

**LAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT HARIAN
 INSTALASI PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
 BULAN JANUARI 2019**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAN				
1.	04/01/2019		L	SMK	Swasta	Kenapa antara drg Ayu dengan drg.Ibnu pelayanannya lebih cepat dgr.Ibnu?tk	Bid. Pelayanan -> dr. A.Hermanto	Tiap Pasien beda penatalaksanaannya ada yg cabut gigi, ada yg tambal saja , ada yg bersihin karang gigi saja, semua waktu yang di perlukan berbeda beda. Mungkin pasien drg Ibnu saat itu tdk ada yg cabut gigi.Trims.	konfirmasi DPJP
2.	08/01/2019		P	SMK	Pelajar	Untuk dr.Lizaldi Poli Bedah berkata kasar dan tdk sopan kepada pasien tdk bisa menyelesaikan masalah	Bid. Pelayanan -> dr. Widyana G, Sp.OG	-Terimakasih atas masukan dn sarannya -Akan kami tindak lanjuti -Mohon maaf atas ketidak nyamanan yang terjadi	U / TL Sudah dilaksanakan Capacity Building
3	17/01/2019		L		Wiraswasta	Tolong tunjukan attitude yg baik sebagai tenaga medis:penunggu bertanya pada dr. Nugroho ttg hsl rongent pasien, tapi malah menyalahkan sy sebagai anak yg tdk peduli dan tdk bs mengurus orang tua.Intinya jawaban dokter menyimpang jauh dengan pertanyaan dan tdk ada hubungannya.	Bid. Pelayanan -> dr. A.Hermanto	Terimakasih atas masukannya, akan dikomunikasikan dengan yg bersangkutan, mungkin bermaksud "candaan"/ guyon ambil hikmahnya	U / TL Sudah dilaksanakan Capacity Building
4	22/01/2019	45	L	Sarjana	Wiraswasta	Tolong plang atau sign di RSUD Ajibarang dilengkapi agar pasien dengan mudah menemukan Poli yg di tuju, tks	Bid. Penunjang -> Esti Siwi W	-Terimakasih atas masukan dn sarannya ,kami akan segera melengkapi plang dan sign utuk penunjuk arah ke ruangan ruangan	Dalam proses pengadaan
5	22/01/2019	17	L	SMA	Pelajar	Puas tapi akan lebih puas jika diberi TV, Stop kontak dan hiburan yg berkesan	Bid. Penunjang -> Esti Siwi W	-Untuk pengusulan sarpras Tv di kamar Rawat Inap sudah diusulkan sedang dalam proses '-Stop kontak utk keperluan Hp sudah kita tindak lanjutisesuai kebutuhan.	standar RS tipe C pemerintah didalam ruang rawat inap tidak ada fasilitas TV

6	28/01/2019	38	P	S-1	Guru	Kurang tempat duduk utk pasien yang mengantri di depan poli	Bid. Penunjang -> Esti Siwi W	-Terimakasih utk informasinya Dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada RSUD Ajibarang maka semakin banyak pasien yg berkunjung.Dengan semakin banyaknya pengunjung maka utk kebutuhan sarparas juga meningkat.Diantaranya ketersediaan kursitunggu di poli Rencana utk bulan Pebruariakan menambah luasan area ruang tunggu poli dan kursi kursinya akan dapat mencukupi kebutuhan pengunjung.	Dalam proses pengadaan
---	------------	----	---	-----	------	---	-------------------------------	---	------------------------

* **Catatan:** terdapat pengaduan yang tdk lengkap sehingga sulit utk dilakukan telusur/TL

No	Bidang/ Bagian	Jml Materi	Puas	Tdk Puas	Saran
1	B.Pelayanan	3		3	
2	B Penunjang	3	1	1	1

Jumlah Materi : 6
Puas : 2
Tdk puas : 2
saran : 2

IPKP

Jumlah materi TL %

6	4	66,66667
---	---	----------

**LAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT HARIAN
INSTALASI PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
BULAN FEBRUARI 2019**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAN				
1.	03/02/2019					Tidak puas karena penanganannya sangat lambat dan kurangnya pekerja yang melayani jadi terjadi kealahpahaman yg mengakibatkan konflik antara petugas dan pasien	Bid. Penunjang -> Esti Siwi W	-Terimakasih atas saran dan pendapatnya Dengan bertambahnya jumlah kunjungan pasien memang harus diikuti dengan sarana dan prasarana utk dapat melayani pengunjung/pasien di RSUD Ajibarang dan kenyamanan pengunjung /pasien terjaga.Mohon maaf atas keadaan ini sangat mengganggu kunjungan saudara.Utk rencana kedepankami akan memperluas area ruang tunggu rawat jalan dan menambah meja pendaftaran utk memperlancar pelayanan dan memberi kenyamanan pengunjung	U / TL Sudah dilaksanakan Capacity Building & IHT Service exelent
2.	03/02/2019		P	S-1	guru	mohon maaf sebelumnya,Saya terutama keluarga saya merasa tdk nyaman dengan pelayanan ruang perinatologi terutama semua perawat yg jaga, mereka tdk punya sopan santun dan dalam bertutur kata tdk sopan	Bid. Pelayanan -> dr. A. Hermanto	-Terimakasih atas masukannyanya segera kami tidak lanjuti.	U / TL Sudah dilaksanakan Capacity Building & IHT Service exelent
3	28/02/2019		L	S-1	Mahasiswa	Ruang tunggu harap dimaksimalkan dengan kursi khusus pembesuk/ pengunjung	Bid. Penunjang ->	-Terimakasih atas masukannyanya segera kami tidak lanjuti.	sudah ada penambahan kursi tunggu pada bulan maret 2019

* **Catatan:** terdapat pengaduan yang tdk lengkap sehingga sulit utk dilakukan telusur/TL

No	Bidang/ Bagian	Jml Materi	Puas	Tdk Puas	Saran
1	B.Pelayanan	1		1	
2	B Penunjang	2		1	1

Jumlah Materi : 3

Puas : -

Tdk puas : 2

saran : 1

Jumlah materi TL %

3	2	66,6667
---	---	---------

**LAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT HARIAN
INSTALASI PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
BULAN MARET 2019**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAN				
1.	22/03/2019		L	SMA	Wiraswasta	Banyak pohon yang ditanam, lebih indah lagi ditanam pohon tin pake pot aja	Bid. Penunjang -> dr. Baiq AV	-Terimakasih atas masukan dn sarannya yang baik.Akan kami pertimbangkan	diganti penanaman pohon jenis lain karena biaya tinggi
2	27/03/2019		P	Kuliah	Mahasiswa	1.Kalau pasien penuh jangan di biarkan ruangan belum lengkap bisa di oper jangan tambah 2.Jika ruangka pasien (belum dikasi ruang dari jam 10 pagi - 21.00)	Bid. Pelayanan -> dr. A.Hermanto	Terimakasih atas masukannya, Pemindahan pasien ke ruangan menunggu kesiapan ruang yang dituju ,dg pertimbangan pertimbangan khusus.Ruang infeksi,jenis penyakit, umur dll.Masukan darai anda akan kami tindak lanjuti segera.Trims	sudah ada inform choice dan inform consent pada pasien dan keluarga ketika kondisi ruang rawat inap penuh.
3	29/01/2019	22	L	Sarjana	Dosen	Rumah sakitnya berisik,seharusnya tenang malah mengganggu pasien, tata letak bangunan membingungkan	Bid. Pelayanan -> dr. A.Hermanto	-Terimakasih atas masukan nya	Memperjelas papan penunjuk arah, pembatasan jumlah penunggu dan pengunjung pasien
4	31/03/2019		P			Tolong yang ruang 3 B (Kenari Atas) di betulin saklar listriknya ,terimakasih	Bid. Penunjang -> Esti Siwi W	Terimakasih segera di tindak lanjuti.	sudah diperbaiki tgl 1/4/19

* **Catatan:** terdapat pengaduan yang tdk lengkap sehingga sulit utk dilakukan telusur/TL

No	Bidang/ Bagian	Jml Materi	Puas	Tdk Puas	Saran
1	B.Pelayanan	2		2	
2	B Penunjang	2		1	1

Jumlah Materi : 4
Puas : -
Tdk puas : 3
saran : 1

Jumlah materi TL %

4	4	100
---	---	-----

**LAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT HARIAN
 INSTALASI PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
 BULAN APRIL 2019**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAN				
1.	01/04/2019		P	SD	IRT	Saya tadi dimarahi habis habisan sama dokter perempuan berkacamata	Bid. Pelayanan -> dr. A.Hermanto	-Terimakasih atas masukannya. Segera kami tindaklanjuti	Sudah telusur dan konfirmasi.
2	05/04/2019		L	S-1	Tambang	Perawat jutek pintu jangan dikunci gaes, orang yang jaga pada kelaperan	Bid. Pelayanan -> dr. A.Hermanto	-Terimakasih atas masukannya, akan kami tindaklanjuti tentang keramahan perawat kami. Untuk SOP Keamanan Ruangan jika sudah jam tertentu akan di kunci, demi keamanan bersama. Adapun jika ingin keluar jika ada kebutuhan mendesak bagi penunggu pasien bisa dikomunikasikan secara baik ke Perawat, trims	Sudah telusur dan konfirmasi kepada ybs

* **Catatan:** terdapat pengaduan yang tdk lengkap sehingga sulit utk dilakukan telusur/TL

No	Bidang/ Bagian	Jml Materi	Puas	Tdk Puas	Saran
1	B.Pelayanan	2	-	2	-
2	B Penunjang	-	-	-	-

Jumlah Materi : 2
 Puas : -
 Tdk puas : 2
 saran : -

Jumlah materi TL %

2	2	100
---	---	-----

**LAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT HARIAN
INSTALASI PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
BULAN MEI 2019**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAN				
1.	21/05/2019	23	P	SMA	Kary.Swasta	Terlalu lama menunggu kamar padahal kamar masih kosong dan petugas kamar tdk ada yg mengarahkan pasien	Bid. Pelayanan -> dr. A.Hermanto	-Proses pemindahan pasien pasca bersalin tdk sederhana pemindahan pasien rutin biasa. karena pada wanita 2 pasca persalinan ada pemantauan kondisi pasien setiap saat. Jika sudah dinyatakan telah layak pindah ke kamar maka akan segera di pindah.	pemindahan pasien minimal 2jam setelah persalinan untuk persalinan tanpa komplikasi sedangkan persalinan dengan komplikasi pemindahan pasien dilakukan atas persetujuan DPJP

* **Catatan:** terdapat pengaduan yang tdk lengkap sehingga sulit utk dilakukan telusur/TL

No	Bidang/ Bagian	Jml Materi	Puas	Tdk Puas	Saran
1	B.Pelayanan	1		1	
2	B Penunjang				

Jumlah Materi : 1
 Puas : -
 Tdk puas : 1
 saran : -

Jumlah materi TL %

1	1	100
---	---	-----

**LAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT HARIAN
INSTALASI PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
BULAN JUNI 2019**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAN				
1	Jun-19		L	-	-	Masuk wajib masker, himbauan kalau bisa dari pintu masuk sebelum ruangan	Bid. Penunjang	Menjadi masukan & pertimbangan bagi kami, tks utk sarannya	sudah disediakan masker bedah untuk pasien dengan skrining awal penularan airborne/pernafasan
2	Jun-19	-	-	-	-	Petugas pendaftaran harap ditambah. Kan yg antri banyak, mendekati 1000 orang jadi tak sebanding dg petugasnya.	Bid. Penunjang	No name	sudah diberlakukan pendaftaran online untuk mengurangi antrian diloket pendaftaran
3	Jun-19		L	-	-	Dikasih cemilan dong buat pengunjung/ pembesuk mendoan anget jg gpp	Bid. Penunjang	No name	makanan bagi pengunjung/ pembesuk pasien tidak diperkenankan karena dapat mengundang lalat/bakteri dari makanan tersebut.

* Catatan: terdapat pengaduan yang tdk lengkap sehingga sulit utk dilakukan telusur/TL

No	Bidang/ Bagian	Jml Materi	Puas	Tdk Puas	Saran
1	B.Pelayanan	1		1	
2	B Penunjang	3		1	2

Jumlah Materi : 4

Puas : -

Tdk puas : 2(tdk ada TL) Identitas pelapor tdk ada

saran : 2 (hanya 1 saran yg layak di TL)

Jumlah materi TL %

1	1	100
---	---	-----