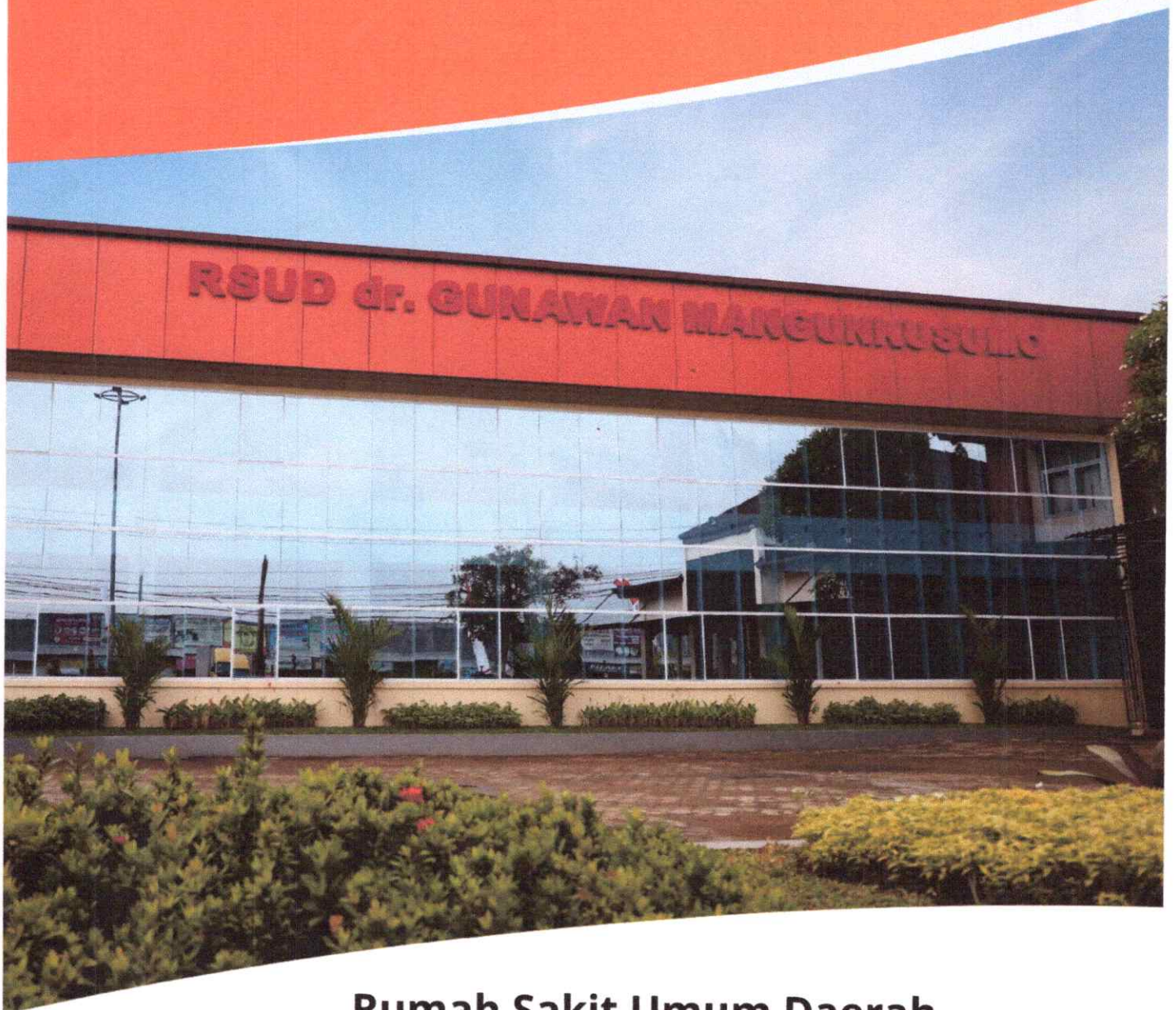


**LAPORAN PENGADUAN PUBLIK
PERIODE OKTOBER – DESEMBER
TAHUN 2025**



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

LAPORAN KELUHAN PASIEN RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO

PERIODE OKTOBER – DESEMBER 2025

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:

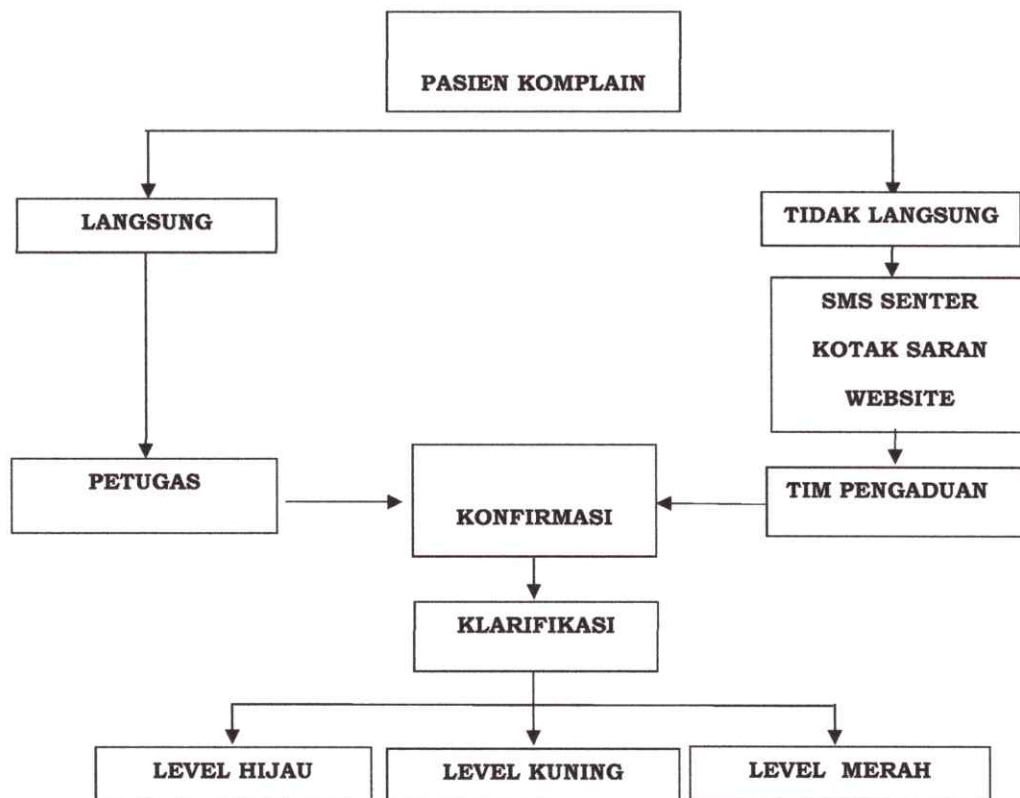
- 1) Tatap Muka secara Langsung
- 2) LaporGub/SP4N Lapor

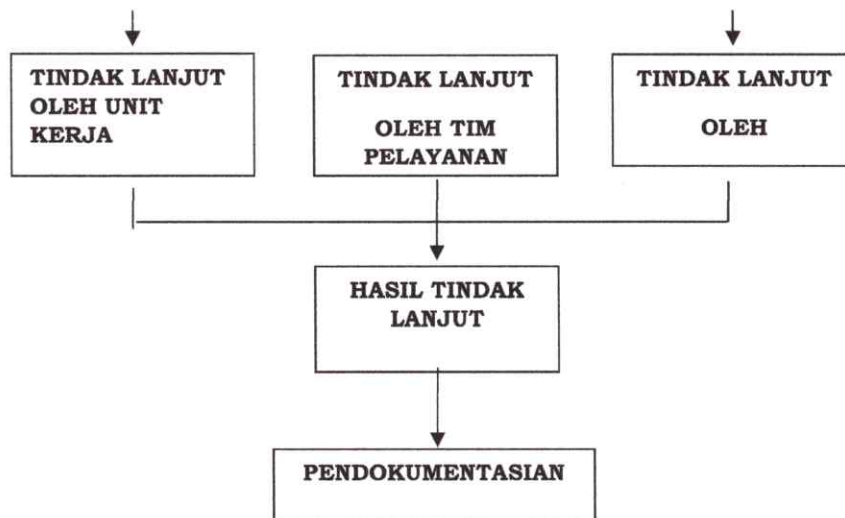
- 3) SMS/WhatsApp Center
- 4) Google Review/Instagram/TikTok
- 5) Kotak Saran
- 6) E-Pengaduan
- 7) Kessan

2. Mekanisme Penerimaan dan Penanganan Pengaduan

- 1) Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui salah satu saluran resmi.
- 2) Petugas (tim pengaduan) mencatat setiap pengaduan ke dalam sistem rekapitulasi.
- 3) Pengaduan diberikan respon awal berupa ucapan terima kasih dalam waktu maksimal 24 jam.
- 4) Laporan diteruskan ke unit kerja terkait melalui Kepala Bidang/Bagian/Instalasi.
- 5) Unit kerja menindaklanjuti sesuai SOP.
- 6) Status penyelesaian dicatat.
- 7) Hasil tindak lanjut dilaporkan kembali.

3. Alur Proses Pengaduan





III. MONITORING DAN EVALUASI

1. Pengaduan Berdasarkan Bulan

Rekapitulasi bulanan ini bertujuan untuk menganalisis tren temporal jumlah pengaduan dari waktu ke waktu. Melalui data ini, kita dapat mengidentifikasi bulan-bulan tertentu yang secara signifikan mengalami peningkatan (lonjakan) atau penurunan dalam volume pengaduan.

Pada Oktober – Desember tahun 2025, berikut rekapitulasi pengaduan berdasarkan bulan :

No.	Kategori Aduan	OKTOBER							
		Google Review	Langsung	SMS/WhatsApp Center	LaporGub	Kotak Saran	E-Pengaduan	Kessan	Jumlah
1	Dokter	0	0	0	0	0	1	1	2
2	Perawat	1	0	0	0	0	0	0	1
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	Staf Non Klinis (Sarana, TPPRI, TPPRJ, Administrasi, Security, Kassa)	0	0	0	0	0	0	2	2
	Total	1	0	0	0	0	1	3	5

No.	Kategori Aduan	NOVEMBER							
		Google Review	Langsung	SMS/WhatsApp Center	LaporGub	Kotak Saran	E-Pengaduan	Kessan	Jumlah
1	Dokter	0	0	0	0	0	0	3	3
2	Perawat	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Bidan	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Farmasi	1	0	0	0	0	0	0	1
5	PPA Lain (Gizi, Laborat, Radiologi)	1	0	0	0	0	0	1	2
6	Staf Non Klinis (Sarana, TPPRI, TPPRJ, Administrasi, Security, Kassa)	0	0	0	0	0	0	1	1
	Total	2	0	0	0	0	0	5	7

No.	Kategori Aduan	DESEMBER							
		Google Review/ Media Sosial	Langsung	SMS/WhatsApp Center	LaporGub	Kotak Saran	E-Pengaduan	Kessan	Jumlah
1	Dokter	1	0	0	0	0	0	1	2
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	Staf Non Klinis (Sarana, TPPRI, TPPRJ, Administrasi, Security, Kassa)	3	0	0	0	0	0	2	5
	Total	4	0	0	0	0	0	3	7

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 Oktober – Desember tahun 2025, berikut rekapitulasi pengaduan masyarakat berdasarkan kategori :

No.	Kategori Aduan	Jumlah
1	Dokter	7
2	Perawat	1
3	Bidan	0
4	Farmasi	1
5	PPA Lain	2
6	Staf Non Klinis (Sarana, TPPRI, TPPRJ, Administrasi, Security, Kassa)	8
	Total	19

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa selama Oktober – Desember tahun 2025 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 Oktober – Desember tahun 2025, berikut rekapitulasi pengaduan masyarakat berdasarkan saluran :

No.	Saluran Aduan	Jumlah
1	Google Review/Instagram/TikTok	7
2	Langsung	0
3	SMS/WhatsApp Center	0
4	LaporGub	0
5	Kotak Saran	0
6	E-Pengaduan	1
7	Kessan	11
	Total	19

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa selama Oktober – Desember tahun 2025, saluran yang paling banyak digunakan yaitu Kessan JKN sebanyak 11 aduan masyarakat. Sementara itu, e-Pengaduan hanya terdapat 1 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 Juli-September tahun 2025, berikut rekapitulasi pengaduan masyarakat berdasarkan *grading* :

No.	Saluran Aduan	Oktober	November	Desember
1	Hijau	5	6	7
2	Kuning	0	1	0
3	Merah	0	0	0
	Total	5	7	7

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa selama Oktober – Desember tahun 2025, 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	Oktober	5	0
2	November	7	0
3	Desember	7	0
	Total	19	0

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa selama Oktober – Desember tahun 2025, sebagian besar pengaduan masyarakat sudah ditindaklanjuti.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Jumlah pengaduan pada triwulan IV terdapat 19 aduan, artinya mengalami penurunan dari Triwulan III.
- 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, 05 Januari 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 2025

October-2025

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
1	01-10-25	JONGKO SARYONO	sudah cukup baik, mungkin bisa tingkatkan kenyamanan dengan ditambah kursi sofa khusus bagi lansia/ yan gmembutuhkan untuk menambah kenyamanan jika menunggu antrean dalam waktu lama	Staf Non Klinis (TPPRI, TPPRJ, Sarana, Sanitasi, Satpam, Admin, Kassa)	Saran tersebut telah disampaikan kepada bidang sarana untuk memberikan fasilitas kursi sofa khusus untuk lansia.				V	
2	22-10-25	FA*** AU** AM*****	fasilitas nyaman komplet, tapi televisinya tidak bisa menangkap siaran	Staf Non Klinis (TPPRI, TPPRJ, Sarana, Sanitasi, Satpam, Admin, Kassa)	Tim sarana telah menindaklanjuti dengan mengecek ruangan tersebut untuk melakukan perbaikan.				V	
3	25-10-25	PR*** RI***** MU*****	untuk kedatangan dokter sebaiknya sesuai dengan jam pelayanan agar pasien yang berobat/ kontrol tidak menunggu terlalu lama	DOKTER	Tim pengaduan telah menyampaikan hal ini kepada dokter yang bersangkutan untuk dijadikan evaluasi.				V	

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



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

Ambarawa, 03 November 2025

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 2025

October-2025

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
1	29-10-25	Anonim	Untuk dokter Spesialis Anak, dr. Tundjungsari Ratna, M.Sc SpA Jadwal Praktik setiap hari Selasa-Jumat pukul 09.30 sd selesai. Tetapi untuk kehadiran pukul 10.30 lebih saja belum datang praktik, karena ini pasien nya adalah anak, jadi kasian kalau suruh nunggu terlalu lama,	DOKTER	Tim pengaduan telah menyampaikan kepada Bidang Pelayanan dan Penunjang Medik.				V	

Ambarawa, 03 November 2025

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



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

Sekretaris



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

REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI GOOGLE REVIEW/MEDIA SOSIAL
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2025

October-2025

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	KATEGORI ADUAN	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
1	27-10-25	Ahmad Najib		PERAWAT	Aduan telah disampaikan kepada Manajer Ruang Mawar dan telah memberikan edukasi dan evaluasi kepada perawat agar memberikan pelayanan yang nyaman bagi pasien.				V	

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik

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

Ambarawa, 01 Oktober 2025
Sekretaris

Nur Afritia Cikal-Handayani, S.I.Kom
NIP. 19980130202321 2 006

REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI WA/SMS CENTER
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2025

October-2025

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

Ambarawa, 03 November 2025

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 2025

October-2025

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

Ambarawa, 03 November 2025

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 2025

October-2025

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

Ambarawa, 03 November 2025

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 2025

October-2025

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

Ambarawa, 3 November 2025

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 2025**

November-2025

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
1	14-11-25	R ****	wifi di ruang tunggu mohond aktf	Staf Non Klinis	Koordinasi dengan Kepala Seksi sarana				V	
2	17-11-25	GAYUH UTAMI	harap adanya swamedikasi	PPA Lain	Koordinasi dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Penunjang Medik				V	
3	18-11-25	AGUNG PATRIYANTO	dokter dan paramedis yang lain sangat baik dan profesional, kecuali dokter ortopedi (dr. Pipit)	DOKTER	Koordinasi dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Penunjang Medik				V	
4	22-11-25	AR***** WJ*** KA *****	Mungkin untuk dokter bisa datang ke poli sesuai jam yang tertera di depan poli, karena banyak pasien yang rawat jalan kadang menunggu dari pagi sampai siang, terlebih hanya menunggu untuk minta resep saja	DOKTER	Koordinasi dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Penunjang Medik				V	

5	29-11-25	EN* HI*****	terlalu lama menunggu Dokter nya.. Maaf	DOKTER	Koordinasi dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Penunjang Medik				V	
---	----------	-------------	--	--------	--	--	--	--	---	--

Ambarawa, 1 Desember 2025

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 2025

November-2025

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

Ambarawa, 1 Desember 2025

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 WA/SMS CENTER
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2025

November-2025

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

Ambarawa, 1 Desember 2025

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 2025

November-2025

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

Ambarawa, 01 Desember 2025

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 2025

November-2025

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

Ambarawa, 1 Desember 2025

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 2025

November-2025

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

Ambarawa, 1 Desember 2025

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



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

Sekretaris



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

REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI GOOGLE REVIEW/MEDIA SOSIAL
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2025

December-2025		NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	KATEGORI ADUAN	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
								HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
1	14-12-25	IVON TANJUNG	Review ivon tanjung andriani 17 tahun lalu Satpamnya sangat tidak ramah, manggil orang kayak manggil preman! Tidak sopan sama sekali! Like · 1 · Comment	Staf Non Klinis	Koordinasi dengan Kepala Bagian Tata Usaha dan Security.				V			
2	17-12-25	Rani	17 tahun lalu Revisi: 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38. 39. 40. 41. 42. 43. 44. 45. 46. 47. 48. 49. 50. 51. 52. 53. 54. 55. 56. 57. 58. 59. 60. 61. 62. 63. 64. 65. 66. 67. 68. 69. 70. 71. 72. 73. 74. 75. 76. 77. 78. 79. 80. 81. 82. 83. 84. 85. 86. 87. 88. 89. 90. 91. 92. 93. 94. 95. 96. 97. 98. 99. 100. 101. 102. 103. 104. 105. 106. 107. 108. 109. 110. 111. 112. 113. 114. 115. 116. 117. 118. 119. 120. 121. 122. 123. 124. 125. 126. 127. 128. 129. 130. 131. 132. 133. 134. 135. 136. 137. 138. 139. 140. 141. 142. 143. 144. 145. 146. 147. 148. 149. 150. 151. 152. 153. 154. 155. 156. 157. 158. 159. 160. 161. 162. 163. 164. 165. 166. 167. 168. 169. 170. 171. 172. 173. 174. 175. 176. 177. 178. 179. 180. 181. 182. 183. 184. 185. 186. 187. 188. 189. 190. 191. 192. 193. 194. 195. 196. 197. 198. 199. 200. 201. 202. 203. 204. 205. 206. 207. 208. 209. 210. 211. 212. 213. 214. 215. 216. 217. 218. 219. 220. 221. 222. 223. 224. 225. 226. 227. 228. 229. 230. 231. 232. 233. 234. 235. 236. 237. 238. 239. 240. 241. 242. 243. 244. 245. 246. 247. 248. 249. 250. 251. 252. 253. 254. 255. 256. 257. 258. 259. 260. 261. 262. 263. 264. 265. 266. 267. 268. 269. 270. 271. 272. 273. 274. 275. 276. 277. 278. 279. 280. 281. 282. 283. 284. 285. 286. 287. 288. 289. 290. 291. 292. 293. 294. 295. 296. 297. 298. 299. 300. 301. 302. 303. 304. 305. 306. 307. 308. 309. 310. 311. 312. 313. 314. 315. 316. 317. 318. 319. 320. 321. 322. 323. 324. 325. 326. 327. 328. 329. 330. 331. 332. 333. 334. 335. 336. 337. 338. 339. 340. 341. 342. 343. 344. 345. 346. 347. 348. 349. 350. 351. 352. 353. 354. 355. 356. 357. 358. 359. 360. 361. 362. 363. 364. 365. 366. 367. 368. 369. 370. 371. 372. 373. 374. 375. 376. 377. 378. 379. 380. 381. 382. 383. 384. 385. 386. 387. 388. 389. 390. 391. 392. 393. 394. 395. 396. 397. 398. 399. 400. 401. 402. 403. 404. 405. 406. 407. 408. 409. 410. 411. 412. 413. 414. 415. 416. 417. 418. 419. 420. 421. 422. 423. 424. 425. 426. 427. 428. 429. 430. 431. 432. 433. 434. 435. 436. 437. 438. 439. 440. 441. 442. 443. 444. 445. 446. 447. 448. 449. 450. 451. 452. 453. 454. 455. 456. 457. 458. 459. 460. 461. 462. 463. 464. 465. 466. 467. 468. 469. 470. 471. 472. 473. 474. 475. 476. 477. 478. 479. 480. 481. 482. 483. 484. 485. 486. 487. 488. 489. 490. 491. 492. 493. 494. 495. 496. 497. 498. 499. 500. 501. 502. 503. 504. 505. 506. 507. 508. 509. 510. 511. 512. 513. 514. 515. 516. 517. 518. 519. 520. 521. 522. 523. 524. 525. 526. 527. 528. 529. 530. 531. 532. 533. 534. 535. 536. 537. 538. 539. 540. 541. 542. 543. 544. 545. 546. 547. 548. 549. 550. 551. 552. 553. 554. 555. 556. 557. 558. 559. 560. 561. 562. 563. 564. 565. 566. 567. 568. 569. 570. 571. 572. 573. 574. 575. 576. 577. 578. 579. 580. 581. 582. 583. 584. 585. 586. 587. 588. 589. 590. 591. 592. 593. 594. 595. 596. 597. 598. 599. 600. 601. 602. 603. 604. 605. 606. 607. 608. 609. 610. 611. 612. 613. 614. 615. 616. 617. 618. 619. 620. 621. 622. 623. 624. 625. 626. 627. 628. 629. 630. 631. 632. 633. 634. 635. 636. 637. 638. 639. 640. 641. 642. 643. 644. 645. 646. 647. 648. 649. 650. 651. 652. 653. 654. 655. 656. 657. 658. 659. 660. 661. 662. 663. 664. 665. 666. 667. 668. 669. 670. 671. 672. 673. 674. 675. 676. 677. 678. 679. 680. 681. 682. 683. 684. 685. 686. 687. 688. 689. 690. 691. 692. 693. 694. 695. 696. 697. 698. 699. 700. 701. 702. 703. 704. 705. 706. 707. 708. 709. 710. 711. 712. 713. 714. 715. 716. 717. 718. 719. 720. 721. 722. 723. 724. 725. 726. 727. 728. 729. 730. 731. 732. 733. 734. 735. 736. 737. 738. 739. 740. 741. 742. 743. 744. 745. 746. 747. 748. 749. 750. 751. 752. 753. 754. 755. 756. 757. 758. 759. 760. 761. 762. 763. 764. 765. 766. 767. 768. 769. 770. 771. 772. 773. 774. 775. 776. 777. 778. 779. 780. 781. 782. 783. 784. 785. 786. 787. 788. 789. 790. 791. 792. 793. 794. 795. 796. 797. 798. 799. 800. 801. 802. 803. 804. 805. 806. 807. 808. 809. 810. 811. 812. 813. 814. 815. 816. 817. 818. 819. 820. 821. 822. 823. 824. 825. 826. 827. 828. 829. 830. 831. 832. 833. 834. 835. 836. 837. 838. 839. 840. 841. 842. 843. 844. 845. 846. 847. 848. 849. 850. 851. 852. 853. 854. 855. 856. 857. 858. 859. 860. 861. 862. 863. 864. 865. 866. 867. 868. 869. 870. 871. 872. 873. 874. 875. 876. 877. 878. 879. 880. 881. 882. 883. 884. 885. 886. 887. 888. 889. 890. 891. 892. 893. 894. 895. 896. 897. 898. 899. 900. 901. 902. 903. 904. 905. 906. 907. 908. 909. 910. 911. 912. 913. 914. 915. 916. 917. 918. 919. 920. 921. 922. 923. 924. 925. 926. 927. 928. 929. 930. 931. 932. 933. 934. 935. 936. 937. 938. 939. 940. 941. 942. 943. 944. 945. 946. 947. 948. 949. 950. 951. 952. 953. 954. 955. 956. 957. 958. 959. 960. 961. 962. 963. 964. 965. 966. 967. 968. 969. 970. 971. 972. 973. 974. 975. 976. 977. 978. 979. 980. 981. 982. 983. 984. 985. 986. 987. 988. 989. 990. 991. 992. 993. 994. 995. 996. 997. 998. 999. 1000. 1001. 1002. 1003. 1004. 1005. 1006. 1007. 1008. 1009. 1010. 1011. 1012. 1013. 1014. 1015. 1016. 1017. 1018. 1019. 1020. 1021. 1022. 1023. 1024. 1025. 1026. 1027. 1028. 1029. 1030. 1031. 1032. 1033. 1034. 1035. 1036. 1037. 1038. 1039. 1040. 1041. 1042. 1043. 1044. 1045. 1046. 1047. 1048. 1049. 1050. 1051. 1052. 1053. 1054. 1055. 1056. 1057. 1058. 1059. 1060. 1061. 1062. 1063. 1064. 1065. 1066. 1067. 1068. 1069. 1070. 1071. 1072. 1073. 1074. 1075. 1076. 1077. 1078. 1079. 1080. 1081. 1082. 1083. 1084. 1085. 1086. 1087. 1088. 1089. 1090. 1091. 1092. 1093. 1094. 1095. 1096. 1097. 1098. 1099. 1100. 1101. 1102. 1103. 1104. 1105. 1106. 1107. 1108. 1109. 1110. 1111. 1112. 1113. 1114. 1115. 1116. 1117. 1118. 1119. 1120. 1121. 1122. 1123. 1124. 1125. 1126. 1127. 1128. 1129. 1130. 1131. 1132. 1133. 1134. 1135. 1136. 1137. 1138. 1139. 1140. 1141. 1142. 1143. 1144. 1145. 1146. 1147. 1148. 1149. 1150. 1151. 1152. 1153. 1154. 1155. 1156. 1157. 1158. 1159. 1160. 1161. 1162. 1163. 1164. 1165. 1166. 1167. 1168. 1169. 1170. 1171. 1172. 1173. 1174. 1175. 1176. 1177. 1178. 1179. 1180. 1181. 1182. 1183. 1184. 1185. 1186. 1187. 1188. 1189. 1190. 1191. 1192. 1193. 1194. 1195. 1196. 1197. 1198. 1199. 1200. 1201. 1202. 1203. 1204. 1205. 1206. 1207. 1208. 1209. 1210. 1211. 1212. 1213. 1214. 1215. 1216. 1217. 1218. 1219. 1220. 1221. 1222. 1223. 1224. 1225. 1226. 1227. 1228. 1229. 1230. 1231. 1232. 1233. 1234. 1235. 1236. 1237. 1238. 1239. 1240. 1241. 1242. 1243. 1244. 1245. 1246. 1247. 1248. 1249. 1250. 1251. 1252. 1253. 1254. 1255. 1256. 1257. 1258. 1259. 1260. 1261. 1262. 1263. 1264. 1265. 1266. 1267. 1268. 1269. 1270. 1271. 1272. 1273. 1274. 1275. 1276. 1277. 1278. 1279. 1280. 1281. 1282. 1283. 1284. 1285. 1286. 1287. 1288. 1289. 1290. 1291. 1292. 1293. 1294. 1295. 1296. 1297. 1298. 1299. 1300. 1301. 1302. 1303. 1304. 1305. 1306. 1307. 1308. 1309. 1310. 1311. 1312. 1313. 1314. 1315. 1316. 1317. 1318. 1319. 1320. 1321. 1322. 1323. 1324. 1325. 1326. 1327. 1328. 1329. 1330. 1331. 1332. 1333. 1334. 1335. 1336. 1337. 1338. 1339. 1340. 1341. 1342. 1343. 1344. 1345. 1346. 1347. 1348. 1349. 1350. 1351. 1352. 1353. 1354. 1355. 1356. 1357. 1358. 1359. 1360. 1361. 1362. 1363. 1364. 1365. 1366. 1367. 1368. 1369. 1370. 1371. 1372. 1373. 1374. 1375. 1376. 1377. 1378. 1379. 1380. 1381. 1382. 1383. 1384. 1385. 1386. 1387. 1388. 1389. 1390. 1391. 1392. 1393. 1394. 1395. 1396. 1397. 1398. 1399. 1400. 1401. 1402. 1403. 1404. 1405. 1406. 1407. 1408. 1409. 1410. 1411. 1412. 1413. 1414. 1415. 1416. 1417. 1418. 1419. 1420. 1421. 1422. 1423. 1424. 1425. 1426. 1427. 1428. 1429. 1430. 1431. 1432. 1433. 1434. 1435. 1436. 1437. 1438. 1439. 1440. 1441. 1442. 1443. 1444. 1445. 1446. 1447. 1448. 1449. 1450. 1451. 1452. 1453. 1454. 1455. 1456. 1457. 1458. 1459. 1460. 1461. 1462. 1463. 1464. 1465. 1466. 1467. 1468. 1469. 1470. 1471. 1472. 1473. 1474. 1475. 1476. 1477. 1478. 1479. 1480. 1481. 1482. 1483. 1484. 1485. 1486. 1487. 1488. 1489. 1490. 1491. 1492. 1493. 1494. 1495. 1496. 1497. 1498. 1499. 1500. 1501. 1502. 1503. 1504. 1505. 1506. 1507. 1508. 1509. 1510. 1511. 1512. 1513. 1514. 1515. 1516. 1517. 1518. 1519. 1520. 1521. 1522. 1523. 1524. 1525. 1526. 1527. 1528. 1529. 1530. 1531. 1532. 1533. 1534. 1535. 1536. 1537. 1538. 1539. 1540. 1541. 1542. 1543. 1544. 1545. 1546. 1547. 1548. 1549. 1550. 1551. 1552. 1553. 1554. 1555. 1556. 1557. 1558. 1559. 1560. 1561. 1562. 1563. 1564. 1565. 1566. 1567. 1568. 1569. 1570. 1571. 1572. 1573. 1574. 1575. 1576. 1577. 1578. 1579. 1580. 1581. 1582. 1583. 1584. 1585. 1586. 1587. 1588. 1589. 1590. 1591. 1592. 1593. 1594. 1595. 1596. 1597. 1598. 1599. 1600. 1601. 1602. 1603. 1604. 1605. 1606. 1607. 1608. 1609. 1610. 1611. 1612. 1613. 1614. 1615. 1616. 1617. 1618. 1619. 1620. 1621. 1622. 1623. 1624. 1625. 1626. 1627. 1628. 1629. 1630. 1631. 1632. 1633. 1634. 1635. 1636. 1637. 1638. 1639. 1640. 1641. 1642. 1643. 1644. 1645. 1646. 1647. 1648. 1649. 1650. 1651. 1652. 1653. 1654. 1655. 1656. 1657. 1658. 1659. 1660. 1661. 1662. 1663. 1664. 1665. 1666. 1667. 1668. 1669. 1670. 1671. 1672. 1673. 1674. 1675. 1676. 1677. 1678. 1679. 1680. 1681. 1682. 1683. 1684. 1685. 1686. 1687. 1688. 1689. 1690. 1691. 1692. 1693. 1694. 1695. 1696. 1697. 1698. 1699. 1700. 1701. 1702. 1703. 1704. 1705. 1706. 1707. 1708. 1709. 1710. 1711. 1712. 1713. 1714. 1715. 1716. 1717. 1718. 1719. 1720. 1721. 1722. 1723. 1724. 1725. 1726. 1727. 1728. 1729. 1730. 1731. 1732. 1733. 1734. 1735. 1736. 1737. 1738. 1739. 1740. 1741. 1742. 1743. 1744. 1745. 1746. 1747. 1748. 1749. 1750. 1751. 1752. 1753. 1754. 1755. 1756. 1757. 1758. 1759. 1760. 1761. 1762. 1763. 1764. 1765. 1766. 1767. 1768. 1769. 1770. 1771. 1772. 1773. 1774. 1775. 1776. 1777. 1778. 1779. 1780. 1781. 1782. 1783. 1784. 1785. 1786. 1787. 1788. 1789. 1790. 1791. 1792. 1793. 1794. 1795. 1796. 1797. 1798. 1799. 1800. 1801. 1802. 1803. 1804. 1805. 1806. 1807. 1808. 1809. 1810. 1811. 1812. 1813. 1814. 1815. 1816. 1817. 1818. 1819. 1820. 1821. 1822. 1823. 1824. 1825. 1826. 1827. 1828. 1829. 1830. 1831. 1832. 1833. 1834. 1835. 1836. 1837. 1838. 1839. 1840. 1841. 1842. 1843. 1844. 1845. 1846. 1847. 1848. 1849. 1850. 1851. 1852. 1853. 1854. 1855. 1856. 1857. 1858. 1859. 1860. 1861. 1862. 1863. 1864. 1865. 1866. 1867. 1868. 1869. 1870. 1871. 1872. 1873. 1874. 1875. 1876. 1877. 1878. 1879. 1880. 1881. 1882. 1883. 1884. 1885. 1886. 1887. 1888. 1889. 1890. 1891. 1892. 1893. 1894. 1895. 1896. 1897. 1898. 1899. 1900. 1901. 1902. 1903. 1904. 1905. 1906. 1907. 1908. 1909. 1910. 1911. 1912. 1913. 1914. 1915. 1916. 1917. 1918. 1919. 1920. 1921. 1922. 1923. 1924. 1925. 1926. 1927. 1928. 1929. 1930. 1931. 1932. 1933. 1934. 1935. 1936. 1937. 1938. 1939. 1940. 1941. 1942. 1943. 1944. 1945. 1946. 1947. 1948. 1949. 1950. 1951. 1952. 1953. 1954. 1955. 1956. 1957. 1958. 1959. 1960. 1961. 1962. 1963. 1964. 1965. 1966. 1967. 1968. 1969. 1970. 1971. 1972. 1973. 1974. 1975. 1976. 1977. 1978. 1979. 1980. 1981. 1982. 1983. 1984. 1985. 1986. 1987. 1988. 1989. 1990. 1991. 1992. 1993. 1994. 1995. 1996. 1997. 1998. 1999. 2000. 2001. 2002. 2003. 2004. 2005. 2006. 2007. 2008. 2009. 2010. 2011. 2012. 2013. 2014. 2015. 2016. 2017. 2018. 2019. 2020. 2021. 2022. 2023. 2024. 2025. 2026. 2027. 2028. 2029. 2030. 2031. 2032. 2033. 2034. 2035. 2036. 2037. 2038. 2039. 2040. 2041. 2042. 2043. 2044. 2045. 2046. 2047. 2048. 2049. 2050. 2051. 2052. 2053. 2054. 2055. 2056. 2057. 2058. 2059. 2060. 2061. 2062. 2063. 2064. 2065. 2066. 2067. 2068. 2069. 2070. 2071. 2072. 2073. 2074. 2075. 2076. 2077. 2078. 2079. 2080. 2081. 2082. 2083. 2084. 2085. 2086. 2087. 2088. 2089. 2090. 2091. 2092. 2093. 2094. 2095. 2096. 2097. 2098. 2099. 2100. 2101. 2102. 2103. 2104. 2105. 2106. 2107. 2108. 2109. 2110. 2111. 2112. 2113. 2114. 2115. 2116. 2117. 2118. 2119. 2120. 2121. 2122. 2123. 2124. 2125. 2126. 2127. 2128. 2129. 2130. 2131. 2132. 2133. 2134. 2135. 2136. 2137.									

REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI JKN KESSAN
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2025

December-2025

NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
1	01-12-25	SR* HA*****	tempat nyaman, Cuma kurang dingin aja ac nya	Staf Non Klinis	Koordinasi dengan Kepala Bidang Sarana.				V	
2	01-12-25	AB*** HA**	mohon untuk dokternya jangan terlalu molor waktunya, kasian pasiennya menunggu lama	DOKTER	Koordinasi dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Penunjang Medik.				V	
3	17/12/2025	MU*****	mohon diperhatikan tempat tunggu pasien poli dan prioritas untuk pasien lansia/ difable didahulukan	Staf Non Klinis	Koordinasi dengan Kepala Bidang Sarana.				V	

Ambarawa, 02 Januari 2025

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 2025

December-2025

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



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

Ambarawa, 02 Januari 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 2025

December-2025

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

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

Ambarawa, 02 Desember 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 2025

December-2025

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



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

Ambarawa, 02 Januari 2026

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 2025

December-2025

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



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

Sekretaris



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

Ambarawa, 02 Desember 2026

REKAP PELAYANAN PELANGGAN MELALUI LAPOR GUB
DI RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO KAB. SEMARANG
TAHUN 2025

December-2025

Desember 2020										
NO	TANGGAL	IDENTITAS	ISI KRITIK DAN SARAN	DISAMPAIKAN KE BAGIAN/ RUANG/BIDANG	PENYELESAIAN	LEVEL			TERLAKSANA	
						HIJAU	KUNING	MERAH	SUDAH	BELUM
1						NIHIL				

Ambarawa, 02 Januari 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



DHARMOTTAMA SATYA PRAJA

PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG
DINAS KESEHATAN

RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO

Jl. Kartini No. 101 Ambarawa 50611 Telp.(0298) 591020 Fax. (0298) 591866
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 : 30 Desember 2025
- Media Pengaduan : Google Review
- Nama Pelapor : Fina Rahma
- Unit/Bagian Terkait : Staf Non Klinis (Security)

B. Uraian Pengaduan



Fina Rahma

1 ulasan · 1 foto



★ ★ ★ ★ ★ 4 hari yang lalu **BARU**

Alhamdulillah tadinya sudah saya bintang 5, untuk pelayanan perawatan, dokter , ruang bagi kami masyarakat miskin, Alhamdulillah baik,

Tapi saat kami pulang dgn hati yg senang Krn sudah sembuh..... Eh security pos keluar masuk pengunjung, pada tgl 30 Desember 2025 pukul +- 17.25 perkataan yg kurang sopan bagi kami yg baru saja di rawat,

Kronologi:

Saat penjemputan seperti biasa kami melihat mobil di undurkan Krn saat itu hujan, kami pun demikian, mkn ini salah ya tapi kami saat itu tidak di tegur, jadi menurut kami benar, dan saat itu kebetulan saya di minta perawat untuk ngasih bintang 5 scan barcode di ruang perawat, mau gak mau harus naik, setelah selesai turun security langsung menayakan terkait mobil, la saya ya gak tau la saat masuk aja gak di beri aba aba bahkan di biarin begitu saja apakah saya salah satu tidak, tapi saya di salah salahkan, dan ya mkn memang salah tapi Krn tidak tau kami pun minta maaf dan terima kasih, dan baru masuk mobil eh security yg jaga tadi masih ngomel lagi, padahal kami sudah minta maaf,

Kami yg baru di rawat hati terasa sakit, ya mkn Krn rakyat jelata,

Saran saja mkn lebih mengedepankan, 3S untuk pengunjung

Dan support sehat untuk yg sembuh dr sakit .

Mohon maaf hanya sekedar menggerutu atas pelayanan

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 evaluasi kedisiplinan terhadap security yang bertugas.
- Evaluasi bersama dengan Kepala Bagian Tata Usaha, Ketua Tim Pengaduan dan SPV Security.

D. Hasil Tindak Lanjut

- Status : Selesai ditangani
- Uraian Hasil :
 - 1) Meminta maaf kepada pasien dan keluarganya atas ketidaknyamanan yang dialami.
 - 2) Memberikan sanksi kedisiplinan terhadap security yang bertugas.

E. Penutup

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

Ambarawa, 02 Januari 2026
Ketua Tim Pengaduan Masyarakat



Sudrisman, S.Kep.Ns

NIP. 19830729200902 1 002

DOKUMENTASI



Telah dilakukan koordinasi antara Ketua Tim Pengaduan, Kepala Bagian Tata Usaha dan SPV Security.





PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO

Jl. Kartini No. 101 Ambarawa 50611 Telp.(0298) 591020 Fax. (0298) 591866
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 : 26 November 2025
- Media Pengaduan : Google Review
- Nama Pelapor : Rahmadika Fitriana Putri
- Unit/Bagian Terkait : Dokter

B. Uraian Pengaduan



irma gussanty

0 ulasan • 1 foto



★ ★ ★ ★ ★ 6 hari yang lalu **BARU**

pas masuk sudah saya infokan ke dokter dan perawat tentang yg saya alami dan riwayat penyakit serupa. tapi tidak ada tindakan apapun, cuma infus RL dan terapi obat injeksi ondansetron dan omeprazole.

padahal sebelumnya saya dirawat di RS Premier Jatinegara dengan keluhan penyakit yang sama dilakukan tindakan usg abdomen & cek lab sampai 4x.

tapi selama saya ranap 4D3N di rs ambarawa hanya usg abdomen pun setelah suami saya ngotot ke dokter. anehnya saya ngga pernah diambil darah sekalipun kok bisa keluar hasil lab nya 😞

selain itu klaim obat & bmhp tidak sesuai dengan jumlah yg saya pakai.

semoga bapak/ibu tenaga kesehatan & tenaga medis memperbaiki pelayanan pada pasien, karena siapa toh pasien yang pengen sakit? tidak ada pasien yang memilih sakit.

tapi bapak/ibu tenaga kesehatan & tenaga medis memilih profesi tsb, jadi lakukan sepenuh hati dan sedetail mungkin demi kesembuhan pasien.

C. Tindak Lanjut

Pasien dirawat pada tanggal 22 November 2025 sampai dengan 25 November 2025 di Ruang Wijaya Kusuma. Pada tanggal 26 November 2025, pasien memberikan kritik dan saran melalui Google Review dan sudah dibalas oleh petugas dengan menyantumkan nomor WA Pengaduan untuk tindak lanjut.

Selanjutnya, pada Selasa, tanggal 2 Desember 2025, Ketua Tim Pengaduan dan Kepala Bidang Pelayanan dan Penunjang Medik berkunjung ke rumah pasien atas nama Rahmadika Fitriana Putri yang berada di Temenggungan RT 2 RW 3 Panjang, Ambarawa. Pada pertemuan tersebut hal yang dipermasalahkan oleh pasien yaitu :

1. Pasien merasa tidak pernah diambil darah di IGD
2. Pasien tidak merasa ada izin untuk pengambilan darah.
3. Pasien merasa aneh karena muncul hasil laboratorium.

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

- Meminta maaf kepada pasien dan keluarganya atas ketidaknyamanan yang dialami.
- Memberikan penjelasan mengenai pengambilan darah yang dilakukan petugas di IGD dan hasil laboratorium yang muncul.
- Pasien akan mendapatkan kompensasi berupa kemudahan akses pelayanan saat kontrol ke rumah sakit.

D. Hasil Tindak Lanjut

- Status : Selesai ditangani
- Uraian Hasil :
 - 1) Meminta maaf kepada pasien dan keluarganya atas ketidaknyamanan yang dialami.
 - 2) Memberikan penjelasan mengenai pengambilan darah yang dilakukan petugas di IGD dan hasil laboratorium yang muncul.

- 3) Pasien akan mendapatkan kompensasi berupa kemudahan akses pelayanan saat kontrol ke rumah sakit.

E. Penutup

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

Ambarawa, 02 Desember 2025

Ketua Pengaduan Masyarakat



Sudrisman, S.Kep.Ns

NIP. 19830729200902 1 002

