

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

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAN				
1						Aplikasi daftar on line di perbaiki masalah recovery akun - lupa password		data tdk di isi lengkap	sementara pendaftaran online masih berbasis website, akan ada pengembangan dengan berbasis aplikasi
2	13/07/2019	37	P			Mohon di setiap kamar mandi di beri cantelan buat baju (cantelan baju)	Bidang Penunjang	sedang proses perawatan	sudah dipasang cantelan baju 16/7/2019

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

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

Jumlah Materi : 4
 Puas : -
 Tdk puas : 2 (tdk ada TL) Identitas pelapor tdk ada
 saran : 2 (hanya 1 saran yg layak di TL)

IPKP

Jumlah materi TL %

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

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

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAN				
1	12/08/2019		L	-	-	Masuk wajib masker, himbauan kalau bisa dari pintu masuk sebelum ruangan	Bid. Penunjang	Menjadi masukan & pertimbangan bagi kami, tks utk sarannya	sudah diberlakukan pada pasien terskrining adanya penularan airborne difasilitasi masker bedah
2	26/08/2019	-	P	-	-	Pelayanan untuk pasien umum terlalu lama tidak sesuai jam	Bid. Penunjang	terimakasih untuk kritiknya, bahan evaluasi bagi kami untuk perbaikan ke depan	pelayanan pasien pada poliklinik tidak membedakan status pembayaran sesuai dengan antrian pasien
3	00/08/2019		-	-	-	Pelayanannya lama banget padahal hari libur sepi,saya udh mau pingsan	Bid. Pelayanan	No name	-
4	25/08/2019		L	D III	-	Mohon petugas loket dan komputerisasi di tambah agar pendaftaran bisa lebih cepat.	Bid. Penunjang	Terimakasih masukannya, menjadi bahan pertimbangan bagi kami, sebagai informasi tambahn saat ini pengadaan tenaga bukan kewenangan Rumah Sakit	telah diberlakukan pendaftaran online melalui website RSUD Ajibarang
5	26/08/2019	37	L	SLTA	Swasta	Saya orang tua dari pasien a/n Annisa Najwa Y.menginap selama 3 malam R.Kepodang Atas tp Actdk berfungsi	Bid. Penunjang	Terimakasih informasinya, akan segera kami tindak lanjuti	sudah diperbaiki tgl 28/8/19

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

No	Bidang/ Bagian	Jml Materi	Puas	Tdk Puas	Saran
1	B.Pelayanan	1		1	
2	B Penunjang	4		1	3

Jumlah Materi : 5
Puas : -
Tdk puas : 2(1 TL), 1 (no name))
saran : 3 (1 TL),(2 masukan/ bahan pertimbangan)

IPKP

Jumlah materi TL %

5	4	80
---	---	----

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

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAN				
1	03/09/2019	24	P	SI	Guru	Sudah dilayani dengan baik, perawat ramah	Bid. Pelayanan	Terimakasih, smoga kedepan kami akan menjadi lebih baik lagi dalam pelayanannya	clear
2	-	-	-	-	-	Petugas pendaftaran harap di tambah, kan yg antri dftar banyak mendekati 1000 orang jadi tdk sebanding dg petugasnya	Bid. Penunjang	No name	jam buka pendaftaran pukul 06.30WIB dan dalam pengembangan inovasi pendaftaran online berbasis android
3	26/09/2019	-	L	Mahasiswa	Mahasiswa	Pintu tolong diperbaiki dan AC bunyinya mengganggu kenyamanan	Bid. Penunjang	Terimakasih atas informasinya akan kami lakukan telusur untuk tindak lanjut	sudah diperbaiki tgl 28/9/19

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

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

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

Jumlah materi	TL	%
3	2	66,66667

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

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAN				
1	03/09/2019	24	P	SI	Guru	Sekedar masukan untuk sidak kebersihan kamar, harap bisa 3 X sehari karena lantai cepat kotor sebisa mungkin ruangan tetap bersih	Bid. Penunjang	Terimakasih, sebagai masukan bagi kami smoga kedepan kami akan menjadi lebih baik lagi dalam pelayanannya	pembersihan ruangan sehari 2x

* **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	B Penunjang	1		1	

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

Jumlah materi TL %

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

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

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAN				
1	15/11/2019	37	P	SMK	-	Mohon kebijakan untuk no. pendaftaran apabila sudah ambil no.antri dari jam 3 pagi terus datang terlambat hendaknya bisa di selipkan, bukan disuruh ambil no.antrian baru..terimakasih	Bid. Penunjang	mohon maaf bila ada kesalahpahaman pada petugas kami.Pengaduan saudara bisa kami jadikan acuan untuk perbaikan kami.terimakasih	sudah dilaksanakan sosialisasi kepada petugas pendaftaran bahwa antrian disesuaikan dengan nomor pengambilan antrian
2	11/11/2019	-	L	-	-	Untuk Perawatan bagus,tp untuk kesopanan kurang,terutama satpam kalo ngusir sekarepe dwek ,harus ada etika.Fasilitas kurang..kipas rusak tidak diganti	Bid. Penunjang	Termakasih atas saran dan informasinya, menjadi bahan evaluasi utk perbaikan kami kedepan	sudah dilakukan capacity building "sense of humanity"
3									

* **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	B Penunjang	2		1	1

Jumlah Materi :2
 Puas :-
 Tdk puas :1
 saran :1

Jumlah materi	TL	%
2	2	100

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

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAN				
1	08/12/2019	48	L	-	Buruh	Bangku ruang tunggu di lantai 3 ada yang rusak	Bid. Penunjang	Terimakasih atas informasinya akan kami lakukan telusur dan meneruskan ke bagian yang bertanggung jawab terhadap perbaikan sarpras sebagai tindak lanjut	sudah dilakukan penggantian kursi tunggu tgl 9/12/19
2	21/12/2019	-	L	SLTA	PNS	Kepuasan/ bukan ketidak puasan tp segi kelengkapan utk si penunggu pasien	Bid. Penunjang	Terimakasih, semoga kedepan kami menjadi lebih baik lagi	sudah ada penambahan sarana dan prasarana (kursi tunggu, kipas angin)

* **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	B Penunjang	2	1		1

Jumlah Materi : 2
 Puas : 1
 Tdk puas :
 saran :1

Jumlah materi TL %

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