

**INSTALASI PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
BULAN JANUARI 2018**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAAN				
1	04/01/2018					Kami bangga Albarang mempunyai Rumah Sakti sebesar ini. Kami berharap ada ruang tunggu/ inapkeluaran pasien, terimakasih. Minta untuk dipertimbangkan alangkah baiknya jika ruang ICU ada suara setelan Al Qurannya seperti dipoli Mata. Saya sendiri pernah jaga di ICU, hanya suara alat medis yang nakutin, dan saat kakakku meninggalpun mungkin tanpa bantuan dari ayat "Al Quran	Penunjang	Terimakasih untuk masukannya 1. Untuk ruang tunggu Inap 2. Untuk pemutaran ayat Al Quran kami pertimbangkan	Pemutaran murotal sudah dilaksanakan
2	11/01/2018	25	L			-Pelayanan yang cukup lama Perlu adanya stop kontak disetiap ruang penunngu	Pelayanan/Penunjang	-TERIMAKASIH UNTUK MASUKANNYA : 1. Akan kami perbaiki pelayanan. 2. Akan di.....stop kontak	Sudah dipasang di beberapa ruang tunggu
3	15/01/2018	46	L	SLTP	Buruh	Tolong dong ruang sholatnya yang bersih, mese buangan airnya gak ditutup, itu sama aja sholat di WC	Penunjang		Dalam proses
4	20/01/2018		L	SD		Kepada RSUD Albarang atas pelayanan yang baik dan sopan dan baik kami terimakasih sebagai penunngu pasien	dr. Widyanah	Trims. Semoga kami bisa menjadi lebih baik lagi dalam pelayanan	
5	28/01/2018					Kipas angin rusak kamar 2 A, segera eksekusi biar pasien adem, panas tau...	Penunjang	Terimakasih untuk masukannya, akan segera diperbaiki.	Sudah diperbaiki
No	Bidang/ Bagian	Jml Materi	Puas	Tdk Puas	Saran				
1.	Penunjang	4	0	2	2				
2.	Pelayanan	2	1	1	0				

Jumlah Materi : 6
 Puas : 1
 Tdk puas : 3
 saran : 2

IPKP

**LAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT HARIAN
INSTALASI PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
BULAN FEBRUARI 2018**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR					ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAN					
1	10/02/2018						Saya sangat kecewa dg pelayanan RS ini terutama pada pelayanan boking kamar. Maaf RS ini RSU karena ini fasilitas umum, tolong jangan membawa status sosial atau ekonomi keluarga pasien. Disini keluarga kami sangat kecewa dan sakit hatidg pelayanan RS ini bila RS ingin maju segera benahi pelayanan, karena pelayanan sangat menentukan kesembuhan pasien dan citra RS ini. Saya bisa memanggil dewan Pers karena tindakan RS ini pada keluarga kami.	Pelayanan/dr. Widiana	Terimakasih masukan dan kritiknya Akan kami perbaiki sehingga pelayanan menjadi lebih baik	Perbaiki sistem pendaftaran Rawat Inap yaitu melalui TPPRI
2	18/02/2018						-Pelayanan dikasir dan obat dan poli terlalu lama mohon diperbaiki agar pelayanan menjadi cepat tidak jenuh untuk menunggu karena sekarang jaman semakin canggih	Pelayanan/Penunjang	Terimakasih untuk masukannya, akan segera diperbaiki.	
3	19/02/2018						Tolong ya bagi perawat ataupun yang termasuk Petugas di RSUD Ajlbarang pelayanannya diperamah jangan galak-galak (ada 3 pengaduan serupa yg karena pertimbangan etika tdk bs kami tampilkan / penyebutan nama)	Pelayanan/dr. Widiana	Trims masukan dan kritiknya. Akan kami perbaiki agar tidak terulang dimasa mendatang	Sudah dilaksanakan IHT Service Exelent

No	Bidang/ Bagian	Jml Materi	Puas	Tdk Puas	Saran
1.	Penunjang	1	0	1	1
2.	Pelayanan	3	0	3	1

IPKP

Jumlah Materi : 4
 Puas : 0
 Tdk puas : 3
 saran : 1

Jumlah materi	TL	%
4	4	100

**LAYANAN KEPUSAKAN MASYARAKAT HARIAN
INSTALASI PENASARAY DAN KEPUSABAN PELANGGAN
BULAN MARET 2018**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAAN				
1	07/03/2018	22	P	SMA	Swasta	Kurang tanggap ,lambat kasih informasi ,penanganannya kurang cepat,kurang detail kasih informasi	Bib.Pelayanan/dr Widayana	Terimakasih kritik saran dan masukkannya, kami akan perbaiki kekurangan yang ada	Sudah dilaksanakan IHT Service Exelent
2	10/03/2018					Petugas farmasi memanggil pasien tidak dengan sapaan bu/pak/anak....etikanya kurang baik	Bid.Penunjang/dr. Baiq	Terimakasih atas masukkannya, akan kami sosialisasi dan edukasikan kembali kepada seluruh petugas terkait untuk dapat melakukan pemanggilan pasien dengan baik dan santun	Sudah dilaksanakan IHT Service Exelent
3	19/03/2018	36	L	SD	Tani	Dari pasien diminta tambahan yang menunggu pasien,mohon ditambah 2 orang terimakasih	Bid.Pelayanan/dr.Herman	-Terimakasih untuk usulannya. -demil kenyamanan bersama aturan 1 pasien ditunggu 1 keluarganya -Pasien yang sedang dirawat di ruang rawat inap RSUD Albarang sudah dijaga stanbye oleh perawat masing-masing ruangan (tidak membutuhkan penunggu /keluarganya lebih dari 1 orang)	
4	23/03/2018	53	L	SLTA	Swasta	Sudah puas, namun dibagian farmasi perlu pake no. antrishingga bisa teratur,terimakasih	Bid.Penunjang/dr. Baiq	Pelayanan Farmasi sudah menggunakan nomor antrian.Jika ada masalah terkait penerapan no.antrian ini yang masih belum optimal,akan kami evaluasi dan perbaiki terimakasih.	
5	25/03/2018	42	L			Assalamu"alaikum, terimakasih aku ucapkan kepada semua dokter dan perawat yang telah mengobati dan merawat anak kamiselama dalam perawatan baik siang maupun malam hari walaupun hanya berbekal kartu KIS pelayanan disini disamakan.terimakasih dokter dan sejawatnya	Bib.Pelayanan/dr Widayana	Terimakasih masukkannya,semoga kami bisa selalu meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di RSUD Albarang	

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

IPKP

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

Jumlah materi TL %

6	6	100
---	---	-----

**LAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT HARIAN
INSTALASI PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
BULAN APRIL 2018**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAAN				
1	08/04/2018	27	L	D III	Karyawan	Tolong pelayanannya agak dipercepat! jangan lupa petugas harus ramah / senyum	B. Esti / Penunjang	Terimakasih masukan dan kritiknya Akan kami perbaiki sehingga pelayanan menjadi lebih baik	Sudah dilaksanakan IHT Service Exelent
2	09/04/2018			P		Mohon maaf,kepada yth Bp / ibu RS Ajibarang saya merasa tidak puas atas pelayanan terutama di no.antrian pelayanannya terlalu lambat MOHON DIPERCEPAT SEPERTI DI Margono dipisah-pisah jadi lebih cepat	B. Esti / Penunjang	Terimakasih atas sarannya,pelayanan dipendafaran masih lambat karena Jaringan Sistrim Informasi manajemen pada Rumah Sakit Ajibarang masih dalam proses penyempurnaan, sehingga pelayanan pendafaran masih belum sesuai dengan ketentuan standar	Pendafaran sudah di lakukan tiap poli
3	12/04/2018	20	L	SMA		Hai pak bu yang sedang bekerja, saya menyarankan kepada RSUD Ajibarang agar menambah jumlah loket agar antrian tidak terlalu banyak dan lama menunggu	B. Esti / Penunjang		Pendafaran sudah dilakukan tiap poli
4	17/04/2018	40	P	SMA		Kelamaan tunggu hasil Ronsenan, udah 3 hari belum ada kabar	B. Esti / Penunjang	Terimakasih atas informasinya, perlu kami informasikan karena pelayanan Radiologi pada tanggal 17-04-2018 sangat banyak dan Pugasannya terbatas maka hasil hasil ronsen menjadi sampai 3 hari.Untuk selanjutnya kami usahakan agar pembacaan hasil ronsen bisa 1 x 24 jam	Untuk mempercepat hasil bacaanjika dokter radiologi cuti/DL memanfaatkan TI -> mengirim hasil rontgen lewat wa
5	17/04/2018		L	SMK	Karyawan	Maaf sebelumnya untuk pelayanan sudah ok,tapi fasilitasnya yang mungkin ditambah lagi, seperti kursi utk tempat duduk keluarga pasien. Terutama kursi di Ruang Kenari Bawah, mohon dijadikan periksa.	B. Esti / Penunjang	Terimakasih atas kesan pelayanan yang ada di RSUD Ajibarang.Untuk fasilitas kursi tunggu yang belum tersedia pada ruang kenari bawah akan kami	
6	28/04/2018		L	S 1	Wiraswasta	Kami tidak puas dengan pelayanan Poliklinik dalam , dokternya lambat banget kami dah menunggu dari subuh tapi sampai jam 11 lebih dokternya gak datang datang, mohon dokternya di tindak	dr. Widiana/Pelayanan	Terimakasih kritik dan sarannya, akan kami tindaklanjuti dan menjadi bahan masukan bagi perbaikan pelayanan di RSUD Ajibarang	

No	Bidang/Bagian	Jml Materi	Puas	Tdk Puas	Saran
1.	Penunjang	5	1	3	1
2.	Pelayanan	1	0	1	0

IPKP

Jumlah Materi : 6
 Puas : 1
 Tdk puas : 4
 saran : 1

Jumlah materi TL %

6	5	83,3333
---	---	---------

**LAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT HARIAN
INSTALASI PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
BULAN MEI 2018**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAN				
1	07/05/2018		P	SLTP	IRT	Cek Laborat dikembalikan seperti semula, kalau nunggu pendaftaran jadi banyak waktu terbuang soalnya antrian lama, jadi melebihi waktu puasa	B. Esti / Penunjang	Terimakasih atas sarannya Akan kami perbaiki sehingga pelayanan menjadi lebih baik	Sudah dipisah loket pendaftarannya
2	07/05/2018		P	SLTA	IRT	Masukan mudah-mudahankita yang mau USG gak usah ndaftar dulu udah terlalu lama karena nunggu antrian, karena udah gak tahan B.alir kecil karena terlalu lama.	B. Esti / Penunjang	Terimakasih atas sarannya, untuk pelayanan penunjang (Laborat & Radiologi) sebetulnya sudah disediakan loket khusus yaitu loket 4, utk itu kami akan lakukan evaluasi guna peningkatan pelayanan yang lebih baik	

4

No	Bidang/ Bagian	Jml Mate	Puas	Tdk Puas	Saran
1.	Penunjang	2	0	1	1
2.	Pelayanan	0	0	0	0

IPKP

Jumlah Materi : 2
Puas : 0
Tdk puas : 1
saran : 1

Jumlah materi TL %

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

**LAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT HARIAN
INSTALASI PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
BULAN JUNI 2018**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAAN				
1	02/06/2018	50	L	SD	Buruh	Saya tidak puas karena pekerjaannya selalu di ulur-ulur, pelayanannya kurang cakep, perawatnya terutama yg perempuan galak-galak banget padahal kan udah kewajibannya melayani pasien dg baik. Infus bocor tidak segera ditangani padahal sudah memberitahukan kepada perawat.	Bid. Pelayanan, dr. A. Hermanto	-Terimakasih masukannya - Akan follow up perawat dimaksud	Sudah diupayakan melalui kegiatan capacity building
2	06/06/2018	22	L	SMA	Swasta	Waktu kejadian kurang lebih pukul 01.00 WIB, tranfusi darah ada kendala karena macet, dari bagian orang yg jaga tidak bisa menangani. Mohon untk dikasih petugas yang berkompeten di bidangnya terimakasih.	Bid. Pelayanan, dr. A. Hermanto	-Terimakasih masukannya - Akan kita follow up	IHT Early Warning System
3						Pelayanan cukup puas. Usulan : Ruang tunggu kasih TV donk.	Bid. Pelayanan, dr. A. Hermanto	Terimakasih usulannya, dikaji terlebih dahulu	

No	Bidang/ Bagian	Jml Mate	Puas	Tdk Puas	Saran
1.	Penunjang	2	1	0	1
2.	Pelayanan	2	0	2	0

IPKP

Jumlah Materi : 4
 Puas : 1
 Tdk puas : 2
 saran : 1

Jumlah materi TL %

	4	3	75
--	---	---	----

**LAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT HARIAN
INSTALASI PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
BULAN JULI 2018**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAN				
1	02/07/2018		P	SPD	Swasta	Mohon maaf bapak saya sakit harus rawat inap mengingat ruangan penuh harus ngantri didepan ruangan selama +-2 jam , apa tidak sebaknya yang sudah sehat dan bisa pulang yg ngantri diluar dan yang sakit diluar butuh perawatan di prioritaskan terimakasih	Bid. Pelayanan dr. Widayana G.	Terimakasih atas kritik dan sarannya, akan segera kami tindaklanjuti	
2	02/07/2018	60	L	Sarjana	PNS	Kurang koordinasi anantara pet. Loket TPPRI. Petugas tidak ada di tempat dan melempar lempar pasien/ petunjuk tdk jelas	Bid. Penuhjang dr. Sri Setyati Y.	-terimakasih informasinya -Akan lebih meningkatkan pembinaan ke petugas agar dapat melayani dengan baik	
3	12/07/2018		L	SMK	Pedagang	Alhamdulillah dan terimakasih atas pelayanan yang diberikan kepada istri saya yang telah melahirkan anak laki-laki dengan selamat dan sehat. Terimakasih kepada pihak RSUD Albarang . Terimakasih kepada ibu bidan yang telah membantu persalinan istri saya.saya puas	Bidang Pelayanan		
4	23/07/2018	41	L	SMA	Swasta	Terlalu lama dalam pengambilan obat, pelayanan pemberian obat	Bidang Penuhjang dr. Baiq	Terimakasih atas masukan yang disampaikan. Berdasarkan SPM pelayanan obat standartnya adalah : obat track \geq 60 menit, dan obat jadi \leq 30 menit. Apabila hal tersebut belum standar akan kami perbaiki dalam pelayanan farmasi. Terimakasih	Sudah dipisahkan loket umum dan BPJS

5	25/07/2018	23	P	S 1	Swasta	Mohon untuk Instalasi Farmasi bagian pengambilan obat melejemnya diperbaiki lagi dalam segala hal. Antrian panjang sampai ratusan orang tapi penanganannya lama. Mohon dikambal atau diperbanyak tenaga pembantuannya. Ketika jam istirahat ada pergantian pegawai bagian pembagian obat agar antrian yang berisi orang tua / lansia tidak semakin banyak	B. Penunjang/ dr. Baiq	Terimakasih atas masukan yang diberikan. Kami sampaikan bahwa pada tanggal 25 Juli 2018 tersebut bersamaan dengan adanya penilaian pelayanan publik, sehingga beberapa kegiatan di Farmasi terbagi utk beberapa kegiatan. Hal tersebut mengakibatkan adanya hambatan dalam pelayanan. Ini akan menjadi dan saran yang baik bagi kami utk perbaikan pelayanan & pembagian tugas karyawan yg lebih baik, terimakasih	
6	23/07/2018	23	P			Yth. RSUD Albarang kiranya dapat menambah tempat duduk, terimakasih	B. Penunjang/ Bu Esti	Terimakasih atas masukan yang diberikan. Utk penambahan kursi di ruang ICU. Kami bertahukan utk jumlah tempat duduk di ruang ICU memang kami batasi mengingat ruang ICU adalah ruang intensif care (butuh ketenangan), namun utk ruang tunggu utk ICU sudah di rencanakan akan kita sediakan.	
7	26/07/2018	53	L	SMK	Security	Merasa keberatan dengan nomer antrian pendaftaran dg menempelkan nama di kursi	B. Penunjang Bu Esti	Terimakasih atas masukannya, kami bertahukan utk antrian pasien dengan menempel nama pada kursi hal tersebut tdk kami sarankan karena akan membuat keceburuan bagi pasien yang benar benar antri dari pagi. Kami dari manajemen sdh memerintahkan bila menemui tempelan kursi utk antri untuk dilepas oleh petugas dan disarankan para pasien utk antri sesuai dg urutan kedatangan.	Pengambilan nomer antrian di mulai pukul 04.30, -> dilakukan supervisi
8	28-Jul-18			Sarjana		Mohon pelayanan dimaksimalkan lagi, ditingkatkan lemah lembutnya, fasilitas ditingkatkan.	B. Pelayanan dr. Yati	Terimakasih untuk Masukannya, akan kami perbaiki untuk bisa melayani dengan lebih baik	

9	30-Jul-18	37	P	SMU	IRT	Infus masih 1/2, Jam 22.00 di lepas. Dipasang yang baru jam 03.00kondisi infus kosong hanya isi udara.sy ke ruang perawat, keduanya tidur, lampu mati, bangun perawat cewek/nama tertutup h/abdategeng ke ruangan ganti infus sambil marah@katanya sy yg utik@ infus,tau apa saya, sy hanya nunggu suami tolong ada perhatian. Terimakasih.Hal ini menjadikan kami trauma utk	B.Pelayanan. dr Yati	Jawaban klarifikasi sdh lewat WA.	Sudah diupayakan melalui kegiatan capacity building
10						Saya atas nama anak dari bapak saya yang telah dirawat Inap di Kepodang Bawah, terimakasih atas pelayanannya yg sangat baik /amah.Sudah memberikan layanan yg baik pertahankan semua layanan tersebut, semoga semakin terbaik	B.pelayanan. dr Yati	Terimakasih utk kepercayaannya kepada kam untuk memberikan pelayanan terbaik.	

No	Bidang/ Bagian	Jml Materi	Puas	Tdk Puas	Saran
1	B.Pelayanan	6	2	3	1
2	B.Penuhjang	5		3	2

IPKP

Jumlah Materi : 11

Puas : 2

Tdk puas : 6

saran : 3

Jumlah materi TL %

11	10	90,9091
----	----	---------

**LAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT HARIAN
INSTALASI PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
BULAN AGUSTUS 2018**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAAN				
1	01/08/2018	27	P	SMA	IRT	Doktere hebat, Pendaftaran jam 7.30 daktere tembe stay jam 10.30, luar biasa ngarete kaya kiye koh *511 Poli peny. Dalam 1 antri dari jam 8 pagi sampe jam 11 siang baru ditensi, pelayanan kurang memuaskan	Pelayanan, dr. Sri Setyati	Tks infonya, -mohon maaf atas ketidak nyamanannya kami akan memperbaiki pelayanan	-Kediriun dengan bintang pelayanan diterangkan ke bagian ke nite meet
2	04/08/2018	48	P			Bapak dokter yang terhormat bagaimana seandainya tindakan operasi dilakukan setelah pemeriksaan, sebab operasi kan memerlukan waktu yang lama bosan kalau nunggu berjam jam mohon dipertimbangkan terimakasih. THT	Pelayanan, dr. Sri Setyati	-terimakasih untuk infonya kami akan memperbaiki pelayanan	
3	07/08/2018		P	Diploma	Karyawan	Kepada satpam saya sebagai pasien diberlakukan tidak baik disuruh jalan muter muter padahal mau rawat inap di VK.dengan alasan pasien masih bisa jalan padahal lgi hamil dan pendarahan	Penunjang, Bu Esti	Terimakasih atas laporannya berkaitan dengan perlakuan satpam terhadap saudara.Kami perwakilan dari manajemen RSUD Ajibarang mohon maaf. Untuk selanjutnya dapat sebagai masukan untuk pembinaan dan perbaikan pelayanan di RSUD Ajibarang.	Sudah diupayakan melalui kegiatan capacity building
4	11/08/2018		L	SMA	Wiraswasta	Disaat Rumah Sakit lain sudah mulai pendaftaran online masa rumah sakit Ajibarang harus seperti ini. Apakah tidak ada pertimbangan dari pihak RS selain si sakit harus antri dari jam 03.30. Terimakasih semoga menjadi perhatian	Penunjang, dr. Yati	Terimakasih untuk sarannya. Mohon maaf utk ketidak nyamanannya karena harus mengantirama. Untuk pendaftran online sudah dalam perencanaan.	Pendaftaran on line sudah di terapkan
5	11/08/2018		L	SMA	Swasta	Mohon agar poli bedah dokter datang jangan sampai kesilangan, mengingat pasien butuh cepat penanganannya. Demikina mohon diperhatikan.	Pelayanan, dr. Yati	Terimakasih atas masukannya. -mohon maaf untuk ketidak nyamanannya. Untuk waktu dokter spesialis bedah akan kami ingatkan kembali.	

6	20-Agust-18		L	SMK	-	Para suster /dokter kurang sopan dan cuek (ora peka) dan angkuh	Pelayanan	tk's utk informasi, kami tdk bisa telusur karena data tdk akurat namun kami akan terus melakukan pengawasan & pembinaan secara menyeluruh thdp karyawan Rumah Sakit	Sudah diupayakan melalui kegiatan capacity building
7	25/08/2018		L	SMA	Penjualan	Mohon informasi no. antrian di masjid RSU Ini di adakan, agar yang sedang mengantri di masjid (solar) mengetahuinya	Penunjang	Tks untuk masukannya, mohon maaf dengan pertimbangan akan mengganggu kegiatan sholat berjamaah sehingga pengeras suara utk pemanggilan pasien di masjid belum dapat di fasilitasi	
8	31/08/2018	P		SMP	-	Saya merasa tidak puas terhadap pelayanan di RSUD Albarang, bahwasannya ketika hendak membayar biaya pengobatan orang tua, ternyata di ruang kasir tidak ada orang (petugas). Ditinggal tidur	Penunjang /koordinator kasir	Sudah diklarifikasi namun mengingat jawaban klarifikasi sangat detail dan dijelaskan panjang lebar sehingga tdk mungkin utk di tampikan disini, tp intinya a.i: permohonan maaf & akan lebih meningkatkan pelayanan utk kepuasan masyarakat	Sudah diupayakan melalui kegiatan capacity building

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

IPKP

Jumlah Materi : 8
 Puas : 0
 Tdk puas : 6
 saran : 2

Jumlah materi TL %

8	7	87,5
---	---	------

**LAYANAN KEPUASAN MASYARAKAT HARIAN
INSTALASI PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
BULAN SEPTEMBER 2018**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR			ISi LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN				
1	01/09/2018		L	SDN	Tani			
2	01/09/2018		P	D III	Wiraswasta			
3	09/09/2018		-	-	-			
4	17/09/2018	35	L	S I	Guru			

Parkire larang mas 4000. Tulung fasilitas parkir nganggo E.Parkir dong

Sangat tdk puas dengan pelayanan loket pendaftaran.Saya nunggu dari jam 7.30 sampai jam 11.45 baru dilayani. Mohon SOP Loket pendaftaran dsn mengangi pasien ditepati

Dengan ini kami memberi saran.Sebaliknya utk operasi mata dilaksanakan siang harisehabis periksa rawat jalan, kashan pasien rawat jalan menunggu sampai sore hari.Termakasih atas perhatiannya

Tidak ada tempat Charger HP MEMBUAT WAKTU MENUNGGU SEMAKIN BETE, usul agar dibuat charger corner di tiap unit

Berdasarkan Keputusan Direktur Ajibarang untuk pengenaan parkir di area Rumah Sakit Umum Ajibarang *Rp 1000,-utk parkir kendaraan roda dua (motor), *RP 2000,-utk kendaraan roda empat(mobil). Terimakasih atas informasinya akan menjadi bahan utk teguran kami ke petugas parkir, demi teribnya ke depan

akan kita lakukan telusur dan klarifikasi terkait ketidakpuasan atas pelayanan kami, terimakasih

Akan kita kaji dan bicarakan dengan dokter Spesialis yg bersangkutan.Mohon maklum adanya karena dokter Spesialis Mata seorang diri melakukan pelayanan.Trimakasih.

Terimakasih utk saran dan masukannya akan kami pertimbangkan utk memfasilitasi charger corner

Sudah ada stop kontak u/charger

5	25/09/2018		L	SMK	Buruh	Maaf dengan adanya pekerjaan proyek seharusnya dilakukan siang hari, karena jika dilakukan malam hari suara lat berat sangat mengganggu istirahat pasien.. Kami sebagai pengunjung merasa tdk nyaman ,sekitan tks	PPTK	Yth bapak Yubeng terimakasih atas perhatian dan masukannya.Saya selaku PPTK (Pejabat Pelaksana Teknis)pembangunan gedung VK, Perina dan pelayanan lainnya saya akan koordinasikan dg pelaksana lapangan.....(dst)	
6	27/09/2018	43	L	SD	Dagang	Utk pelayanan kami puas dan tdk ada keluhan apapun,tp utk peraturan yang ada misalnya utk pengunjung/ pembesuk terlalu dibatasi	Penunjang	Mohon maaf utk peraturan /kebijakan terkait pengunjung / pengunjung semata mata utk memberikan kenyamanan bagi pasien agar petugas dp melaksanakan pelayanan lebih maksimal & pasien dp beristirahat dengan baik.	
7	28/09/2018		P	SMA	IRT	Saya sangat puas dengan pelayan di Rumah sakit ini Perawat dan dokternya sangat ramah	Pelayanan	Terimakasih semoga kami selalu dapat memberikan pelayanan terbaik	
8	28/09/2018		-	-		TINDAK LANJUT	Pelayanan	Terimakasih	

No	Bidang/ Bagian	Jml Materi	Puas	Tdk Puas	Saran
1	B.Pelayanan	3	2	0	1
2	B Penunjang	4	1	2	1
3	PPTK,Pemb	1		1	

IPKP

Jumlah Materi : 8
 Puas : 3
 Tdk puas : 3
 saran : 2

Jumlah materi TL %

8		
---	--	--

**TINGKAP LANJUT
INSTALASI PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
BULAN OKTOBER 2018**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAAN				
1.	11/10/2018	60	L	SD	Buruh	Mohon nunggu di daftar jangan terlalu lama ,paling lama 30 menit pasien tdk jenuh, boleh lama nunggu di apotik mohon ditanggapi kepentingan bersama	Penunjang	Terimakasih saran/ masukan akan segera kami telusur & evaluasi	Sistem antrian & Gula Jaw 05.00
2.	12/10/2018	56	L	S I	GURU	Saya pasien dan keluarga mengucapkan banyak terimakasih atas pelayanan dari Tim RSUD Ajibarang mulai Tim Medis, Paramedis, Petugas Penyaji makanan, Tim Kebersihan Semoga amal baik Tim mendapat pahala dan saya sekau pasien cepat sembuh seperti semula.RSUD Ajibarang semakin maju. Saran mohon di ruang pasien ada bel panggil bila ada darurat	Pelayanan	terimakasih untuk kepercayaan bapak kepada RSUD Ajibarang, dan saran terkait bel di ruang pasien menjadi masukan bagi kami utk dipertimbangkan.	-
3	26/10/2018		L	-		Jangan memandang manusia hanya dengan penampilannya saja.Bisakah lebih sopan" utamakan nyawa manusia" sangat tdk memuaskan	TPPR/Penunjang	maaf data & Informasi tdk jelas	Sudah diupayakan melalui kegiatan capacity building

No	Bidang/ Bagian	Jml Materi	Puas	Tdk Puas	Saran
1	B.Pelayanan	1	1	0	1
2	B.Penunjang	2	0	1	1

IPKP

Jumlah Materi : 4
Puas : 1
Tdk puas : 1
saran : 2

Jumlah materi	TL	%
4	4	100

**LAYANAN KEPUBSAN MASYARAKAT HARIAN
INSTALASI PEKASARAN DAN KEPUBSAN PELANGGAN
BULAN NOPEMBER 2018**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR			ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN				
1.	10/11/2018	24	L	SI	Mahasiswa Petugas kasir farmasi tidak sopan - Datang antri mulai jam 08.15 sampai ambil obat di Farmasi jam 14.39 5 jam mengantri. Apakah RSUD Albarang layak? Tidak layak, perlu di revolusi para pekerjanya, pecat semua ganti yg lebih bisa meningkatkan pelayanan.	Penunjang/ dr. Baiq	Kronologis: pasien mendaftar hrs mengantri, dipendaftaran, di poliklinik hrs mengantri kembali, dan di apotik & KASIR Farmasi juga hrs mengantri, sehingga waktu antri berulang sangat lama menyebabkan pasien dan keluarga mengajukan komplain. Saat giliran dipanggil di Farmasi Rajal pasien ke KM dan sat kembali sdh terlampai oleh pasien berikutnya, pasien mengeluhkan pelayanan yg bertele-tele dan sikap petugas di Farmasi Rajal yg kurang simpatik. *Jawaban : - Tertimakasih atas masukan & keluhan yg disampaikan sebagai evaluasi u/ pelayanan yg lebih baik bagi RSUD Albarang. Untuk mengurangi waktu tunggu yg lama sdh ada upaya dari RS diantaranya : 1. Dibukanya pendaftaran online 2. Dalam proses evaluasi Farmasi Rajal untuk memperluas loket Pelayanan	1. Petugas CB 2. Penunjang dr. Baiq 3. Timmas Rajal → Feb 19

No	Bidang/ Bagian	Jml Materi	Puas	Tdk Puas	Saran
1	B. Pelayanan	0	0	0	0
2	B. Penunjang	1	0	1	0

Jumlah Materi : 1
Puas : 0
Tdk puas : 1
saran : 0

Jumlah materi	TL	%
1	1	100

IPKP

**LAYANAN KEPUSAKAN MASYARAKAT HARIAN
INSTALASI PEMBARAN DAN KEPUSAKAN PELANGGAN
BULAN DESEMBER 2018**

NO	TANGGAL PENGADUAN	IDENTITAS PELAPOR				ISI LAPORAN	PEJABAT PENERIMA	KETERANGAN (KLARIFIKASI)	TINDAK LANJUT
		UMUR (TH)	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAAN				
1	09/12/2018	18				Seandainya ada pasien yang mbuk tolong dirawat dengan benar, jika dia di posisi anda dan tidak diperlakukan dengan baik mbok gela	Tdk di teruskan ke pejabat terkait	Identas pelapor dan lokasi kejadian tidak tercantum sehingga tdk bs dilakukan telusur u/ TL, tks masukannya sebagai bahan evaluasi kami	
2	10/12/2018	Farida	P	SMP	IRT	Sebelumnya saya minta maaf, mau tanya sebetulnya kalau utk pengambilan obat, kenapa kalau yang no. "R" itu lama sekali apa memang begitu. Sudah 3 x dalam pengambilan obat. Kalo memang jalannya seperti itu sy minta maaf, tp kalo dari kurang diperhatikan adanya no. R. tolong lebih di teliti, tks	Bid Penunjang dr. Balq A.V	-Terimakasih masukannya -Untuk resep obat "R" merupakan resep obat Racikan baik berupa puyer atau kapsul yang di rakit sendiri oleh bagian farmasi sesuai instruksi dokter. Obat rakit memerlukan waktu lebih lama di banding obat jadi. (SPM obat rakit : 60 menit, SPM obat jadi 30 menit) mohon maaf atas hal tersebut	
3	11/12/2018	Saguh P	L	Farmasi	Inspektur D	Staf informasi dan beberapa security dimohon utk sedikit lebih ramah. Jika sedang ada yang tanya mohon jaga eye contact. Jangan melihat yang lain, seperti tdk di hargal lawan bicaranya. Satu lagi keberhasilan sangat kurang dijaga, masih banyak nyemuk. Dan pulpen ini kenapa tintanya kemana mana sangat tdk dijaga alat lainnya.	Bid Penunjang Esti Siwi W	Pertama tama sy mewakili RSUD Albarang memohon maaf atas kurang berkenannya atas sikat ditunjukan security kami. Akan kami tegur kembalijatas sikap yang kurang pas dari security kami. Terimakasih atas kritik dan sarannya mudah mudahan dapat menjadibahan koreksi RSUD Albarang utk memperbaiki kekurangannya, demi kenyamanan dan kemajuan RSUD Albarang.	Sudah diupayakan melalui kegiatan capacity building
4	15/12/2018	Masyara kat	L	S 1	Guru	Perawat di dini kurang ramah, apakah HRD rekrutmen tdk melakukan pengamatan yang bagus, perlu pelatihan senyum, sapa, salam	Bid Pelayanan dr. A.Hermanto	-Pengirim tidak jelas, tertujunya perawat sapa -Masukan di tampung	Sudah diupayakan melalui kegiatan capacity building

5	15/12/2018	39/P	SD	Swasta	Alhamdulillah pelayanannya sangat memuaskan. Muga muga kedepannya rumah sakit ini makin sukses utk penderitanya aamlin...semoga dokter, suster, da para kerawannya sehat selalu aamlin	Bid Pelayanan dr. A.Hermanto	aamlin...terimakasih kesan kesannya dan do'anya	
---	------------	------	----	--------	--	------------------------------	---	--

* Catatan: terdapat 7 (tujuh) pengaduan yang tdk lengkap sehingga sulit utk dilakukan telusur/TL

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

Jumlah Materi : 5

Puas : 1

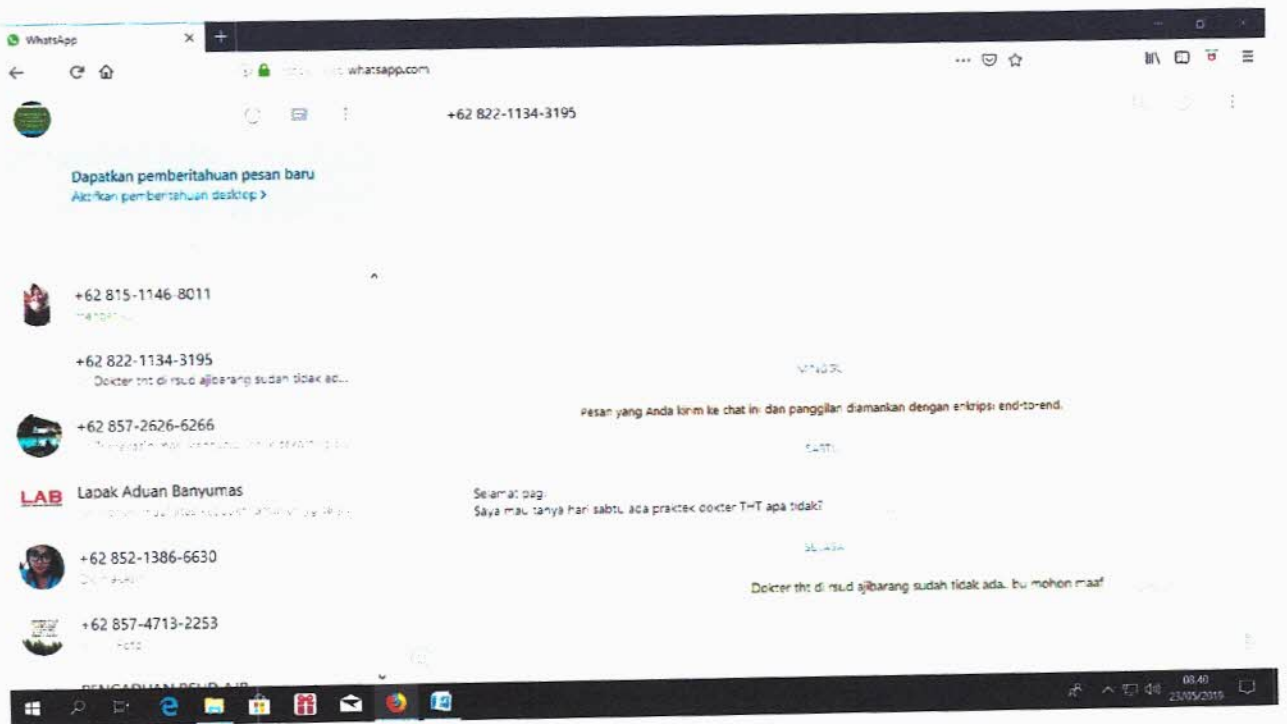
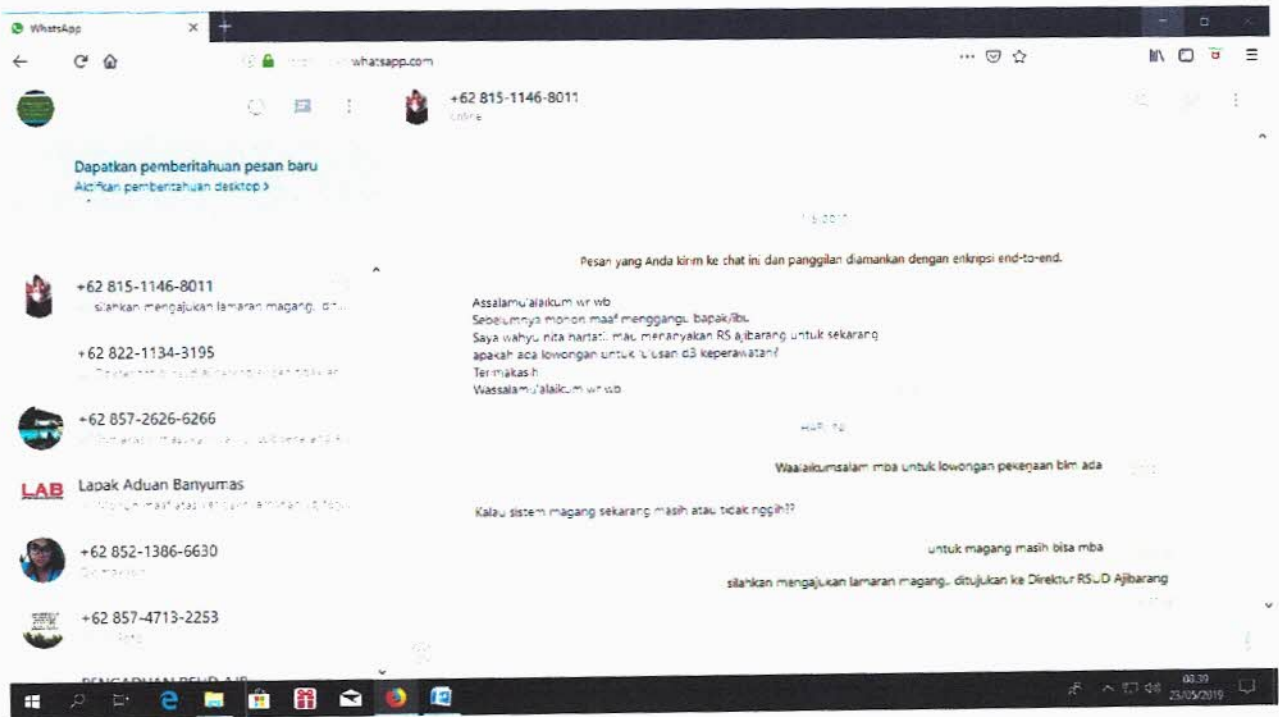
Tdk puas : 3

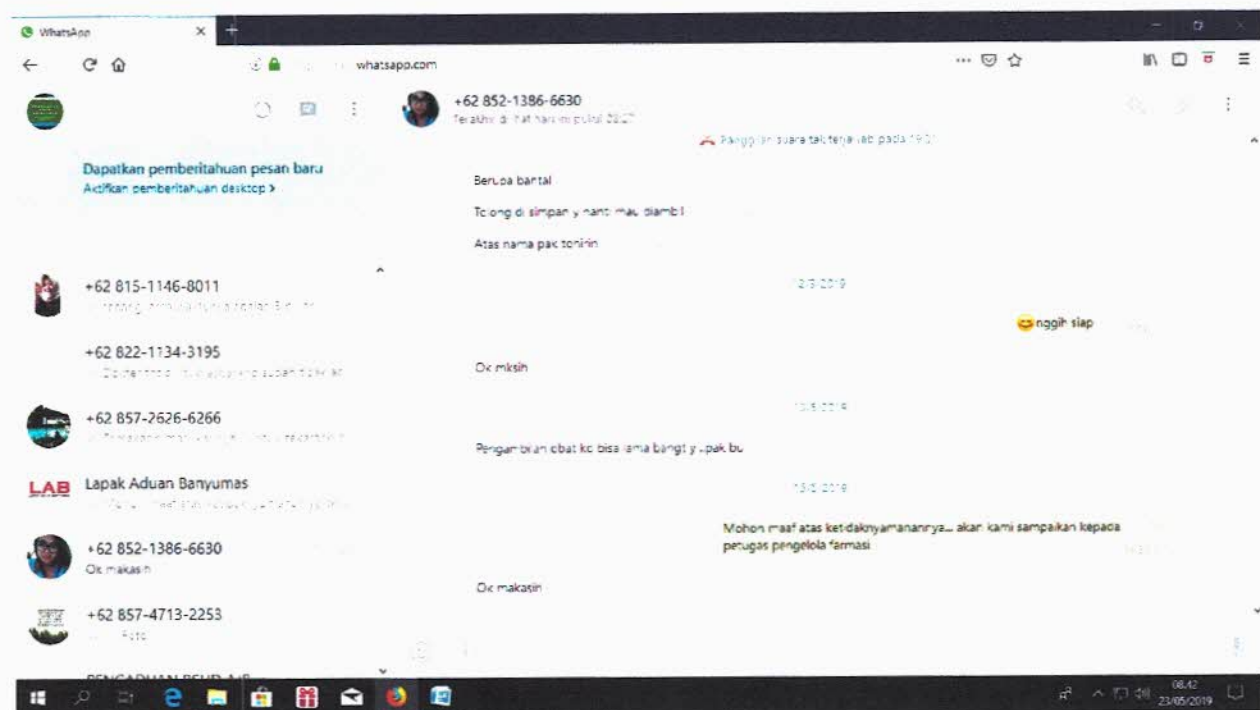
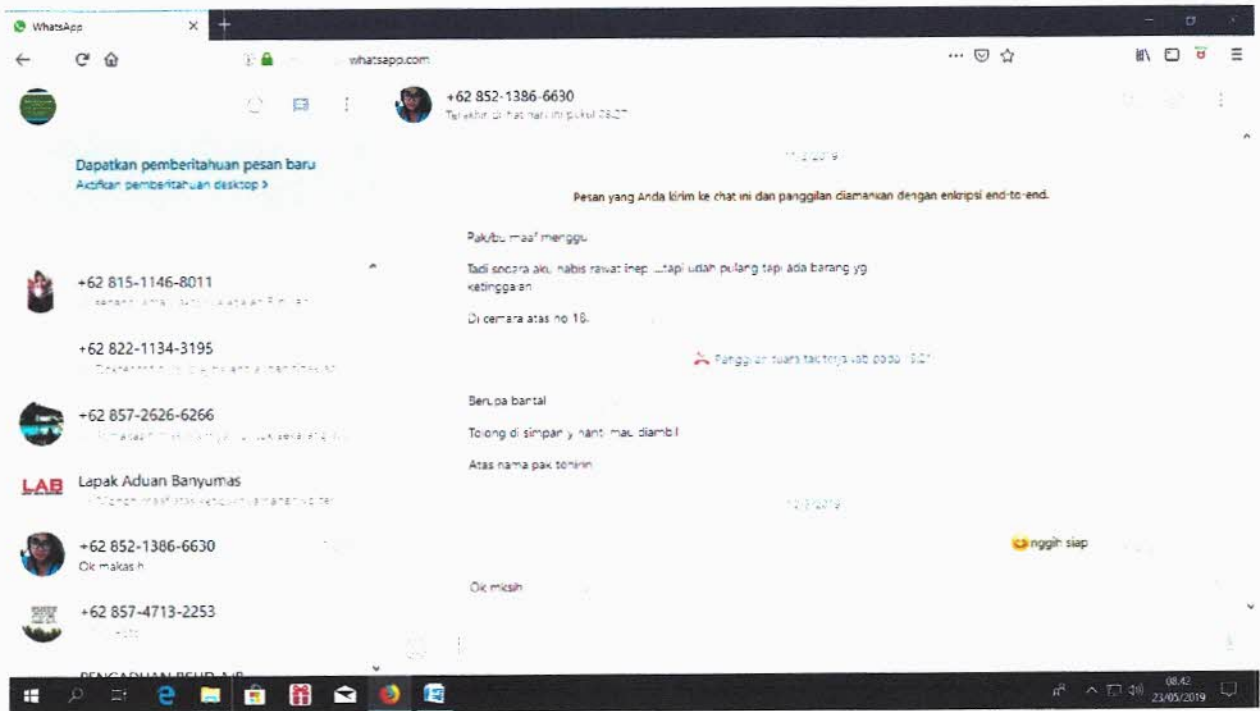
saran : 1

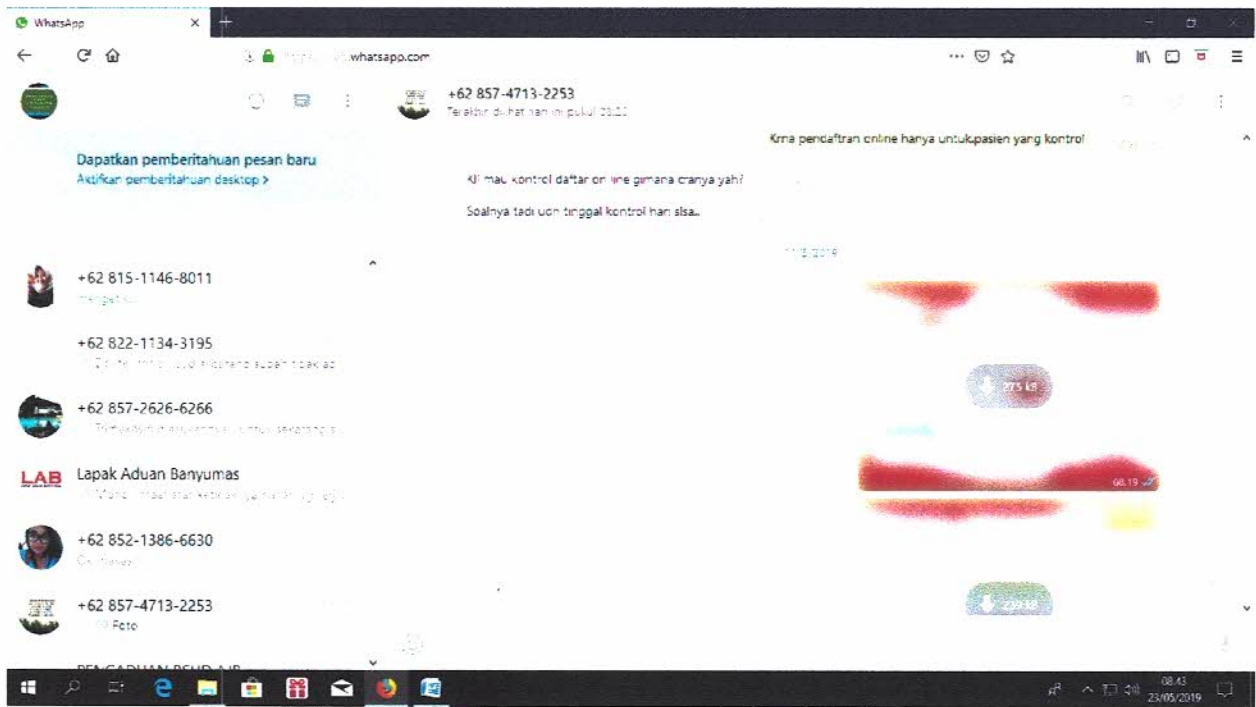
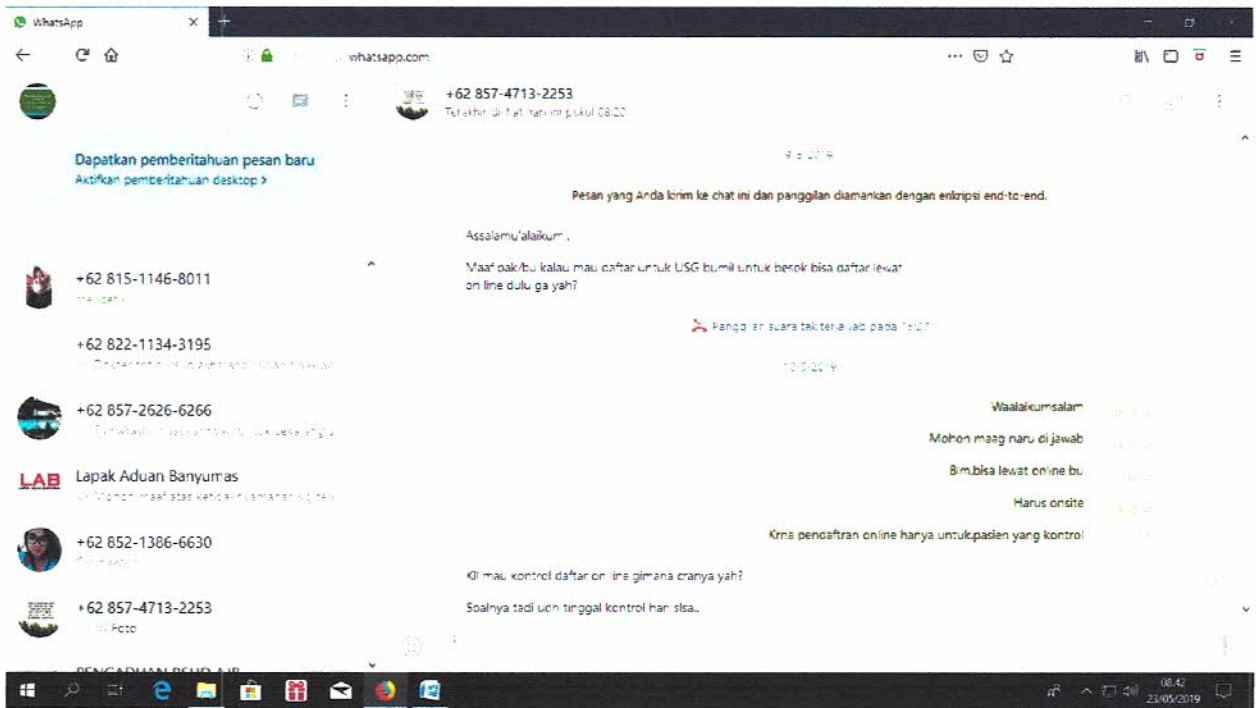
Jumlah materi TL %

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

IPKP







WhatsApp x +

whatsapp.com

+62 857-4732-9212
Terakhir di lihat pada pukul 07:19

Dapatkan pemberitahuan pesan baru
Aktifkan pemberitahuan desktop >

Pesan yang Anda kirim ke chat ini dan panggilan diamankan dengan enkripsi end-to-end.

Selamat siang maaf mengganggu mau tanya praktek or hesa kandungan hri apa saja y trimksh

Wa alaiucumsalam
Untuk minggu ini adanya hri rabu

Trimksh

31/05/2019

PENGADUAN RSUD AJB
+62 813-5224-0422
+62 813-5224-0422

Selamat pagi maaf ganggu nanya hri rabu tgl 10 april or hesa ada praktek tok di rsud aj barang

Selamat pagi
Ada bu

Trimksh

+62 857-2956-0943
+62 857-2956-0943

08:41
23/05/2019

WhatsApp x +

whatsapp.com

+62 813-5224-0422
Terakhir di lihat pada pukul 08:06

Dapatkan pemberitahuan pesan baru
Aktifkan pemberitahuan desktop >

+62 813-5224-0422
Ooh begitu terimakasih infonya

+62 857-2956-0943
Rasanya enak kudu

31/05/2019

Pesan yang Anda kirim ke chat ini dan panggilan diamankan dengan enkripsi end-to-end.

Simt sore mau tanya kalo mau kontrol ato ngambil obat sj tp surat kontrolnya hilang g mana terimakasih

Harus ada surat kontrolnya bu

Klo ga minta lagi ke perawat atau minta rujukan ke plm

Ooh begitu terimakasih infonya

+62 838-7136-2976
Nah jadi enak banget

+62 857-4791-7206
Ya iya terima kas

+62 838-6255-8640
Ya iya

+62 821-3614-9040
Sama

+62 853-2862-2693

08:41
23/05/2019

WhatsApp

whatsapp.com

+62 857-2956-0943
Terakhir di lihat hari ini pukul 08:00

Dapatkan pemberitahuan pesan baru
Aktifkan pemberitahuan desktop >

Pesan yang Anda kirim ke chat ini dan panggilan diamankan dengan enkripsi end-to-end.

12/05/2019

9/5/2019

+62 813-5224-0422
Don't bag tu...
Siamat siang mau tanya
Kalo bikin surat kesehatan bebas narkoba di rsud aja berapa yah?

+62 857-2956-0943
Biasanya smp 150rb

11/5/2019

+62 838-7136-2976
Nama...
Selamat pagi... untuk membuat surat keterangan bebas narkoba ... kira2 120rb pak..

+62 857-4791-7206
sama sama bu

+62 838-6255-0640
sama

+62 821-3614-9040
sama

+62 853-2862-2693

08:46
23/05/2019

WhatsApp

whatsapp.com

+62 857-4791-7206
online

Dapatkan pemberitahuan pesan baru
Aktifkan pemberitahuan desktop >

Pesan yang Anda kirim ke chat ini dan panggilan diamankan dengan enkripsi end-to-end.

12/5/2019

Siang kak maaf mengganggu nih.

+62 813-5224-0422
Don't bag tu...
Mau tanya ka o mau USG yg 4D sih di rsud aja bisa gak ya? Terimakasih

+62 857-2956-0943
Biasanya smp 150rb

10/5/2019

+62 838-7136-2976
Nama...
Bisa tapi buat janji dulu dengan dokternya

+62 857-4791-7206
sama sama bu

10/5/2019

+62 838-6255-0640
sama

+62 821-3614-9040
sama

+62 853-2862-2693

08:47
23/05/2019

WhatsApp

whatsapp.com

+62 838-6255-8640
Terakhir dilihat kemarin pada 23:13

Dapatkan pemberitahuan pesan baru
Aktifkan pemberitahuan desktop >

Maaf numpang tanya klo mau ronsen penyakit dalam kira2 biaya e berapa
...??
Tenma kasih

11/05/2019

Klo ronsen biasanya ada pengantar dari dokter bu.
Kira2 120rb - Dengan penoattaran.

11/05/2019

Maaf numpang tanya klo mau cekup bisa pke bpjs engga y

11/05/2019

Bpjs harus pake rujukan

11/05/2019

Minta di puskes apa rujukane

11/05/2019

Nggih

11/05/2019

+62 838-7136-2976
Nama: Nurul Huda
+62 857-4791-7206
Nama: Rama
+62 838-6255-8640
Nggih
+62 821-3614-9040
Nama: Sama2
+62 853-2862-2693
Foto
+62 822-2732-7665
Foto
+62 888-0665-6425

08:47
23/05/2019

WhatsApp

whatsapp.com

+62 821-3614-9040
Terakhir dilihat kemarin pada 10:55

Dapatkan pemberitahuan pesan baru
Aktifkan pemberitahuan desktop >

Pesan yang Anda kirim ke chat ini dan panggilan diamankan dengan enkripsi end-to-end.


Mohon maaf bak bu ompinan RSUD aj barang di ruangan kran bawah jam
besuk habis kok masih banyak pengunjung di ruangan ky pasak tolong di
kondisikan, makasih

Siap

11/05/2019

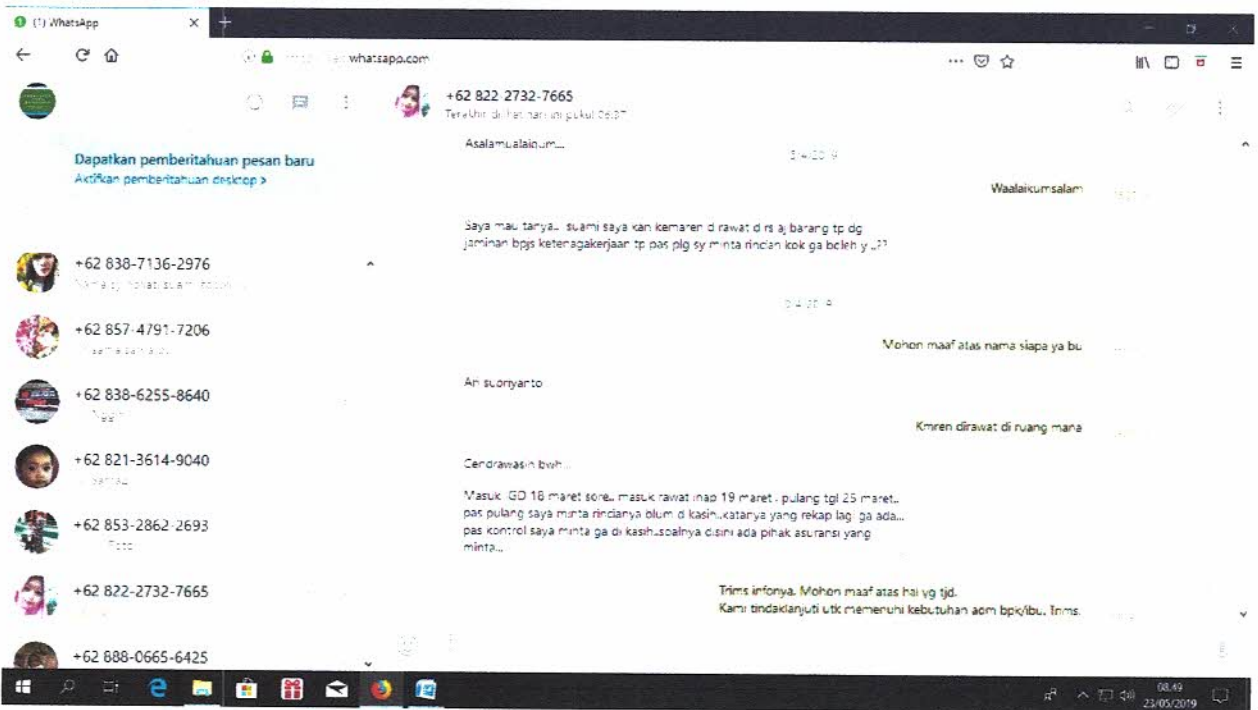
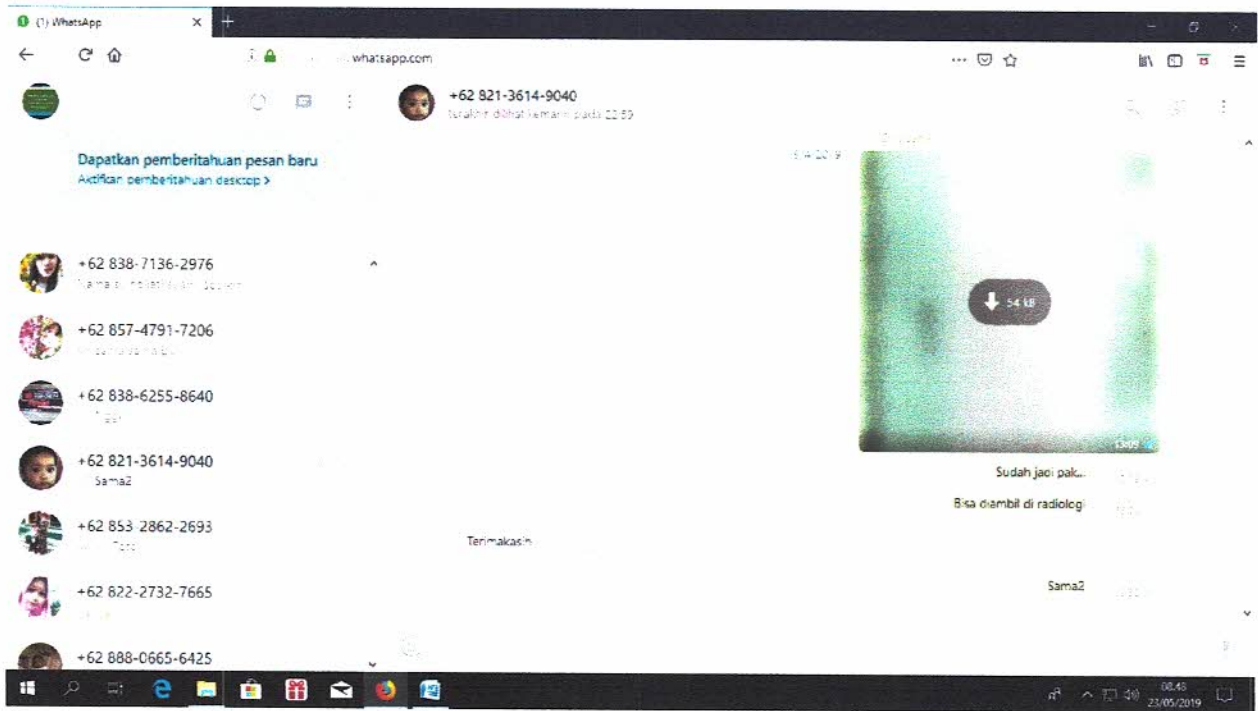
Yaa! Rontgen saya yg bmm
Akhdad suhadik sudah bolak bs k saya tanyakan tpi b um ad hasilnya
trimakasih

Ada foto kartu berobat pak disitu ada nomer rekam medis / RM bisa di
sebutkan



+62 838-7136-2976
Nama: Nurul Huda
+62 857-4791-7206
Nama: Rama
+62 838-6255-8640
Nggih
+62 821-3614-9040
Nama: Sama2
+62 853-2862-2693
Foto
+62 822-2732-7665
Foto
+62 888-0665-6425

08:48
23/05/2019



WhatsApp

whatsapp.com

+62 822-2732-7665
Terakhir di lihat: 14 menit yang lalu

Dapatkan pemberitahuan pesan baru
Aktifkan pemberitahuan desktop >

Ani supriyanto

Kmren dirawat di ruang mana

Cendrawasih bwh

Masuk GD 18 maret sore, masuk rawat inap 19 maret, pulang tgl 25 maret... pas pulang saya minta rindanya blum di kasih...katanya yang rekap lagi ga ada... pas kontrol saya minta ga di kasih...balnya di sini ada pihak asuransi yang minta...

Trims infonya. Mohon maaf atas hal yg tjd.
Kami tindakanjuti utk memenuhi kebutuhan adm bpk/ibu. Trims.

Hari ini bisa diambil di ruang cendrawasih bawah bu... sudah dioknkan rindannya ... maturnuwun

Oh y...trima kasih...atas kerja samanya...

Kalau ga ke kasih bu

+62 838-7136-2976
+62 857-4791-7206
+62 838-6255-8640
+62 821-3614-9040
+62 853-2862-2693
+62 822-2732-7665
+62 888-0665-6425

08:49
23/05/2019

WhatsApp

whatsapp.com

+62 888-0665-6425
Terakhir di lihat: 14 menit yang lalu

Dapatkan pemberitahuan pesan baru
Aktifkan pemberitahuan desktop >

Pesan yang Anda kirim ke chat ini dan panggilan diamankan dengan enkripsi end-to-end.

Assa amualakum
ma nanya kalo rontgen bisa pake BPJS ga ya???
trimakasi?

Klo priksa dolder du/ bisa pake BPJS

Tapi kalo langsung tidak bisa

Klo priksa dolder du/ bisa pake BPJS

64 KB

+62 853-2862-2693
+62 822-2732-7665
+62 888-0665-6425
+62 822-2797-1999
+62 822-4271-0174
+62 813-2824-5000

08:50
23/05/2019

WhatsApp

whatsapp.com

+62 852-1615-8708

Dapatkan pemberitahuan pesan baru
Aktifkan pemberitahuan desktop >

2019 05 19

Pesan yang Anda kirim ke chat ini dan panggilan diamankan dengan enkripsi end-to-end.

pagi ibu / bapak .. saya mau tanya drsud a barang ada usg 4D kah ?
biayanya brpa ? trus bisa usg 4D kapan saja yaa ? terimakasih

+62 813-2824-5000
Dina

+62 852-1615-8708
terimakasih 😊

+62 813-9377-8826
Rita

+62 881-1067-117
Rita

+62 858-8026-3081
Rita

+62 812-2016-3336
Nida Dika RS Jember

Adanya usg yang biasa

Harganya kira2 150

USG obsgin 4 D sdh ada. jadinya dengan perjanjian dokter.

Periksa dulu. ke poli obgin

poli og jadinya kpn saja yaa jam brpa ?
atau siap saat doktr ada ??

Setiap hari ada terkecuali cuti

terimakasih 😊

08:51
23/05/2019

WhatsApp

whatsapp.com

+62 821-4437-4370
terakhir dilihat 14 minggu pada 01:37

Dapatkan pemberitahuan pesan baru
Aktifkan pemberitahuan desktop >

19 05 2019

Pesan yang Anda kirim ke chat ini dan panggilan diamankan dengan enkripsi end-to-end.

Assalamualaikum dngr RSUD ajlorn,sya mau tanya kn b'ih sya tau dokter
saraf itu prakteknya hari apa yf??

+62 858-8026-3081
Rita

+62 812-2016-3336
Nida Dika RS Jember

+62 852-2555-5977
Nida Nurul Huda

+62 813-2728-4122
Nur Hafidha

+62 821-4437-4370
Walaikum salam wr. Wb .. Poli syaraf buka ..

+62 852-2769-6898
Rita

Walaikum salam wr. Wb ..
Poli syaraf buka setiap hari bu.

08:54
23/05/2019

WhatsApp

+62 852-2769-6898
Terakhir di lihat pada pukul 08:04

Dapatkan pemberitahuan pesan baru
Aktifkan pemberitahuan desktop >

Pesan yang Anda kirim ke chat ini dan panggilan diamankan dengan enkripsi end-to-end.

Assalamualaikum .
Maa' bpk/bumohon infonya apakah pendaftaran rawat jn bisa lewat on line?
Bgm caranya?
Terimakasih

+62 858-8026-3081

+62 812-2016-3336
Misa Dya Fidi

+62 852-2555-5977
Mia Nurul

+62 813-2728-4122
Amalia Nur

+62 821-4437-4370
Diana Nur

+62 852-2769-6898
Video

08:54
23/05/2019

WhatsApp

+62 858-3924-0480
Terakhir dilihat selama pukul 09:47

Dapatkan pemberitahuan pesan baru
Aktifkan pemberitahuan desktop >

+62 852-2769-6898
Video

+62 858-3924-0480
Jam 11 bu

Pesan yang Anda kirim ke chat ini dan panggilan diamankan dengan enkripsi end-to-end.

Ass slmt siang mau tanya jwal prktek doktr mata setiap hari apa ya?

Senin - kamis untuk pasien periksa
Jumat - sabtu untuk pasien operasi

Pendaftaran ttup jam berapa ya

Jam 11 bu

+62 896-7391-9619
Dinda

+62 813-2515-6579
Dinda

+62 821-3653-0923
Dinda

+62 823-2320-2637
Terimakasih . Skuat, moga bermanfaat ya

+62 857-2648-4404

09:54
23/05/2019

