

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

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAAN				
1.	04/01/2019		L	SMK	Swasta	Kenapa antara drg Ayu dengan drg. Ibnu pelayanannya lebih cepat drg. Ibnu rtk	Bid. Pelayanan -> dr. A. Hermanto	Triap Pasien beda penatalaksanaannya ada yg cabut gigi, ada yg tambah saja, ada yg bersihin karang gigi saja, semua waktu Yag di perlukan berbeda beda. Mungkinn pasien drg Ibnu saat itu tdk ada yg cabut gigi. Trims.	
2.	08/01/2019		P	SMK	Pelajar	Untuk dr. Uzzaldi 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	
3	17/01/2019		L		Wiraswasta	Tolong tunjukkan attitude yg baik sebagai tenaga medis:penunggu bertanya pada dr. Nugroho tgg 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	
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 untuk penunjuk arah ke ruangan ruangan	
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 lanjut sesuai kebutuhan.	

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 Ajabrang maka semakin banyak pasien yg berkunjung. Dengan semakin banyaknya pengunjung maka utk kebutuhan sarparas juga meningkat. Diantaranya ketersediaan kursi tunggu di poli Rencana utk bulan pebruari akan menambah luasan area ruang tunggu poli dan kursi kursinya akan dapat mencukupi kebutuhan pengunjung.	
---	------------	----	---	-----	------	---	-------------------------------	--	--

\* Catatan: terdapat pengaduan yang tdk lengkap sehingga sulit utk dilakukan telusur/TI.

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

IPKP

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

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PELABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAAN				
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. Perunjang -> 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 Albarang 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 mempermudah pelayanan dan memberi kenyamanan pengunjung	
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 masukannya segera kami tidak lanjut.	
2.	28/02/2019		L	S-1	Mahasiswa	Ruang tunggu harap dimaksimalkan dengan kursi khusus pembesuk/ pengunjung	Bid. Perunjang ->	-Terimakasih atas masukannya segera kami tidak lanjut.	

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

No	Bidang/ Bagian	Jml Mate	Puas	Tdk Puas	Saran
1	B. Pelayanan	1		1	
2	B Perunjang	2		1	

**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	PEKERJAAN				
1.	22/03/2019		L	SMA	Wiraswasta	Bid. Penunjang -> dr. Baiq AV	-Terimakasih atas masukan dn sarannya yang baik.Akan kami pertimbangkan		
2	27/03/2019		P	Kuliah	Mahasiswa	Bid. Pelayanan -> dr. A.Hermanto	Terimakasih atas masukannya, Perindahkan 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		
3	29/01/2019	22	L	Sarjana	Dosen	Bid. Pelayanan -> dr. A.Hermanto	-Terimakasih atas masukannya		
4	31/03/2019		P			Bid. Penunjang -> Esti Siwi W	Terimakasih segera di tindak lanjuti.		

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

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

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

NO PENGADUAN	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PELABAT PENERIMA	KETERANGAN ( KLARIFIKASI )	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIK AN	PEKERJ AAN				
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	
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 lka ada kebutuhan mendesak bagi penunggu pasien bisa dikomunikasikan secara baik ke Perawat, trims	

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

No	Bidang/ Bagian	Jml Matk	Puas	Tdk Puas	Saran
1	B. Pelayanan	2		2	
2	B Penujlang				

**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	PEKERJAAN				
1.	01/05/2019		P	SD	IRT	Saya tadi dimarahi habis habisan sama dokter perempuan berkacamata	Bid. Pelayanan -> dr. A.Hermanto	-Terimakasih atas masukannya. Segera kami tindaklanjuti	
2.	21/05/2019	23	P	SMA	Kary.Swasta	Tertalu 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 layak pindah kamar maka akan segera di pindah.	