



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Faximili (0293) 493423

Surat Elektronik: rsud\_temanggung@yahoo.co.id Laman: rsud.temanggungkab.go.id

---

**LAPORAN HANDLING COMPLAINT**  
**TAHUN 2019**



# **LAPORAN HANDLING COMPLAINT**

## **JANUARI 2019**



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG

### **RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

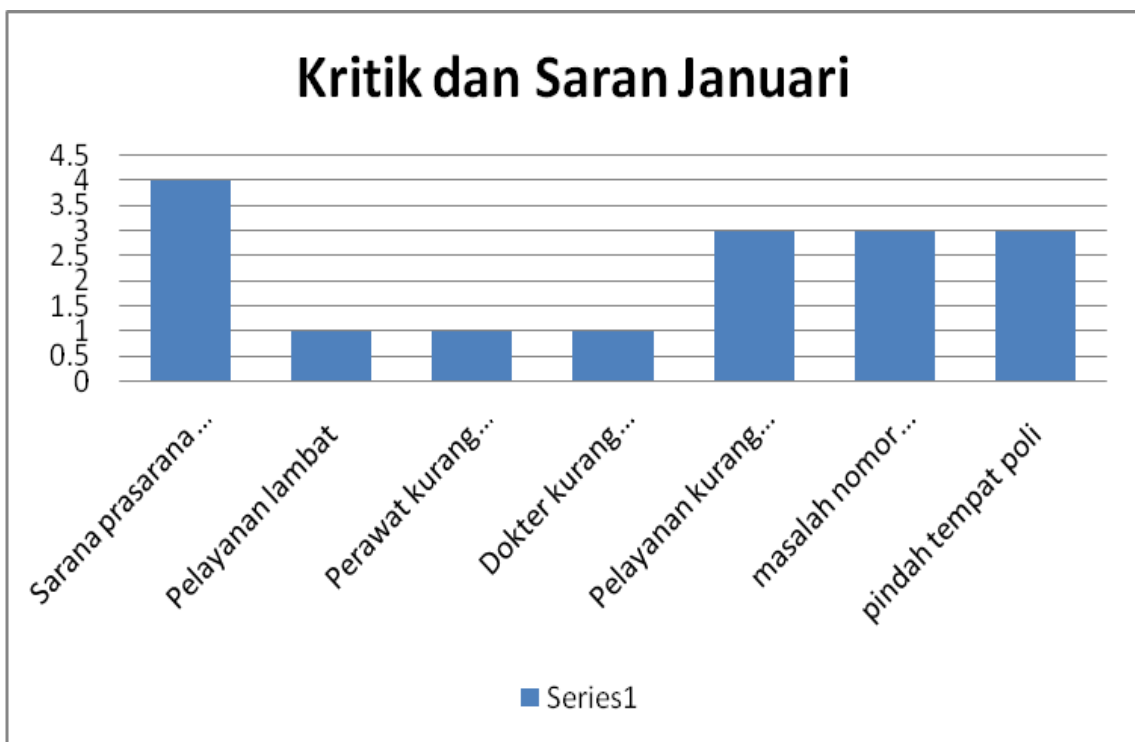
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Faximili (0293) 493423

Surat Elektronik : [rsud\\_temanggung@yahoo.co.id](mailto:rsud_temanggung@yahoo.co.id) Laman: [rsud.temanggungekab.go.id](http://rsud.temanggungekab.go.id)

### Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	7
SMS GATEWAY	
SOSMED	



No	Komplain							JML
1	Sarana dan Prasarana Kurang Memadai							5
Hari / Tanggal : Januari 2019								
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
1				IGD	1.Tempat parkir yang lumayan jauh untuk orang yang akan berobat 2.Evaluasi pasien yang lama	Perbaiki kualitas		
2				IGD	Pelayanannya bosok	Agar pelayanan lebih diperbaiki		
3	Sri Supatmi	Muntilan	08174104700	Dahlia	Kalau ada TV itu harus ditaruh ditengah-tengah biyar adil, ditempat kamar tidak ada kursi tunggu	Sebaiknya jika terdapat TV harus adil dan kursi tunggu difasilitasi.		
4	Budi Murtopo	Kenalan RT.04/RW.05 Kranggan Temanggung	08112505876	Wijaya Kusuma 1	1. Alat makan khususnya sendok makan tidak standar terlalu tipis. Sangat berbahaya dan tidak nyaman digunakan. Diganti yang baru yang standart 2. Pegangan kamar mandi berkarat			
5	Aita Aladianse	Danupayan Bulu		Mawar	Di ruang mawar tidak ada sinyal dengan ruangan sebgus ini sayang tidak ada wifi,karena sinyalnya 0 Kalau ada masalah dengan keluarga/ pekerjaan susah karena tidak ada sinyal.	Pasang wifi untuk fasilitas pasien dan penunggu		
2	Pelayanan Kurang Memuaskan							1
Hari / Tanggal : Januari 2018								
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
1	Nur Humam	-	081326192744	Pembayaran Rawat Jalan	Kepada Direktur RSUD Temanggung Untuk kemajuan RSUD Temanggung yang bapak			

					<p>pimpin kami ada keluhan kesah perihal pelayanan di. Terutama pada bagian Pembayaran Rawat Inap kami pernah meminta rekam admin (biaya) rawat inap. Untuk syarat pengajuan asuransi Jiwa Sraya, tapi tidak diberi alasannya yg bayar Asuransi Jasa Raharja. Mohon Penjelasan</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

**3 Masalah Nomor Antrian**

Hari / Tanggal : Januari 2018

NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS
1.	Sumarno	Singkir Wonosobo	082221056311	Pembayaran Rawat Jalan	Apotek dalam memanggil I nama tidak sesuai no antrian. Semisal: no 100 sudah dipanggil, sementara No.15 belum. Ato no 96 sudah dipanggil, tapi no 74 belum	Mohon dikasih no pada berkas pengambilan obat. Supaya tidak mengecewakan yang antri obat. Kasian kami, pasien onkologi.	

**TOTAL** **7**

# **LAPORAN HANDLING COMPLAINT**

## **FEBRUARI 2019**



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG

### **RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

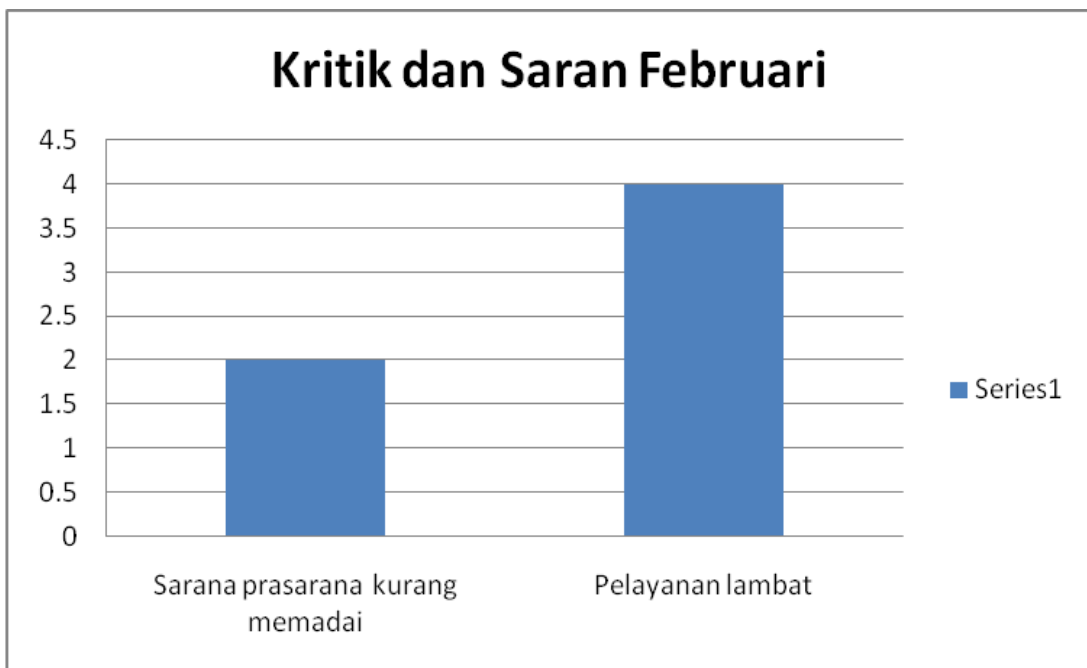
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Faximili (0293) 493423

Surat Elektronik : [rsud\\_temanggung@yahoo.co.id](mailto:rsud_temanggung@yahoo.co.id) Laman: [rsud.temanggungkab.go.id](http://rsud.temanggungkab.go.id)

## Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	4
SMS GATEWAY	
SOSMED	



No	Komplain							JML
1	Pelayanan BPJS							5
Hari / Tanggal : Februari 2019								
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
1	Raden Sulistyanto	Jl. Kyai Ronggo 111 RT.03 RW.05 Kranggan	-	Wijaya Kusuma 1	<p>Saya istri dari pasien dgn no BPJS 0002261886 952, yang saat ini sakit DB. Saya akui kls BPJS kami kls 3, tapi berhubung kondisi saya yang menjaga pasien juga tidak sehat, sy mencari kamar yg ada tambahan bed, agar saya juga tidak jatuh sakit kalau tidur di lantai. Sy rela mau menambah/ membayar tarif kamar tsb, setelah dipotong BPJS. Tapi saat ini, tidak bisa, sy harus membayar umum padahal punya BPJS - berarti BPJS kami tidak berlaku utk diri kami sendiri - berarti BPJS kami tidak bisa membantu pengobatan kesehatan kami.</p>	Kami mengharap peraturan baru ini dikaji ulang lagi dan kembali ke peraturan sebelumnya. Agar masyarakat yg dari golongan bawah seperti kami ini, juga bisa dirawat di kelas yg di atasnya (terutama di kelas yang ada tambahan bed unt penjaganya)		
2	Kastawal	Tembarak		Wijaya Kusuma 2	Kami PNS usia 77 th berarti sudah lama sekali ikut	Pelayanan, tindakan , kami merasa sudah baik		



						BPJS/Askes . Tapi kami ndak bisa dapat asuransi tersebut dikarenakan ruangan kelas kami tidak sesuai BPJS. Kalau dulu meski naik kelas tetap dapat dari BPJS. Seharusnya BPJS tetap bayar tanggungan yg sesuai kelasnya sedangkan kelebihanannya krn kita naik kelas kami sanggup membayarnya. Kita naik kelas krn pasien usia lanjut tentu butuh kenyamanan yg lebih. trimakasih			
3	No.bpjs. 0002474783 122					Sudah iuran tiap bulan tapi hak milik kelas ko dipersulit dan tidak diberi kebebasan	Mohon untuk diperbaiki sistem naik kelas, karena sebagai pengguna BPJS juga misal naik kelas ada biaya tambahan		
4	Muhdi Daryanto	Jampirejo 201 Temanggung	08156540 113			Seharusnya naik kelas tidak dibatasi tinggal plafon anggaran klo ga mencukupi tinggal nambah biaya. Klo harus sesuai klo penuh		Sudah disampaikan kepada pihak BPJS	

						harus gimana?			
5	Budiarti	Kelingan kandang	081262221422				Aturan yang lama mohon diberlakukan kembali tentang naik kelas lebih dari satu tingkat	Sudah disampaikan kepada pihak BPJS	

<b>2</b>	<b>Pelayanan Kurang Memuaskan</b>								<b>5</b>
Hari / Tanggal : Februari 2019									
	NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
	1	Anwar	Kranggan		IGD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pendaftar an rawat inap tidak ada nomor antrian</li> <li>- respon time penanganan pasien di IGD lama untuk pembacaan hasil radiologi lebih dari 2 jam</li> <li>- komunikasi antara tenaga medis dan pasien kurang kooperatif, menyebabkan keluarga pasien sering bertanya kapan, bagaimana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Harap untuk diadakan nomer antrian agar lebih tertib</li> <li>- Harap perhatian respon time</li> <li>- Berikan komunikasi kepada pasien ataupun keluarga agar tingkat komplain kami tidak meninggi</li> </ul>		
	2	Arrum Dika		081236151140		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saya barusan berobat rawat jalan di rsu Temanggung poli tht... trus Cuma ditindak</li> </ul>		Sudah ditindakla dengan k serta teg kepada p poli THT	

					<p>rekam audiometri...trus saya kan posisinya lg nahan sakit ditelinga saya bertanya apa nggk dikasih obat pa apa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trus pihak rsu bilang klo tindakan yg dilakukan kesaya itu udah melebihi target...katanya targetnya 160/170 perharinya</li> <li>- Trus nggk dikasih obat</li> <li>- Obatnya suruh beli sendiri di apotik waringin</li> <li>- Dan itupun nggak dikasih resep</li> </ul>			
3	Sri Wijino, SH	Jl. Bengawan Solo D.19 Desa Bawang RT.3 RW.6 Kecamatan Bawang kabupaten Banjarnegara 53471			(Surat somasi terlampir) Somasi No. 18/Sms-Non P/II/2019. R		8	
4	Heri Kuswanto	Dusun Kampung RT 02/03 Desa Muntung Candiroti Temanggung	08232571 7707		(surat terlampir) Surat kepada RSUD Temanggung tanggal 9 Februari 2019		9	
5	Yuni	Jl. Kauman C27A Yogya	08212269 4333		- CS (Customer Service) kurang	- Pembinaan SDM terutama CS	10	

						<p>care terhadap pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saat melayani keluhan pasien jangan main HP selama bekerja</li> <li>- Tetap ramah melayani</li> <li>- Masing masing bagi menguasai job disk</li> </ul>	<p>dan Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CS dan Informasi mengetahui jpb disk dan memberi solusi</li> <li>- SDM Manajemen pelayanan</li> </ul> <p>1. Semoga SDM RSUD Teman ggung semakin baik melayani pasien</p>		
<b>TOTAL</b>									<b>10</b>

# **LAPORAN HANDLING COMPLAINT**

## **MARET 2019**



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG

### **RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

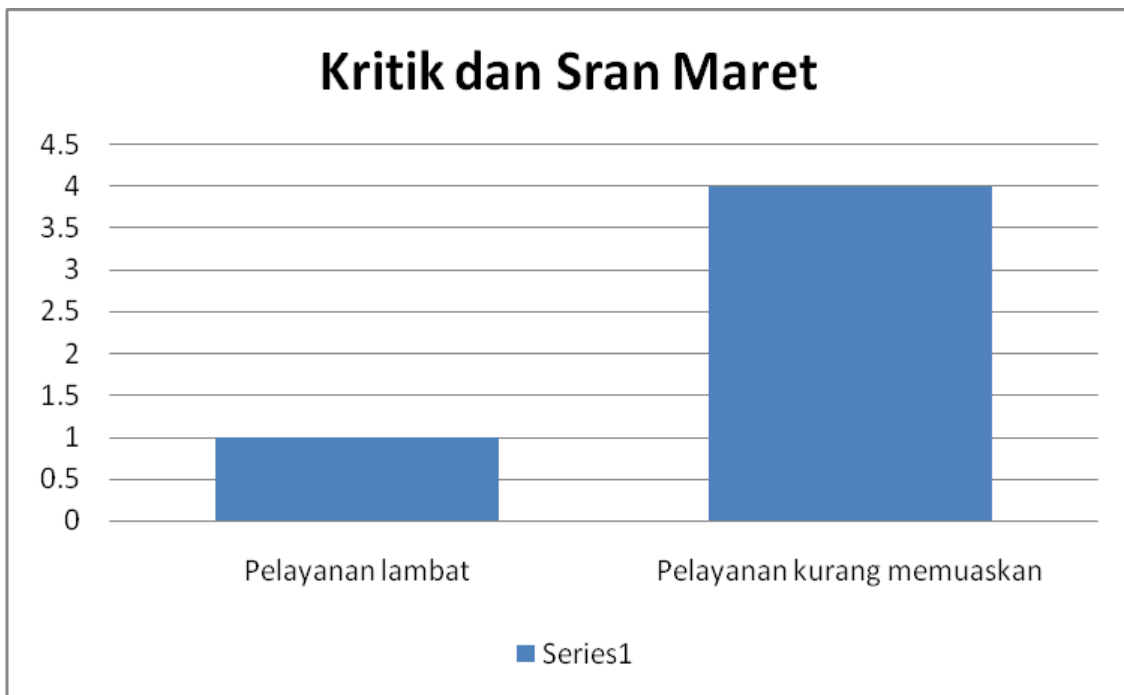
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Faximili (0293) 493423

Surat Elektronik : [rsud\\_temanggung@yahoo.co.id](mailto:rsud_temanggung@yahoo.co.id) Laman: [rsud.temanggungkab.go.id](http://rsud.temanggungkab.go.id)

### Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	4
SMS GATEWAY	
SOSMED	1



No	Komplain							Jml
1	Pelayanan kurang memuaskan							2
Hari / Tanggal : Maret 2019								
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
1	Sastro Budi Utomo	Pringsurat	085685777332	R. Mawar	Maksimalkan semua layanan	Jaga Kebersihan	Sudah Ditindak lanjuti	
2	Dorothea Sabdo Ningrum			Lewat SIPP BPJS	<p>Saya kecewa dengan pelayanan di RSUD Temanggung mungkin karena saya memakai BPJS. Dokter mata yang memeriksa saya tidak ramah dan memaksa saya untuk melihat tulisan dari jarak jauh padahal buat saya tidak jelas, sys dipaksa menebak-nebak gambar seperti huruf E sampai terjawab dengan benar. Hasil diagnosanya pun tidak sesuai mata kiri saya rabun jauh (myoma) minus 0,24. Dokternya bilang ga bisa dapat kacamata kalo enggak lebih dari inus 0,24, harus pakai biaya pribadi. Saya sudah membujuk tp dokter ga mau tanggung kalo masalah BPJS. Saya disuruh nego dengan</p>	Jaga Kebersihan	<p>Tanggapan/ solusi komplain a.n Dorothea Sabdo Ningrum</p> <p>Aturan BPJS tentang pemberian kacamata yang dijamin BPJS adalah jika hasil pemeriksaan Dokter Spesialis Mata adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimal Spheris 0,50</li> <li>- Minimal Cylindris 0,25</li> </ul> <p>Sedangkan pada pemeriksaan pasien Dorothea Sabdo Ningrum (Nomor RM 277940) adalah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan mata kiri : - 0,25</li> <li>- Pemeriksaan mata kanan : Normal</li> </ul> <p>Sehingga tidak masuk dalam kriteria yang</p>	

					<p>bagian BPJS rumah sakit tapi hasilnya saya tidak bisa mendapat kacamata. Mata saya tetap tidak jelas melihat dan saya ragu dengan diagnosa dokter. Saya memaksakan diri memeriksakan diri ke puskesmas Kandangan dan menemui dokter umum, hasil diagnosa bukan hanya rabun jauh saja tapi ditambah silinder. Sayapun diminta rujuk ke RS Ngesti Waluyo. Keesokan harinya saya periksa ke RS Ngesti Waluyo, ternyata benar, mata saya minus dan silinder. Hasil kiri minus 1,25 silinder 0,50. Saya benar-benar masih kecewa dengan pelayanan RSUD Temanggung sampai sekarang. Membuat saya buang-buang waktu dan tenaga, ditambah hasilnya enggak sesuai benar-benar berbeda jauh dan saya tidak mendapatkan obat vitamin</p>	<p>mendapatkan resep kacamata yang ditanggung oleh BPJS. Apabila belum berkenaan mohon hadir ke RSUD Temanggung untuk dijelaskan lebih lanjut.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--



						mata sama sekali, pelayanannya yang enggak ramah karena saya pakai BPJS. Jadi seperti semena-mena dengan saya.			
<b>2</b>	<b>Pelayanan memuaskan</b>								<b>1</b>
Hari / Tanggal : Maret 2019									
	NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
	1	Bambang Setyono	Puri Kencana Q4, Temanggung	081392397234		No Critics	Sudah semakin baik, dokter seluruh staff loke dalam pelayanan semoga bisa ditingkatkan pelayanan cepat, ramah, peduli, minimal sama		
<b>3</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>								<b>1</b>
Hari / Tanggal : Maret 2019									
	NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
	1	-	-	-		Kartu tunggu masih sangat sederhana, mudah rusak atau hilang	Diberi plastik card dan dari bahan yang lebih tebal agar tidak mudah rusak.		
<b>TOTAL</b>									<b>4</b>

# **LAPORAN HANDLING COMPLAINT**

**APRIL 2019**



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

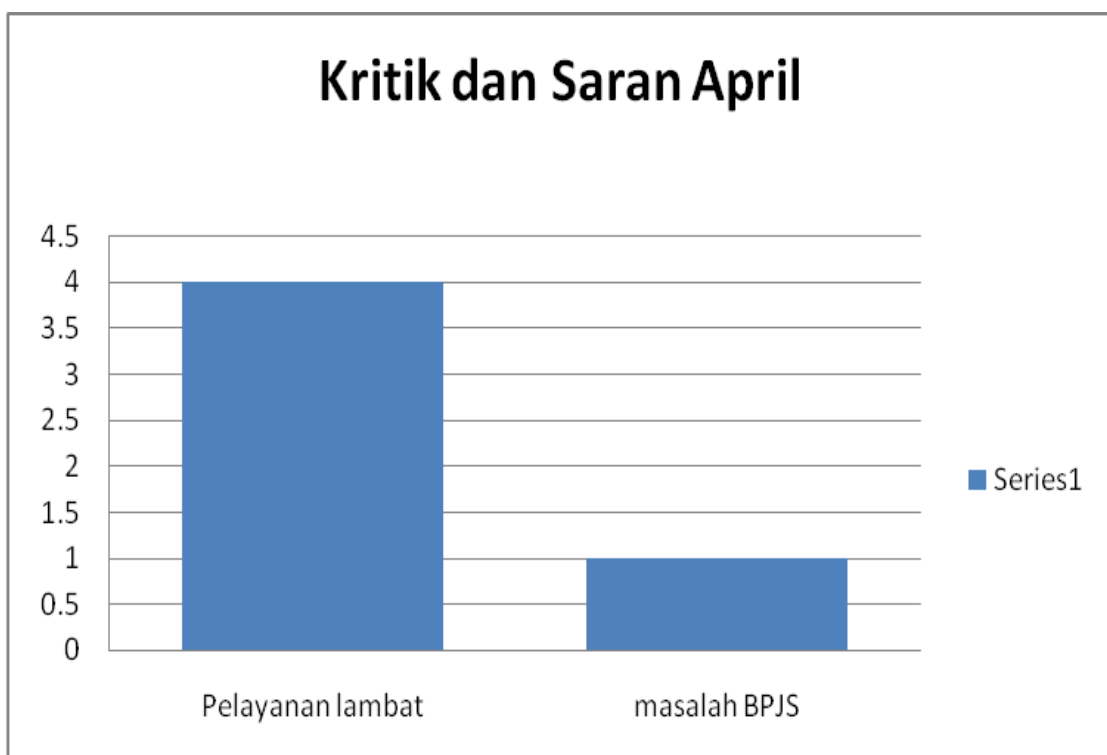
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Faximili (0293) 493423

Surat Elektronik : [rsud\\_temanggung@yahoo.co.id](mailto:rsud_temanggung@yahoo.co.id) Laman: [rsud.temanggungkab.go.id](http://rsud.temanggungkab.go.id)

## Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	5
SMS GATEWAY	
SOSMED	



No	Komplain							JML
1	Sarana dan Prasarana							4
Hari / Tanggal : April 2019								
NO	NAMA	ALAMAT	TELEPON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
1	Setiyono Edi Wibowo	Jl. Mayor Unus Kalinegoro Mgl	081578330366	Kotak saran Apotik Rawat inap	Minim tanda mushola/ petunjuk lokasi. Dari bagian pintu masuk belakang/ Nusa Indah	Ada info saat pasien masuk atau perbanyak tanda lokasi/ petunjuk arah mushola. tks		
2	R. Suharti	Ketitang Jumo	-	Poli Umum	Bau asap kantin sebelah Poli atas membuat susah nafas batuk terus (sudah kurang lebih 2 th lebih mengeluh)	Jenis masakan jangan yg bumbu menyengat		
3	Denty yulis	Balong Jumo			Dekat poli atas, bau nyegrak menyengat dari café sebelah Sangat menggangu nafas.	Yg disediakan seyogyanya sudah jadi, menggrogang di RS sangat menggangu pernafasan		
4	Jweny	Kowangan	081339237853		Bau bumbu masakan yang sangat menyengat membuat penunggu atau pasien sangat terganggu. Area poli THT, Umum, Kulit.	Mohon agar diperhatikan kenyamanan pasien kalo bisa kantin dipindahkan agak jauh dari ruang tunggu		
2	Perawat kurang ramah							1
Hari / Tanggal : April 2019								
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
1	Pengunjung (nggak perlu jawaban/ tanggapan. Minta tolong ajatata kramanya diperbaiki. Teimakasih)			Kotak saran Apotik Rawat inap	Dimohon untuk lebih ramah & ikhlas dalam melayani. Saya sangat kecewa dg pelayanan disini. Cuma mau minta tolong saja malah dibentak, katanya sibuk karna kerjaannya banyak. Sampai saya bilang			

					<p>terimakasih saja tidak ada jawaban. Apa karna pekerjaan disini itu terlalu banyak? Sampai perilaku ramah tamah, yang jadi kewajiban utk melayani saja dihiraukan. Terkhusus = ibu2 berkerudung putih di Nurse Station, Lantai 3 Dahlia. Pelayanan tgl 1 April 2019, pukul 12.45 WIB. Tnk for your attention.</p>			
<b>TOTAL</b>								<b>5</b>

# LAPORAN HANDLING COMPLAINT

**MEI 2019**



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

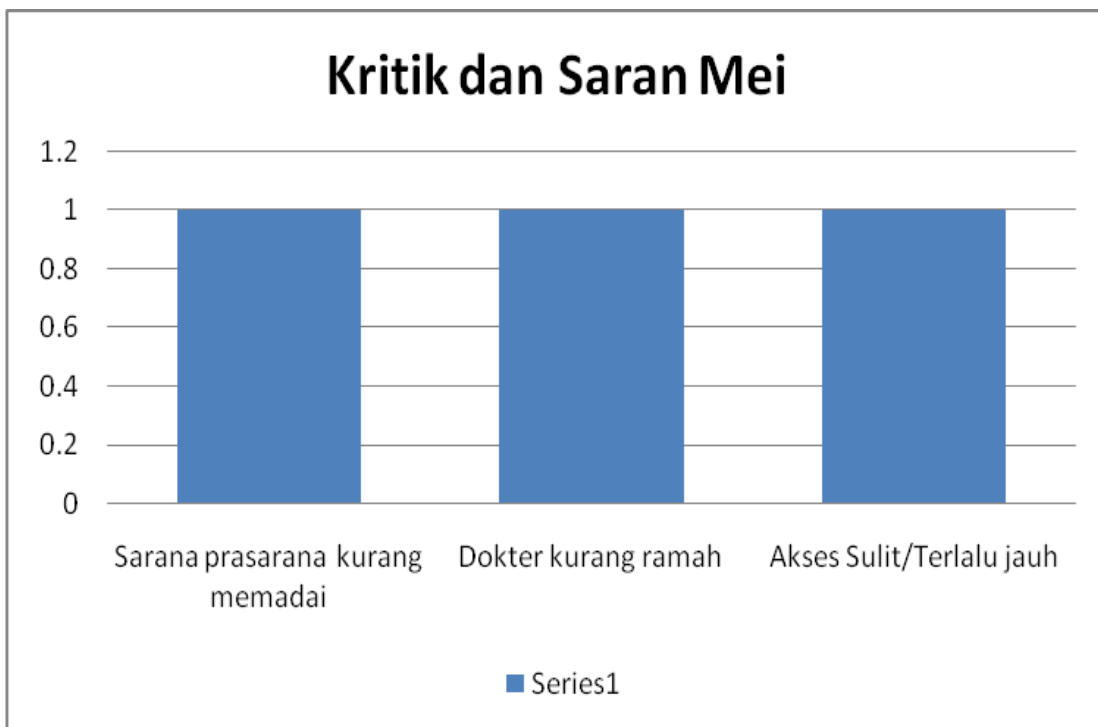
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Faximili (0293) 493423

Surat Elektronik : [rsud\\_temanggung@yahoo.co.id](mailto:rsud_temanggung@yahoo.co.id) Laman: [rsud.temanggungkab.go.id](http://rsud.temanggungkab.go.id)

## Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	3
SMS GATEWAY	
SOSMED	



No	Komplain							JML
1	Pelayanan BPJS							4
Hari / Tanggal : Mei 2019								
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
1	Rujinah	Widoro, Walitelon			Pasien masih dalam masa pemulihan (belajar berjalan) sehingga pasien sangat kesulitan kalau harus finger di pendaftaran. Kesulitan naik ke atas (terlalu jauh untuk berjalan)	Mohon untuk disediakan finger di Poli (Rehabilitasi medik) agar pasien mudah untuk melakukan prosedur yg diberikan dari BPJS.	Sudah ditindaklanjuti, menunggu keputusan dari BPJS, karena pencetakan SEP hanya dapat dilakukan setelah pasien finger dan hal tersebut hanya dapat dilakukan di loket pendaftaran	
2	Mulyani	Walitelon Utara	085786298010		Pasien kesusahan untuk sidik jari di pendaftaran	Mohon dipermudah disediakan di area yang terdekat	Sudah ditindaklanjuti, menunggu keputusan dari BPJS, karena pencetakan SEP hanya dapat dilakukan setelah pasien finger dan hal tersebut hanya dapat dilakukan di loket pendaftaran	
3	Wahyuningsih/ 0001789258871	Jln. dr. Wahidin			Jalan susah disuruh bolak balik	Mohon diperbaiki sistemnya		
4	Aris Hidayat	Sayangan	081391378388		Bapak tidak bisa naik turun Susah bergerak dan tidak bisa jalan	Mohon absen finger ditempat terapi	Sudah ditindaklanjuti, menunggu keputusan dari BPJS, karena pencetakan SEP hanya dapat dilakukan setelah pasien finger dan hal tersebut hanya dapat dilakukan di loket pendaftaran	



<b>2</b>	<b>Sarana Prasarana</b>							<b>1</b>
	Hari / Tanggal : Mei 2019							
	NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS
	1	Umiyati	Kandangan	085741438544		Tidak ada kursi roda Tidak bisa jalan susah		
<b>3</b>	<b>Peraturan dan Regulasi</b>							<b>1</b>
	Hari / Tanggal : Mei 2019							
	NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS
	1	Wahyu Dati Utari	Ngasinan 01/01 Ngasinan grabag	085643713223			Jika ada rombongan yang besuk pasien, alangkah lebih baik jika dibatasi 3 atau 5 orang tiap kali masuk ruangnya, karena memperhatikan kondisi pasien yang lain, yang mungkin sedang butuh istirahat. Tidak 1 rombongan langsung masuk semua (1 rombongan 10-15 orang) Terimakasih semoga bisa dipertimbangkan.0001	Sudah ditindaklanjuti
<b>Total</b>								<b>6</b>

# **LAPORAN HANDLING COMPLAINT**

**JUNI 2019**



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

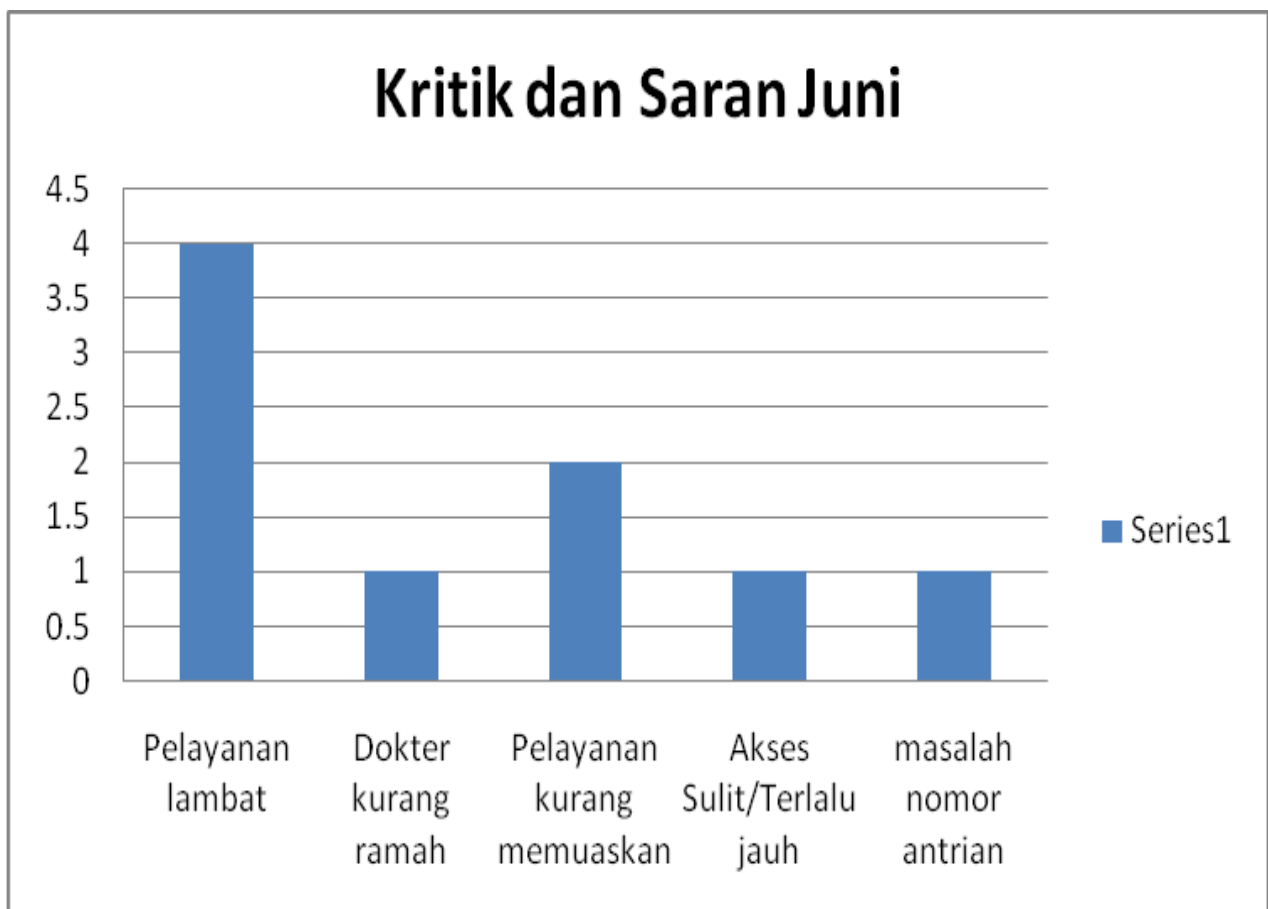
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Faximili (0293) 493423

Surat Elektronik : [rsud\\_temanggung@yahoo.co.id](mailto:rsud_temanggung@yahoo.co.id) Laman: [rsud.temanggungkab.go.id](http://rsud.temanggungkab.go.id)

## Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	
SMS GATEWAY	
SOSMED	



No	Komplain	JML
	-	-
<b>Total</b>		-

# LAPORAN HANDLING COMPLAINT

**JULI 2019**



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

Telp. (0293) 491119 Faximili (0293) 493423

Surat Elektronik : [rsud\\_temanggung@yahoo.co.id](mailto:rsud_temanggung@yahoo.co.id) Laman: [rsud.temanggungkab.go.id](http://rsud.temanggungkab.go.id)

## Jumlah Kritik dan Saran

LANGSUNG	
KOTAK SARAN	
SMS GATEWAY	
SOSMED	



No	Komplain						JML
1	Nomor urut antrian						1
Hari / Tanggal : Juli 2019							
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KOMPLAIN	Status	
1	RIRIS	Wolodono Bulu	085643408489	Poli	Di Poli dalam kok tidak dipanggil sesuai nomer hanya dipanggil nama pasien, jadi kami tidak bisa mengira-ira apakah giliran kita sudah dekat ataukah masih lama	Saran saya, supaya pasien dipanggil nomer dan namanya supaya menghindari adanya syahwasangka jangan-jangan dipanggilnya belum tentu sesuai nomor urut antrian supaya adil. Terimakasih	
2	Sarana dan Prasarana						5
Hari/ Tanggal : Juli 2019							
NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KOMPLAIN	Status	
1	Keluarga pasien kamar 309 B	-	-	Dahlia	Untuk ruang dahlia nomer 309 B kalau pagi sinar matahari masuk ke dalam ruangan di jendela tidak terpasang gordin, jadi pasien terganggu (merasa kepanasan)	Mohon untuk ruangan tersebut dipasang gordin untuk kenyamanan pasien. Terima kasih	
2	Keluarga pasien kamar 309 C				Untuk ruang dahlia no 309 C kalau pagi ruangan terpapar sinar matahari panas, karena gak ada gordin, pasien jadi kurang nyaman	Mohon untuk memberikan gordin pada ruangan 309 C	
3	Pasien				Jendela kamar Dahlia 303 terlalu terbuka/ panas/ silau matahari masuk secara langsung, jadi pasien	Supaya segera diberi penutup jendela/ korden supaya pasien lebih nyaman !!!!	

						terganggu dengan tanpa panutup jendela/ KORDEN			
4	Andi Yus Nugroho	Kp.Kepatihan no.5323 Rt/Rw.003/003 TMG II	081311114043			<p>1. Bangsal Nusa Indah kurang nyaman untuk istirahat tidur karena terlalu berisik akibat dari</p> <p>a. Dekat dengan tempat cucian piring yg menimbulkan suara berisik</p> <p>b. Samping kamar/ lorong luar menjadi lintasan troli makanan dimana suaranya juga berisik</p> <p>c. Terlalu banyak ventilasi sehingga suara luar mudah masuk dan mengganggu pasien yg berada di kamar</p>	<p>1. Sebagai fasilitas layanan kelas 1, sebaiknya bangsal Nusa Indah tidak tertukar kelas dengan flamboyan agar ekspektasi pasien sesuai dengan harapan layanan kelas 1 dan qsaeeeeegan mendapat fasilitas yang bagus</p> <p>2. Diperhitungkan agar lalu lintas grobak dapur dan suasana kerja pencuci piring terisolir tdk mengganggu pasien di Bangsal Nusa Indah</p> <p>3. Suara pintu juga terlalu berisik kalo malam mengagetkan</p>		
5	Mariah	Pracimantoro, Wonogiri	081904364378	Cempaka 2		Nomor kamar tidak terlihat kalau pintunya dibuka sehingga pengunjung kesusahan mencarinya	Sebaiknya nomor pintu ditempel didinding/ diatas pintu		
3	<b>Pelayanan kurang memuaskan</b>								<b>1</b>
	NO	NAMA	ALAMAT	TELFON	Pengaduan di ruang	KRITIK	SARAN	STATUS	
	1	Warga tepungsari	Tepungsari Walitelon Temanggung			Kakean Leda lede darurat disepelekan IGD	Profesional dan mengutamakan keselamatan pasien		
	<b>TOTAL</b>								<b>7</b>



# **LAPORAN HANDLING COMPLAINT**

## **AGUSTUS 2019**



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG

### **RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

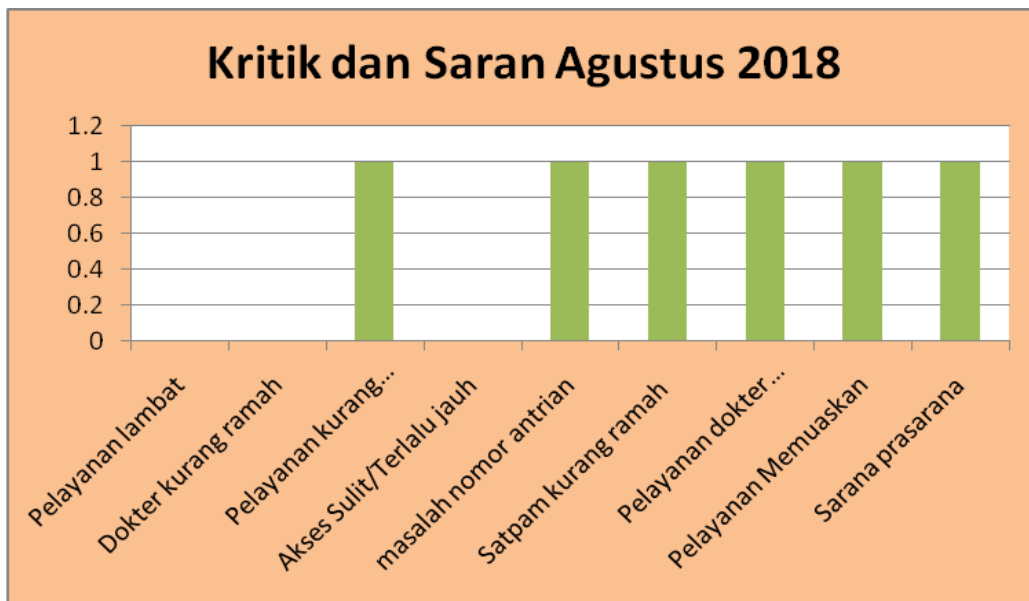
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

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
2	Pelayanan Kurang Memuaskan						1
	Hari / Tanggal : Agustus 2018						
	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
3	Masalah urutan antrian						1
	Hari / Tanggal : Agustus 2018						
	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
4	Pelayanan Dokter Kurang Memuaskan						1
	Hari / Tanggal : Agustus 2018						
	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
5	Pelayanan Memuaskan						1
	Hari / Tanggal : Agustus 2018						
	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
6	Masalah sarana prasarana						1
	Hari / Tanggal : Agustus 2018						
	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
<b>Total</b>							<b>6</b>

# **LAPORAN HANDLING COMPLAINT**

## **SEPTEMBER 2019**



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

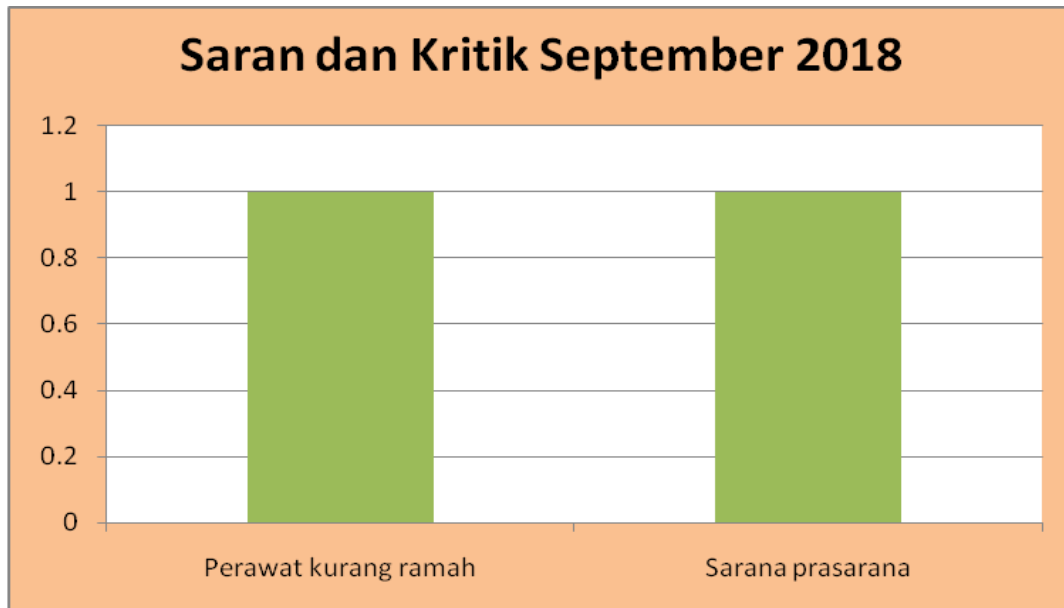
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

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 2019 <table border="1" data-bbox="115 358 1398 475"> <thead> <tr> <th data-bbox="115 358 188 421">NO</th> <th data-bbox="188 358 354 421">NAMA</th> <th data-bbox="354 358 511 421">ALAMAT</th> <th data-bbox="511 358 683 421">NO.TELP</th> <th data-bbox="683 358 862 421">K. SARAN RUANG</th> <th data-bbox="862 358 1122 421">KRITIK</th> <th data-bbox="1122 358 1398 421">SARAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="115 421 188 475"></td> <td data-bbox="188 421 354 475"></td> <td data-bbox="354 421 511 475"></td> <td data-bbox="511 421 683 475"></td> <td data-bbox="683 421 862 475"></td> <td data-bbox="862 421 1122 475"></td> <td data-bbox="1122 421 1398 475"></td> </tr> </tbody> </table>	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN								
NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN										
2	Sarana dan Prasarana	1														
	Hari / Tanggal : September 2018 <table border="1" data-bbox="115 583 1398 700"> <thead> <tr> <th data-bbox="115 583 188 645">NO</th> <th data-bbox="188 583 354 645">NAMA</th> <th data-bbox="354 583 511 645">ALAMAT</th> <th data-bbox="511 583 683 645">NO.TELP</th> <th data-bbox="683 583 862 645">K. SARAN RUANG</th> <th data-bbox="862 583 1122 645">KRITIK</th> <th data-bbox="1122 583 1398 645">SARAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="115 645 188 700"></td> <td data-bbox="188 645 354 700"></td> <td data-bbox="354 645 511 700"></td> <td data-bbox="511 645 683 700"></td> <td data-bbox="683 645 862 700"></td> <td data-bbox="862 645 1122 700"></td> <td data-bbox="1122 645 1398 700"></td> </tr> </tbody> </table>	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN								
NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN										
<b>Total</b>		<b>2</b>														

# **LAPORAN HANDLING COMPLAINT**

## **OKTOBER 2019**



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG

## **RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

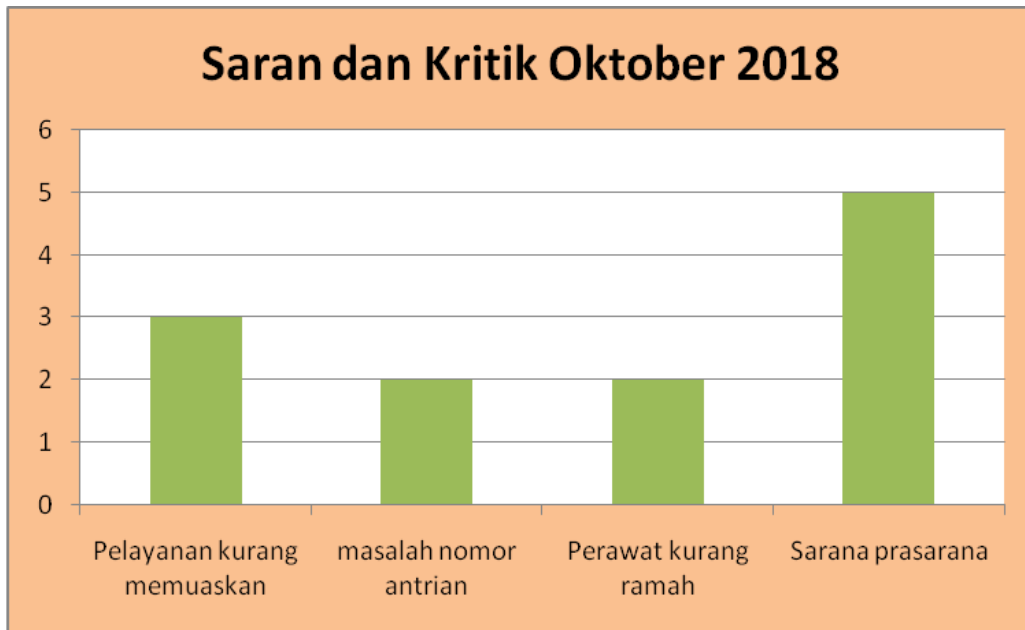
Telp. (0293) 491119 Fax. (0293) 493423

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 2019						
	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
							-
2	Pelayanan kurang memuaskan						3
	Hari / tanggal : Oktober 2018						
	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
3	Masalah Sarana Prasarana						5
	Hari/ tanggal : Oktober 2018						
	NO	NAMA	ALAMAT	NO.TELP	K. SARAN RUANG	KRITIK	SARAN
	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
<b>Total</b>						<b>12</b>	

# **LAPORAN HANDLING COMPLAINT**

## **NOVEMBER 2019**



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG

# RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

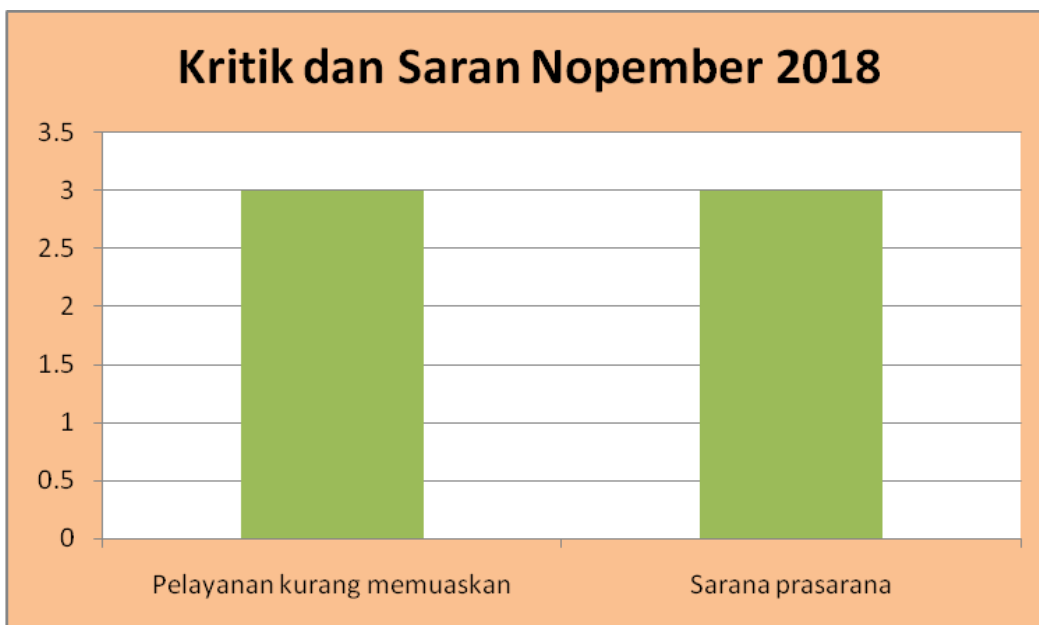
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

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		Meningat 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 sebagai dokter mengerti tindakan atau pelayanan kepada pasien bukan Cuma ditanya tanya saja, tanpa melihat dan kondisi pasien saat itu.	Tolong sebagai dokter profesional diharapkan melayani pasien dengan baik, saya sangat kecewa atas pemeriksaan yang sangat terkesan sepele seperti itu. Terima kasih.
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)					<p>Pasien diberikan obat pengosongan lambung yang seharusnya obat itu tidak diberikan kepada pasien.</p> <p>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 mengatakan 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</p>	

						<p>mengatakan pasien seharusnya puasa makan dan minum pukul 03.00 karna dapat WA dari dokter anastesi namun perawat tidak memberikan dengan alasan tidak enak membangunkan karena semua sudah tidur.</p>		
<b>Total</b>								<b>6</b>

# LAPORAN HANDLING COMPLAINT

## DESEMBER 2018



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG

# RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

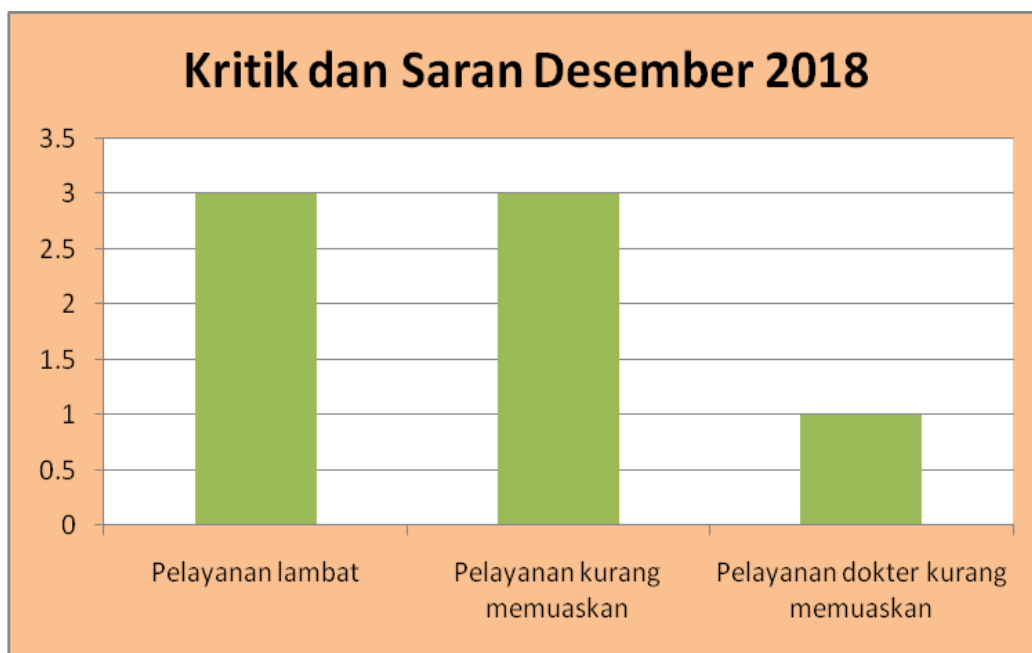
Jalan Gajah Mada No. 1A Temanggung 56229

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	Tolong buat	Semoga

					Rawat Jalan	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, tolong nada bicaranya jangan tinggi2 takutnya kami. tambah sakit bukan palah sembuh.	kedepannya RSUD semakin maju dan sukses dengan tim dokter yang ramah dan baik hati tanpa membedakan pasien umum dengan pasien BPJS. Terima kasih.	
<b>3</b>	<b>Masalah Pelayanan kurang memuaskan</b>							<b>3</b>
	Hari/ tanggal : Desember 2018							
	<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>ALAMAT</b>	<b>NO.TELP</b>	<b>K. SARAN RUANG</b>	<b>KRITIK</b>	<b>SARAN</b>	
	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	
<b>Total</b>								<b>7</b>