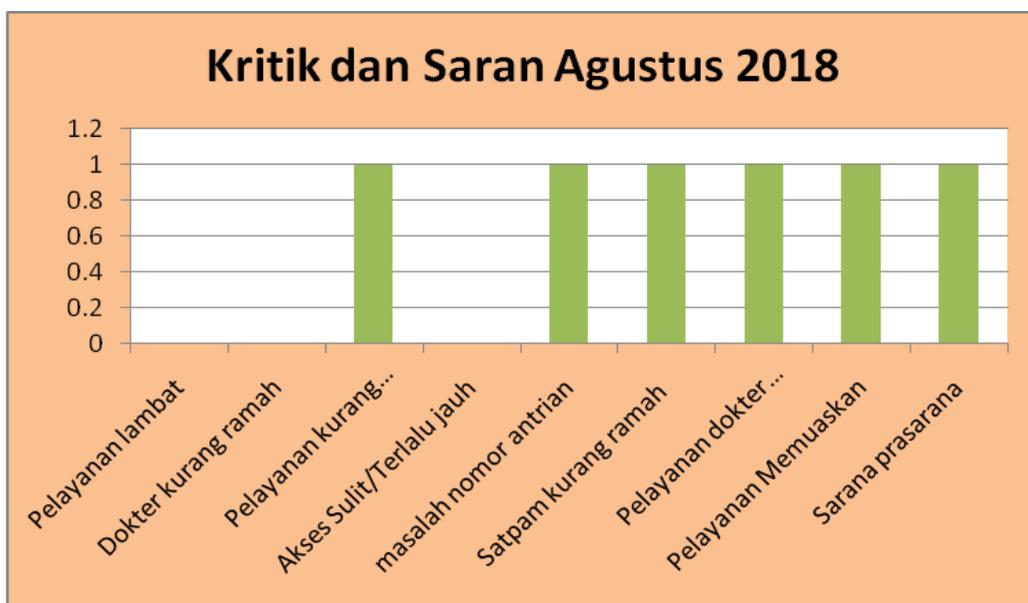
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Fax. (0293) 493423

Email: rsud_temanggung@yahoo.co.id

Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	6
SMS GATEWAY	
SOSMED	



No	Komplain						JML
1	Satpam Kurang Ramah						1
Hari / Tanggal : Agustus 2018							
	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
	1	Yulia	Tretep		Wijaya Kusuma I	Saran saya satpame seng ramah ora serem keluarga ke gek susah palah seneni satpam mohon perhatiannya. Trims	
2	Pelayanan Kurang Memuaskan						1
Hari / Tanggal : Agustus 2018							
	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
	1	-	-	-	IGD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang simpati / empati dari perawat / penjaga u/ pasien. 2. Belum adanya rasa care terhadap pasien. 3. Pelayanan yang sangat "kurang" padahal guna dari RS adalah untuk wadah bagi orang sakit. Pasien hanya membutuhkan pelayanan yang baik agar bisa segera baik. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dijunjung rasa empati / care terhadap pasien dan keluarga pasien. 2. Harus ada pelayanan yang memuaskan agar pasien " Safty" 3. Hanya kekuarangan pada tenaga pengabdian kesehatan harus pandai-pandai bagaimana cara membuat pasien safty terhadap pelayanan RS.
3	Masalah urutan antrian						1
Hari / Tanggal : Agustus 2018							
	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
	1	PASIEN ONKOLOGI	Magelang		Radiologi	<p>Kenapa urutan usg pasien onkologi sering diloncati di lewati oleh pasien rawat inap padahal berkas pasein onkologi sudah antri dari pagi jam 09.00 dpt panggilan jam 12.00</p> <p>kita yang mau usg kan juga nahan pipis sama juga pasien rawat inap.</p> <p>tolong jangan pilih2 lah.</p>	berkas masuk pertama panggil pertama trims. ATAS PERHATIANNYA.

4	Pelayanan Dokter Kurang Memuaskan						1
Hari / Tanggal : Agustus 2018							
NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN	
1	EMMY YULITRI F.	Jl. jampiroso Utara No 94 TMG	082134581003	Poli mata	UNUK POLI MATA PERIKAS PASIEN JANGAN ASAL PERIKSA KARENA KALAU RESEP SUDAH JADI KACAMATA TIDAK BISA DIGANTI LAGI OLEH BPJS. KACAMATA YANG SALAH (TIDAK COCOK) MENJADIKAN MATA JADI SAKIT.	MEMBERIKAN RESEP KACAMATA KEPADA PASIEN HARUS TELITI DAN HATI ² . SAYA PERIKSA KE DOKTER MATA LAGI TANGGAL 14/8/2018. SETELAH DPT RESEP DAN SUDAH SAYA AMBIL DARI OPTIK TERNYATA KACAMATANYA TIDAK COCOK SAYA PAKAI.	
5	Pelayanan Memuaskan						1
Hari / Tanggal : Agustus 2018							
NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN	
1	ARI SUPRAPTI	Jurang Kemloko	08131305421	wijaya kusuma II	Layanan amat dan teramat memuaskan. TQ semua pd staff ² .	semoga bergitu seterusnya.....	
6	Masalah sarana prasarana						1
Hari / Tanggal : Agustus 2018							
NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN	
1	-	-	-	Anyelir	Untuk Ruang anyelir satu kamar dua/ lebih pasien tanpa sekatan tempat tidur itu kurang menghargai privasi pasien!	Supaya dibuatkan sekatan per/pasien seperti kamar no 5! Trim's	
Total						6	

LAPORAN HANDLING COMPLAINT

SEPTEMBER 2018



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

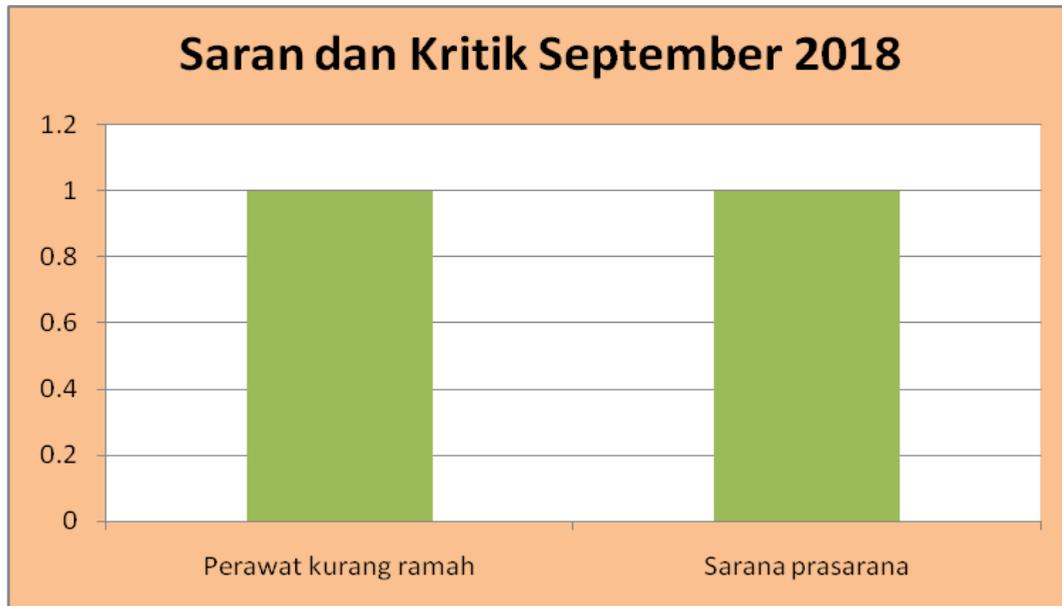
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Fax. (0293) 493423

Email: rsud_temanggung@yahoo.co.id

Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	2
SMS GATEWAY	
SOSMED	



No	Komplain						JML
1	Perawat Kurang Ramah						1
Hari / Tanggal : September 2018							
	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
	1				Mawar	Untuk semua perawat saya mohon dengan hormat, untuk melayani pasiennya untuk yang sabar jangan terlalu kasar kalau mengingatkan pasiennya yang sedang sakit atau yang sedang nunggu pasiennya makasih TTD	
2	Sarana dan Prasarana						1
Hari / Tanggal : September 2018							
	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
	1	Desi Diyan	Nogosaren, Nogotirto, Gamping	082113409547	IGD	Toilet umum yg ada di IGD sangat kotor dan airnya juga kotor (dan sangat bau)	Tolong diperbaiki lagi untuk kedepannya. Terimakasih
Total							2

LAPORAN HANDLING COMPLAINT

OKTOBER 2018



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

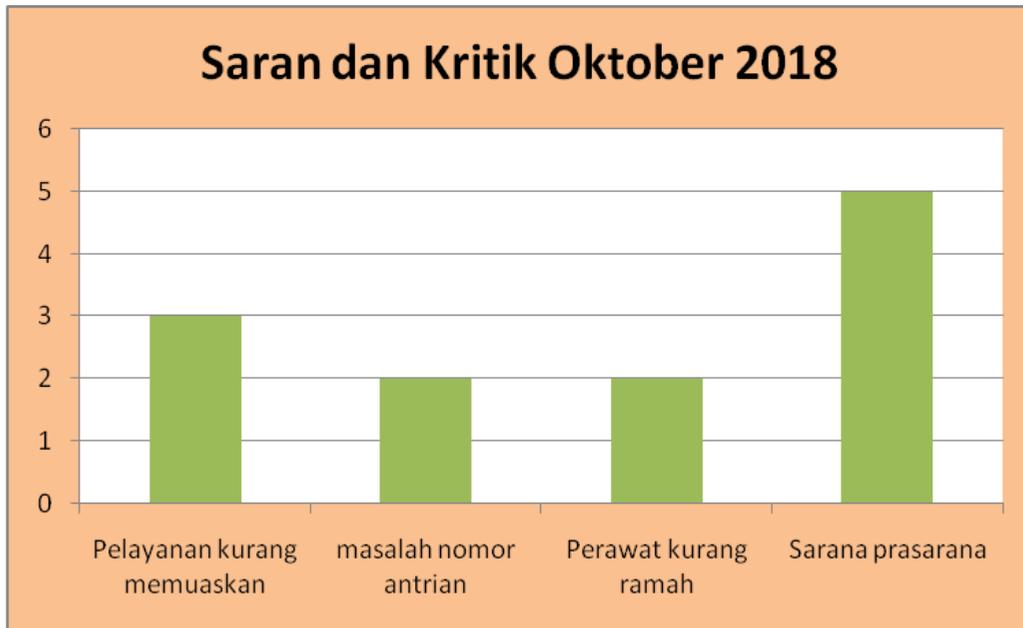
Telp. (0293) 491119 Fax. (0293) 493423

Email: rsud_temanggung@yahoo.co.id

Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	12
SMS GATEWAY	
SOSMED	

-



No	Komplain						JML
1	Masalah nomor antrian						2
Hari / Tanggal : Oktober 2018							
	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
	1	Andi Musyoni	Dusun Tempel, kec. Wonobojo TMG	082331436180	Pendaftaran	Terlalu lama antri di pendaftaran	Mohon kebijaksanaannya untuk pasien anak-anak agar tidak antri di pendaftaran dan bisa langsung karena kalau antri di pendaftaran lama dan masih antri di poli rehabilitasi medik anak sudah ngantuk dan bosan jadi rewel terus sehingga terapi tidak maksimal
	2	Ulva Khasanah	Ploso Kandangan	085743727465	Pendaftaran Rawat Jalan	Dengan hormat mohon maaf bila kurang sopan sebelumnya, menurut saya percuma ada kartu sms bila disini antrian di pendaftarannya juga lama banget. Yang pagi ambil antrian ditinggal pulang kesini lagi di nomor yang udah terlewat masih saja tetap dilayani	<ul style="list-style-type: none"> - Kartu sms untuk dipergunakan di pendaftaran - Bila sudah ambil antrian, kemudian ditinggal pulang, kalau kesitu lagi nomor antriannya sudah terlewat mohon jangan dilayani tapi diminta untuk mengambil nomor antrian lagi - Loketnya kalau bisa dijalankan semua dari loket 1-4
2	Pelayanan kurang memuaskan						3
Hari / tanggal : Oktober 2018							
	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
	1		Maron Sidorejo	081392478781		Pelayanan sudah pas ok cuman masih ada kekurangan pelayan masih banyak bergurau	Bergurau boleh saja tapi yang dilayani anda? Kami orang yang lagi sakit.
	2	Dr. Dewi Susanti			Poli Paru	Pelayanan Poli Paru tanggal 23/8/18 hari Jumat sampai pukul 10.55 blm mulai,	Kalau rapat/pertemuan sebisa setelah pelayanan.

						pasien sudah menunggu	
	3					Sebagai pelayan kesehatan perlu ditambah tenaga kerja untuk farmasi. Terlalu lama menunggu obat jika yang urgen penyakit keburu parah. Bayar bukan menunggu	

3	Masalah Sarana Prasarana	5
----------	---------------------------------	----------

Hari/ tanggal : Oktober 2018						
NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
1	Ashori	Temanggung		Pembayaran Rawat Inap	Kamar Nusa Indah berisik sekali, gerobak troli makan lalu lalang pagi siang malam, bersih-bersih alat makan di belakang kamar	Gerobak/ troli diperbaiki, jalan lalu lalang troli makan dicarikan jalan lain agar tidak mengganggu pasien.
2	Fadhil	Temanggung		Pembayaran Rawat Inap	Anak saya mondok di Nusa Indah pagi siang sore malam berisik sekali gerobak makan hilir mudik dan cuci alat makan di belakang kamar	Mohon dicarikan jalan lain untuk hilir mudik gerobak dan cuci alat makan
3	Onik			Dahlia		Kepada Yth. Manajemen RSU Temanggung pertama apresiasi untuk RSU Temanggung yang secara fisik jauh lebih bagus dibanding yang lama tingkat kebersihannya juga ada peningkatan. Sedikit masukan dari saya pribadi untuk memudahkan pencarian pasien oleh pengunjung mungkin akan lebih baik kalau dalam memberi nama ruang per gedung saja. Misalnya gedung dahlia lantai 1,2,3 yang satu gedung lainnya dikasih

							nama gedung seruni lantai 1,2,3 dsb.jadi satu gedung sebaiknya 1 nama jangan 1 gedung diberi nama lebih dari satu nama
4	Nasrudin	Sukomaju, Jumo, Temanggung		Apotek Rawat Inap	Kebersihan di lantai 1 (ruang tunggu) masih kurang		Untuk pasien rawat inap lebih baik disediakan fasilitas mandi walaupun bayar sendiri
5	Ade Santi NI	Temanggung	xxx	Apotek Rawat Inap	Kebersihan di lantai dasar gedung B tidak terawat Tidak ada penjaganya		Membuat lift ke samping (gedung A dan gedung B) agar tidak terlalu capek kesana kemari, kalau ada mari, kalau tidak lift ya disediakan kendaraan

4

Perawat kurang ramah

2

Hari / Tanggal : Oktober 2018

NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
1	Anisatul Mustafidah	Lampung Selatan			Perawat yang kurang ramah, penyerahan obat sedikit lamban, banyak kotak saran dimana-mana tapi tidak ada bolpoin, ada tapi mati.	Perbaiki lift gedung A, bank Jateng sering dibuka. NB. Mohon maaf bila menyinggung perasaan anda sekalian. Kritik dan saran saya ini semata hanya untuk kemajuan RSUD ini semoga tambah maju dan bisa melayani dengan sepenuhnya agar pasien puas dengan pelayanan anda semua
2	Pasien bangsal mawar		085715107223	Mawar	1. Minimnya 3S senyum, salam, sapa petugas jaga kepada pasien untuk apa pin smile terpasang kalau senyum dan keramahan terhadap pasien kurang 2. Tegak menegakkan aturan bagus tapi jangan lupa untuk	1. Tolonglah untuk tidak lupa senyum semahal apapun obat dan sebagus apapun obat kalau petugas jaga dan perawat 3Snya tidak ada kapan semuhnya 2. Tolong sedikit pengertian jika ada pengecualian terhadap

						senyum 3. Kenapa setiap petugas jaga berbeda kebijakan	penunggu pasien. 3. Setiap individu memang berbeda tapi apa tidak boleh sekedar mengantar asi, malah disuruh keluar. Terjadi tanggal 3/10/18 SIF 3 dibangsal mawar – ibu bapak tolong diperbaiki untuk masalah ini. (terima kasih)	
--	--	--	--	--	--	---	---	--

Total								12
--------------	--	--	--	--	--	--	--	-----------

LAPORAN HANDLING COMPLAINT

NOVEMBER 2018



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

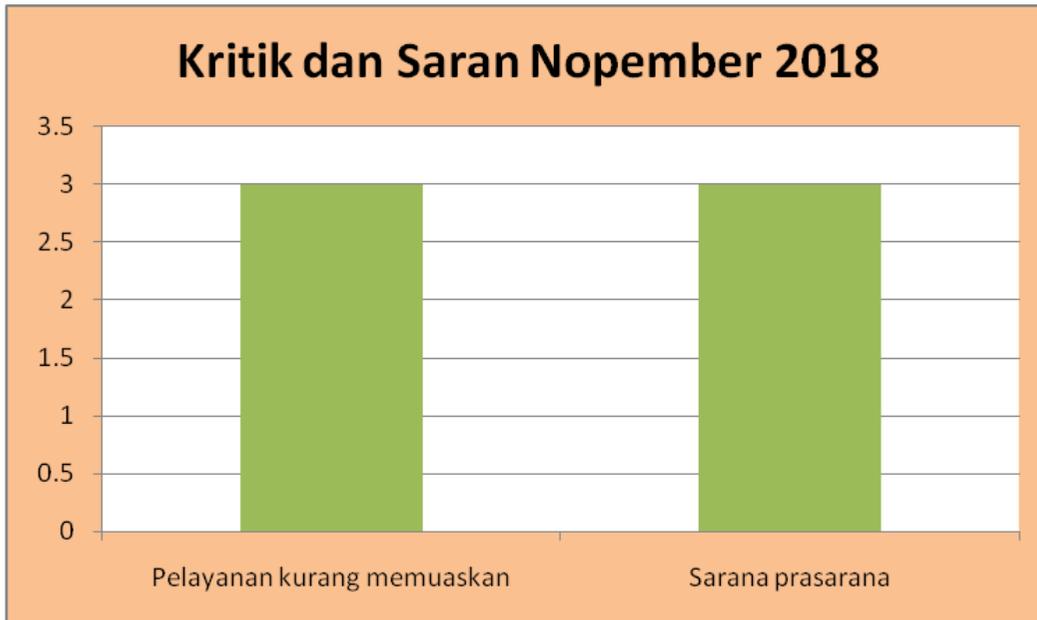
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Fax. (0293) 493423

Email: rsud_temanggung@yahoo.co.id

Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	6
SMS GATEWAY	
SOSMED	



No	Komplain						JML
1	Masalah Sarana Prasarana						3
Hari / Tanggal : November 2018							
	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
	1	Erni Tisna Listyowati	Sokowangi RT 01/02 Kebonsari Temanggung		Rehab Medik		Mengingat ramainya pasien terapi wicara anak-anak agar anak-anak yang menunggu giliran antri bisa menunggu sambil bermain. Demikian masukan dari kami semoga mendapat tanggapan dari RSUD Temanggung. Demi peningkatan pelayanan. Untuk ruang Terapi juga kurang nyaman karena ada bau limbah yang menyengat.
	2	Abdullah	Gowok Pringsurat Temanggung		Cempaka 1		Mohon bapak ibu dokter untuk saran, mohon kamar mandi/wc jangan yang duduk saja soale orang kampung/ desa ga bisa buang air besar/ kecil. Dan mohon saat digunakan dikunci dari dalam soale banyak yang terjebak saat BAB. Trim
	3	Hari Yudha	Jampiroso RT.3 RW.4 Temanggung	085801570543	Pembayaran Rawat Jalan		Mohon disediakan tempat parkir sepeda roda 2 didepan/ diatas. Jangan dilantai bawah karena tempat sulit dijangkau sepeda roda 2
2	Pelayanan Kurang memuaskan						3
	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
	1	Bangun P	Temanggung	08528232222 1	Pembayaran Rawat Jalan	Saya ingin sampaikan keluhan terkait dengan pemeriksaan/ penanganan dokter Herjuno yang sangat terkesan sepele dalam pemeriksaan. Setidaknya	Tolong sebagai dokter profesional diharapkan melayani pasien dengan baik, saya sangat kecewa atas pemeriksaan yang sangat terkesan sepele seperti itu. Terima kasih.

					sebagai dokter mengerti tindakan atau pelayanan kepada pasien bukan Cuma ditanya tanya saja, tanpa melihat dan kondisi pasien saat itu.	
2			08225702092 4	Flamboyan 1	Bagian adm di ruang flamboyan 1 (resepsionist) ditanya judes,sekalinya menjawab ketus sekali, saat akan membersihkan ruangan (menyuruh menaruh barang-barang ke gudang) dg cara membentak keluarga pasien. Ketika di lift lantai dasar ada bapak bapak lansia yang menanyakan letak ruang seruni, saat akan naik lift ada salah satu petugas yang sedang membawa pasien menjawab "Naik tangga saja pak, kan cuma lantai 1". Sebaiknya seluruh petugas RSUD memperlakukan pasien dan keluarga pasien sesuai dengan hak pasien. Untuk apa ada tulisan "Hargailah petugas kami" di depan lift jika petugasnya tidak menghargai pasien!. Maaf menurut saya, pelayanan di RSUD Tmg ini Buruk!!	
3	drg. Prima (BPJS)				Pasien diberikan obat pengosongan lambung yang seharusnya obat itu tidak diberikan kepada pasien. Hari Senin	

tanggal 12-11 18
 rencana akan
 dilakukan op
 sirkumsisi pd
 pasien umur 6
 bulan. Op
 dilakukan
 dengan anestesi
 total yang
 seharusnya
 dilakukan puasa
 terlebih dahulu
 oleh pasien.
 Pada hari
 minggu 11-11-
 2018 mohon
 keluarga pasien
 menanyakan
 kepada perawat
 kapan op nya
 dan kapan mulai
 puasa, namun
 perawat
 mangatakan dr
 anestesi akan
 visited an
 memberitahu
 kapan mulai
 puasa dan kapan
 jam operasinya,
 keluarga pasien
 menunggu
 sampai jam 10
 malam dr
 anestesi tidak
 kunjung datang
 sampai akhirnya
 tertidur. Senin tgl
 12-11-18 jam
 4.30 pasien
 bangun dan
 nangis minta
 minum, karena
 tidak ada
 pemberitahuan
 harus puasa
 kapan akhirnya
 pasien minum.
 Sekitar jam 5.30
 perawat
 mengatakan
 pasien
 seharusnya
 puasa makan
 dan minum
 pukul 03.00
 karna dapat WA
 dari dokter
 anestesi namun
 perawat tidak
 memberikan
 dengan alasan
 tidak enak
 membangunkan
 karena semua
 sudah tidur.

Total

LAPORAN HANDLING COMPLAINT

DESEMBER 2018



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

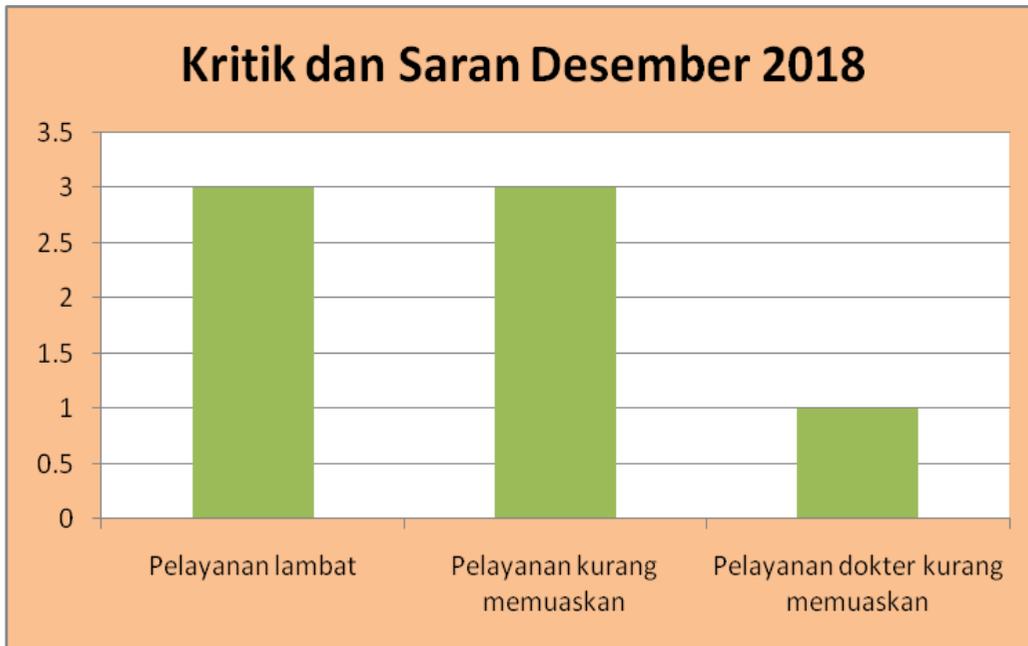
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Fax. (0293) 493423

Email: rsud_temanggung@yahoo.co.id

Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	7
SMS GATEWAY	
SOSMED	



No	Komplain						JML
1	Masalah Pelayanan Lama						3
Hari / tanggal : Desember 2018							
NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN	
1	Rima Era L	Payaman , Magelang		Pembayaran Rawat Jalan	Poli Onkologi dokternya datang terlalu lama kasihan pasien yang menunggu dari pagi. Sudah pasien hingga ratusan tapi dokter lama sekali datangnya.	Tolong diperbaiki lagi/ dievaluasi kembali bagaimana agar pasien yang datang dari pagi/ subuh tidak antri sampai larut malam. Karena pasien yang datang bukan hanya dari temanggung saja tapi dari luar kota juga banyak.	
2	-	-	-	Poliklinik (depan poli syaraf)	Untuk poli bedah, pelayanan sangat mengecewakan antri dari jam 08.00 nunggu dokter hampir jam 14.00 belum juga dipanggil posisi sakit nunggu lama gak tahan.	-	
3					Pelayanan obat lama	Mohon ditambah petugas apotiknya	
2	Pelayanan Dokter						1
Hari / Tanggal : Desember 2018							
NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN	
1	-	-	-	Pembayaran Rawat Jalan	Tolong buat para dokter khususnya dokter Agus (urologi) jangan membedakan pasien umum dengan pasien BPJS, jangan kasar dan galak ya pak Agus karna kami datang untuk berobat bukan untuk dimarahi. Tidak ada yang mau punya penyakit pak Agus, makanya kami berobat,	Semoga kedepannya RSUD semakin maju dan sukses dengan tim dokter yang ramah dan baik hati tanpa membedakan pasien umum dengan pasien BPJS. Terima kasih.	

tolong nada
bicaranya
jangan tinggi2
takutnya kami.
tambah sakit
bukan palah
sembuh.

3 **Masalah Pelayanan kurang memuaskan** **3**

Hari/ tanggal : Desember 2018

NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
1	-	-	-		Pelayanan IGD kurang memuaskan dikarenakan pasien yang mengalami kesakitan tidak segera diberikan pertolongan. Pasien yang kesakitan malah didiamkan hampir/sekitar 15 menit baru diberi pertolongan	Agar pasien yang butuh pertolongan segera diberikan pertolongan

Total **7**