

**LAPORAN PENGADUAN PUBLIK
PERIODE
JANUARI – MARET 2026**



**Rumah Sakit Umum Daerah
dr. Gunawan Mangunkusumo
Kabupaten Semarang**



LAPORAN KELUHAN PASIEN RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO

PERIODE JANUARI – MARET 2026

I. PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi merupakan bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good governance*), yang secara langsung berdampak positif terhadap peningkatan reputasi RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo. Sebagai Badan Publik, RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

Keterbukaan informasi publik menjadi sarana penting dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan layanan rumah sakit, sekaligus menciptakan akuntabilitas yang lebih tinggi. Dalam upaya menyesuaikan diri dengan dinamika pelayanan kesehatan, rumah sakit senantiasa berinovasi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Salah satu bentuk implementasi nyata dari prinsip keterbukaan informasi publik dan peningkatan kualitas pelayanan adalah melalui strategi penanganan keluhan masyarakat secara terpadu. RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo menyediakan berbagai kanal pengaduan untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun saran perbaikan layanan. Kanal-kanal tersebut antara lain: ***E-Pengaduan, LaporGub, Google Review, Kessan, Kotak Saran, WhatsApp/SMS***, serta **pengaduan langsung** secara lisan maupun tertulis.

Pada laporan ini, kami menyajikan data dan informasi terkait penanganan keluhan pasien yang diterima melalui berbagai kanal tersebut, sebagai wujud komitmen rumah sakit dalam merespons masukan masyarakat secara cepat, tepat, terbuka, dan bertanggung jawab.

II. LAYANAN PENGADUAN

1. Saluran Pengaduan

RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo menyediakan beberapa kanal resmi bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, maupun aspirasi, yaitu:

- 1) Tatap Muka secara Langsung
- 2) LaporGub/SP4N Lapor

5	PPA Lain	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Non Klinis (Sarana, Sanitasi, TPPRI, TPPRJ, Admin, Satpam, Kassa)	3	0	0	0	0	0	2	5
	Total	5	0	0	0	0	0	3	8

FEBRUARI									
No.	Kategori Aduan	Google Review	Langsung	SMS/WhatsApp Center	LaporGub	Kotak Saran	E-Pengaduan	Kessan	Jumlah
1	Dokter	0	0	0	0	0	0	2	2
2	Perawat	1	0	0	0	0	0	1	2
3	Bidan	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Farmasi	0	0	0	0	0		1	1
5	PPA Lain	0	0	0	0	0	0	1	1
6	Non Klinis (Sarana, Sanitasi, TPPRI, TPPRJ, Admin, Satpam, Kassa)	0	0	0	0	0	0	2	2
	Total	1	0	0	0	0	0	7	8

MARET									
No.	Kategori Aduan	Google Review	Langsung	SMS/WhatsApp Center	LaporGub	Kotak Saran	E-Pengaduan	Kessan	Jumlah
1	Dokter	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Perawat	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Bidan	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Farmasi	0	0	0	0	0	0	0	0
5	PPA Lain	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Non Klinis (Sarana, Sanitasi, TPPRI, TPPRJ, Admin, Satpam, Kassa)	1	0	2	0	0	0	0	3
	Total	1	0	2	0	0	0	0	3

2. Pengaduan Berdasarkan Kategori

Pengaduan masyarakat yang diterima rumah sakit dikelompokkan berdasarkan jenis layanan untuk memudahkan analisis dan penentuan prioritas perbaikan. Kategori ini mencakup pelayanan medis, penunjang, maupun administrasi. Dengan pemetaan ini, dapat diketahui area mana yang paling banyak mendapat perhatian atau keluhan dari masyarakat.

Pada Januari – Maret tahun 2026, berikut rekapitulasi pengaduan masyarakat berdasarkan kategori :

No.	Kategori Aduan	Jumlah
1	Dokter	2
2	Perawat	5
3	Bidan	0
4	Farmasi	1
5	PPA Lain	1
6	Staf Non Klinis (Sarana, TPPRI, TPPRJ, Administrasi, Security, Kassa)	10
	Total	19

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa selama Januari – Maret tahun 2026 terdapat 19 aduan masyarakat dengan kategori paling banyak berada pada aduan yang ditujukan kepada dokter dan staf non klinis (sarana, TPPRI, TPPRJ, Administrasi, Security dan Kassa).

3. Pengaduan Berdasarkan Saluran

Rumah sakit menyediakan berbagai saluran resmi untuk menampung aspirasi masyarakat mulai dari kanal digital hingga mekanisme tatap muka. Analisis terhadap saluran pengaduan ini penting untuk mengetahui kecenderungan masyarakat dalam menyampaikan keluhan sekaligus mengevaluasi efektivitas media komunikasi yang tersedia.

Pada Januari –Maret tahun 2026, berikut rekapitulasi pengaduan masyarakat berdasarkan saluran :

No.	Saluran Aduan	Jumlah
1	Google Review/Instagram/TikTok	7
2	Langsung	0
3	SMS/WhatsApp Center	2
4	LaporGub	0
5	Kotak Saran	0
6	E-Pengaduan	0
7	Kessan	10
	Total	19

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa selama Januari – Maret tahun 2026, saluran yang paling banyak digunakan yaitu Kessan JKN sebanyak 10 aduan masyarakat. Sementara itu, SMS/WhatsApp hanya terdapat 2 aduan masyarakat yang masuk.

4. Pengaduan Berdasarkan Grading

Setiap pengaduan yang diterima kemudian dipilah berdasarkan tingkat keparahan atau *grading*. Pengelompokan ini membantu rumah sakit dalam menentukan prioritas tindak lanjut, sehingga pengaduan yang berdampak besar dapat segera direspons dan diselesaikan sesuai standar pelayanan.

Pada Januari – Maret tahun 2026, berikut rekapitulasi pengaduan masyarakat berdasarkan *grading* :

No.	Saluran Aduan	Januari	Februari	Maret
1	Hijau	8	8	3
2	Kuning	0	0	0
3	Merah	0	0	0
	Total	8	8	3

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa selama Januari – Maret tahun 2026, tingkat keparahan atau *grading* paling banyak berada di level warna Hijau.

5. Pengaduan Berdasarkan Tindaklanjut

Tindak lanjut terhadap pengaduan yang diterima dilakukan dengan memberikan respon awal berupa ucapan terima kasih kepada pelapor atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan. Setiap pengaduan yang masuk wajib mendapatkan tanggapan dalam waktu paling lambat 24 jam setelah diterima. Aspirasi atau keluhan yang disampaikan kemudian diteruskan ke unit kerja terkait melalui Kepala Bidang, Bagian, Instalasi, atau Unit yang bertanggung jawab untuk ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku. Selama periode laporan, status penyelesaian pengaduan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut :

No.	Bulan	Sudah Ditindaklanjuti	Belum
1	Januari	8	0
2	Februari	8	0
3	Maret	3	0
	Total	19	0

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa selama Januari – Maret tahun 2026, sebagian besar pengaduan masyarakat sudah ditindaklanjuti.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Jumlah pengaduan pada triwulan I terdapat 19 aduan.
- 2) Pengaduan paling banyak ditujukan kepada dokter dan staf non klinis, yang menandakan perlunya perhatian lebih terhadap aspek komunikasi dan administrasi pelayanan.
- 3) Kanal digital (Kesan JKN dan Google Review/Instagram/TikTok) menjadi pilihan utama masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, sehingga perlu terus dioptimalkan.
- 4) Tidak ada pengaduan berat (merah) pada periode ini, dan semua aduan telah ditindaklanjuti, yang mencerminkan kinerja responsif tim pengelola pengaduan.

V. REKOMENDASI

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Dokter dan Staf Non Klinis

- Melakukan pelatihan komunikasi efektif bagi tenaga medis dan non-medis.
- Evaluasi sistem administrasi dan pelayanan penunjang agar lebih cepat dan ramah pasien.

2. Optimalisasi Saluran Digital

- Memperkuat pengelolaan Kesan JKN dan media sosial sebagai kanal pengaduan utama.
- Menambahkan fitur monitoring real-time agar pengaduan bisa segera ditindaklanjuti.

3. Diversifikasi Saluran Pengaduan

- Mendorong masyarakat untuk juga memanfaatkan kotak saran, hotline, dan E-pengaduan agar distribusi kanal lebih seimbang.
- Melakukan sosialisasi rutin terkait semua kanal resmi pengaduan.

4. Monitoring dan Evaluasi Berkala

- Membuat laporan pengaduan triwulanan sebagai bahan evaluasi manajemen.
- Mengintegrasikan hasil pengaduan dengan program peningkatan mutu rumah sakit.

Ambarawa, 06 April 2026

Direktur
RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo



dr. HASTI WULANDARI, M.K.M
Pembina Tingkat I / IVb
NIP. 197005312002122001

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI JKN KESSAN
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

January-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
1	1/15/2026	-	untuk TV mohon bisa dinyalakan karena terkadang pasien suntuk dan butuh hiburan	Non Klinis (Sarana, TPPRI, TPPRJ, Administrasi, Security, Kassa)	Telah disampaikan kepada Kepala Seksi Sarana untuk menindaklanjuti permasalahan terkait.				V	
2	1/13/2026	-	saat masuk IGD ditolak, dan disuruh ke poli dulu, sedangkan kondisi sudah lemas, dan pucat karena muntah2	Keperawatan	Telah disampaikan kepada Kepala Seksi Keperawatan agar memberikan evaluasi kepada petugas.				V	
3	1/19/2026	TERESIA ANJU ARMYTA MERIANOVA	Mohon maaf sebelumnya untuk peralatan medis seperti USG yg tidak dapat berfungsi secara maksimal, mohon untuk dapat segera ditindaklanjuti perbaikan agar dokter dan pasien mendapatkan hasil yg optimal. Untuk pelayanan dari dokter dan tenaga medis lainnya cukup baik dan cepat penanganannya, pertahankan dan tingkatkan selalu	Non Klinis (Sarana, TPPRI, TPPRJ, Administrasi, Security, Kassa)	Telah disampaikan kepada Kepala Seksi Sarana untuk melakukan pengecekan alat medis secara berkala.				V	

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudirman, S.Kep.Ns
NIP. 19830729200902 1 002

Ambarawa, 02 Februari 2026

Sekretaris



Nur Aftria Cika Handayani, S.I.Kom

NIP. 19980130202321 2 006

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI E-PENGADUAN
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

January-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
				NIHIL						

Ambarawa, 02 Februari 2026

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudrisman, S.Kep.Ns
NIP. 19830729200902 1 002



Sekretaris

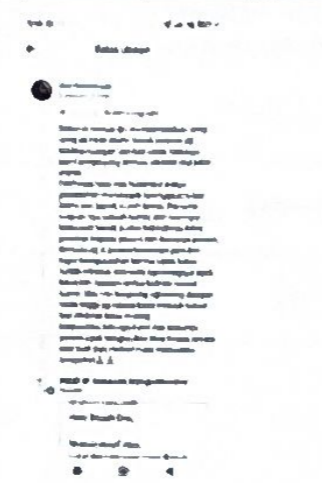

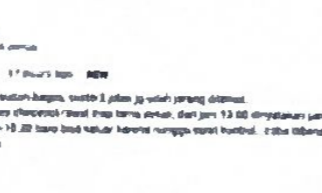


Nur Aftria Cika Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI GOOGLE REVIEW/MEDIA SOSIAL
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

January-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	KATEGORI ADUAN	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
1	Januari 2026	Lucia Sandra		Perawat	Tim Pengaduan telah menyampaikan ke terakit kepada Kepala Seksi Keperawatan dan melakukan evaluasi kepada petugas.				V	
2	9 Januari 2026	Adjie Saputra		Staf Non Klinis (TPPRI, TPPRJ, Sarana, Sanitasi, Satpam, Admin, Kassa)	Tim Pengaduan telah meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh keluarga pasien. Kepala Bagian Tata Usaha telah melakukan teguran dan evaluasi kepada pihak petugas keamanan.				V	

3	9 Januari 2026	Dwi Kumiawan		<p>Staf Non Klinis (TPPRI, TPRJ, Sarana, Sanitasi, Satpam, Admin, Kassa)</p>	<p>Tim Pengaduan telah meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh keluarga pasien. Kepala Bagian Tata Usaha telah melakukan teguran dan evaluasi kepada pihak petugas keamanan.</p>			V	
4	9 Januari 2026	Erwin Kristanto		<p>Perawat</p>	<p>Tim Pengaduan telah menyampaikan ha terakik kepada Kepala Seksi Keperawatan dan melakukan evaluasi kepada petugas.</p>			V	
5	30 Januari 2026	Kuncoro F		<p>Staf Non Klinis (TPPRI, TPRJ, Sarana, Sanitasi, Satpam, Admin, Kassa)</p>	<p>Tim Pengaduan membalas ulasan tersebut dan melakukan evaluasi.</p>			V	

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudrisman, S.Kep.Ns
NIP. 19830729200902 1 002

Ambarawa, 02 Februari 2026

Sekretaris



Nur Aftria Cika Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI WA/SMS CENTER
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

January-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
			NIHIL							

Ambarawa, 02 Februari 2026

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudrisman, S.Kep.Ns
NIP. 19830729200902 1 002

Secretaris



Nur Aftria Cika Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN SECARA LANGSUNG
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

January-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
					NIHIL					

Ambarawa, 02 Februari 2026

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudrisman, S.Kep.Ns
NIP. 19830729200902 1 002

Sekretaris



Nur Afitria Cika Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006

REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI LAPOR GUB
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026

January-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDAN G	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
1					NIHIL					

Ambarawa, 02 Februari 2026

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudrisman, S.Kep.Ns
NIP. 19830729200902 1 002

Sekretaris



Nur Aftria Cika Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI KOTAK SARAN
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

January-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
				NIHIL						

Ambarawa, 02 Desember 2026

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudrisman, S.Kep.Ns
NIP. 19830729200902 1 002

Sekretaris



Nur Aftria Cika Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI JKN KESSAN
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

February-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
1	01/02/2026	MUHAMMAD JUMARI	maaf obatnya kalo hari H kosong harusnya jangan dikasih obat yang tidak cocok dan harusnya obatnya bisa dikasih pas hari H plus atau setelah ada obatnya	Farmasi	Telah dikoordinasikan dengan Kepala Instalasi Farmasi dan Kepala Seksi Pelayanan Medik				V	
2	08/02/2026	PA***** AK*** MA*****	saran setelah periksa diberikan copy pemeriksaan. terimakasih	Staf Non Klinis (TPPRI, TPPRJ, Sarana, Sanitasi, Satpam, Admin, Kassa)	Telah dikoordinasikan dengan baglan Bidang Pelayanan Medik				V	
3	19/02/2026	PA***** AK*** MA*****	saran untuk menu makanan pasien alergi terhadap apa mohon ditanyakan untuk ahli gizi	PPA Lain	Telah dikoordinasikan dengan Kepala Instalasi Gizi dan Kepala Seksi Penunjang Medik				V	

4	23/02/2026	ANTONIUS YULIADI SUMARNO	pasien tdk diarahkn/ dirujuk priksa ke dokter lain yg bs menangani keluhan pasien... cm liat nalisa tanpa nyentuh pasien sedikitpun.. cm ngasih obat.. yg tdk sesuai keluhan pasien	Dokter	Telah dikoordinasikan dengan bagian Bidang Pelayanan Medik				V	
5	23/02/2026	AN***** YU***** SU*****	dokter memeriksa tanpa menyentuh pasien, hanya berdasarkan Laptop doang.. jd kurang puas... solusi keluhan pasien kurang ditanggapi	Dokter	Telah dikoordinasikan dengan bagian Bidang Pelayanan Medik				V	
6	24/02/2026	PA***** AK*** MA*****	mohon untuk pasien darurat jika membutuhkan rawat inap segera di tangani	Perawat	Telah dikoordinasikan dengan bagian Bidang Keperawatan				V	

7	24/02/2026	PA***** AK*** MA*****	untuk antrian di layar agar di urutkan saja	Staf Non Klinis (TPPRI, TPPRJ, Sarana, Sanitasi, Satpam, Admin, Kassa)	Telah dikoordinasikan dengan bagian Sarana				V	
---	------------	-----------------------	---	--	--	--	--	--	---	--

Ambarawa, 02 Maret 2026

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudirman, S.Kep.Ns
NIP. 19830729200902 1 002

Sekretaris



Nur Aftria Cika Handayani, S.I.Kom

NIP. 19980130202321 2 006

REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI E-PENGADUAN
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026

February-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
					NIHIL					

Ambarawa, 02 Maret 2026

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudrisman, S.Kep.Ns
NIP. 19830729200902 1 002

Sekretaris



Nur Aftria Cika Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI GOOGLE REVIEW/MEDIA SOSIAL
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

February-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	KATEGORI ADUAN	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
1	4 Februari 2026	Punti Winiyati	<p>Review</p> <p>Punti Winiyati</p> <p>Mari ini suami dpt rujukan rawat inap poli penyakit dalam, dari pagi sampai sekarang jam 2 ruang rawat blm siap. Pasien sdh lemas ya masih hrs nunggu . Apa karena kami pakai BPJS kelas gratis ?????</p> <p>Perawat</p>	Perawat	Tim pengaduan telah mendatangi keluarga pasien untuk meminta maaf dan menindaklanjuti permasalahan. Keluarga pasien mengaku tidak pernah memberikan review negatif tersebut, akan tetapi pada akhirnya keluarga pasien telah memberikan review baik terkait pelayanan.				V	

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudrisman, S.Kep.Ns
NIP. 19830729200902 1 002

Ambarawa, 02 Maret 2026

Sekretaris



Nur Aftria Cika Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI WA/SMS CENTER
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

February-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
			NIHIL							

Ambarawa, 02 Maret 2026

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudrisman, S. Kep. Ns
NIP. 19830729200902 1 002

Sekretaris



Nur Aftria Cika Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN SECARA LANGSUNG
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

February-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
			NIHIL							

Ambarawa, 02 Maret 2026

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudrisman, S.Kep.Ns
NIP. 19830729200902 1 002

Sekretaris



Nur Aftria Cika Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI LAPOR GUB
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

February-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPUNGKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDAN	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
1					NIHIL					

Ambarawa, 02 Maret 2026

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudrisman. S. Kep. Ns
NIP. 19830729200902 1 002

Sekretaris



Nur Aftria Cika Handayani. S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI KOTAK SARAN
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

February-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
			NIHIL							

Ambarawa, 02 Maret 2026

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudrisman, S.Kep.Ns
NIP. 19830729200902 1 002

Sekretaris



Nur Aftria Cika Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006



DHARMOYATAMA SATYA PRAJA

PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG
DINAS KESEHATAN

RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO

Jl. Kartini No. 101 Ambarawa 50611 Telp. (0298) 591020 Fax. (0298) 591868

email : ambarawa_rsud@yahoo.co.id website : rsudambarawa.semarangkab.go.id



LAPORAN TINDAK LANJUT

Pengaduan Masyarakat melalui Media Sosial (Google Review)

A. Identitas Laporan

- Tanggal Pengaduan : 4 Februari 2026
- Media Pengaduan : Google Review
- Nama Pelapor : Punt Winiyati
- Unit/Bagian Terkait : Perawat

B. Uraian Pengaduan

Review



Punt Winiyati

Local Guide · 8 reviews

★ ★ ★ ★ ★ 2 hours ago

Hari ini suami dpt rujukan rawat inap poli penyakit dalam, dari pagi sampai sekarang jam 2 ruang rawat blm siap. Pasien sdh lemas ya masih hrs nunggu . Apa karena kami pakai BPJS kelas gratis ?????

See translation

C. Tindak Lanjut

Menindaklanjuti hal tersebut, tim pengaduan telah melakukan hal-hal sebagai berikut :

- Meminta maaf kepada pasien dan keluarganya atas ketidaknyamanan yang dialami.
- Membalas aduan di Google Review dan melacak identitas pasien.

- Melakukan klarifikasi kepada pasien, keluarga pasien dan petugas kesehatan yang bertugas pada saat itu.
- Evaluasi bersama dengan Manajer Ruang.

D. Hasil Tindak Lanjut

- Status : Selesai ditangani
- Uraian Hasil :
 - 1) Meminta maaf kepada pasien dan keluarganya atas ketidaknyamanan yang dialami.
 - 2) Memberikan kemudahan pelayanan saat pasien kontrol pasca rawat inap.
 - 3) Keluarga pasien memberikan review dan bintang lima di Google Review.

E. Penutup

Demikian laporan tindak lanjut pengaduan masyarakat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ambarawa, 05 Februari 2026

Ketua Tim Pengaduan Masyarakat



Sudrisman, S.Kep.Ns

NIP. 19830729200902 1 002

DOKUMENTASI



**REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI JKN KESSAN
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

March-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
				NIHIL						

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudraman. S. Kep. Na
NIP. 19830729200902 1 002

Ambarawa, 06 April 2026

Sekretaris



Nur Aftria Cika Handayani. S.I.Kom

NIP. 19980130202321 2 006

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI E-PENGADUAN
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

March-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
					NIHIL					

Ambarawa, 06 April 2026

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudrisman, S.Kep.Ns
NIP. 19830729200902 1 002

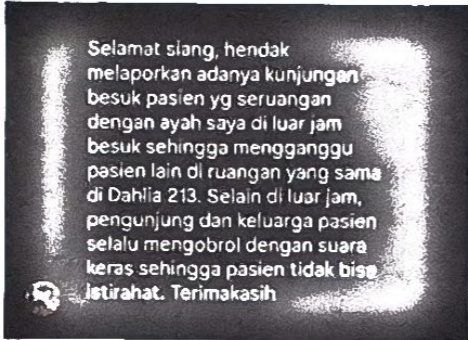
Sekretaris



Nur Aftria Cika Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI GOOGLE REVIEW/MEDIA SOSIAL
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

March-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	KATEGORI ADUAN	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
1	1 Maret 2026		 <p>Selamat siang, hendak melaporkan adanya kunjungan besuk pasien yg seruangan dengan ayah saya di luar jam besuk sehingga mengganggu pasien lain di ruangan yang sama di Dahlia 213. Selain di luar jam, pengunjung dan keluarga pasien selalu mengobrol dengan suara keras sehingga pasien tidak bisa istirahat. Terimakasih</p>	<p>Staf Non Klinis (TPPRI, TPPRJ, Sarana, Sanitasi, Satpam, Admin, Kassa)</p>	<p>Telah dikoordinasikan dengan Bagian Tata Usaha untuk memberikan evaluasi kepada petugas keamanan dapat memantau jam kunjung pasien rawat inap.</p>				V	

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudrisman, S. Kep. Ns
NIP. 19830729200902 1 002

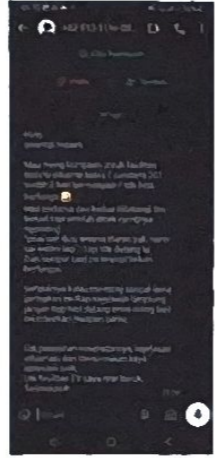
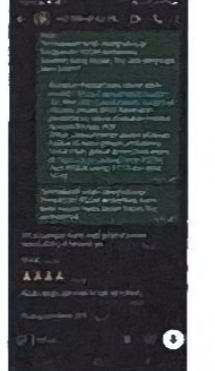
Ambarawa, 06 April 2026

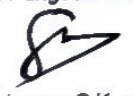
Sekretaris


Nur Aftria Cilka Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI WA/SMS CENTER
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

March-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	TERLAKSANA				
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
	Maret 2026	-		Staf Non Klinis (TPPRI, TPPRJ, Sarana, Sanitasi, Satpam, Admin, Kassa)	Telah dikoordinasikan dengan bidang Sarana				V	
	Maret 2026	-		Staf Non Klinis (TPPRI, TPPRJ, Sarana, Sanitasi, Satpam, Admin, Kassa)	Telah dikoordinasikan dengan bidang Sarana				V	

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik

Sudrisman, S. Kep. Na
NIP. 19830729200902 1 002

Ambarawa, 06 April 2026
Sekretaris

Nur Aftria Cika Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN SECARA LANGSUNG
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

March-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
			NIHIL							

Ambarawa, 06 April 2026

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudrisman S. Keo Nis
NIP. 19830729200902 1 002

Sekretaris



Nur Aftria Cika Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI LAPOR GUB
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

March-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPUNGKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDAN	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
1					NIHIL					

Ambarawa, 06 April 2026

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudrisman, S.Kep.Ns
NIP. 19830729200902 1 002

Sekretaris



Nur Aftria Cika Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006

**REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI KOTAK SARAN
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2026**

March-2026

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
			NIHIL							

Ambarawa, 06 April 2026

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



Sudrisman, S.Kep.Ns
NIP. 19830729200902 1 002

Sekretaris



Nur Afitria Cika Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006