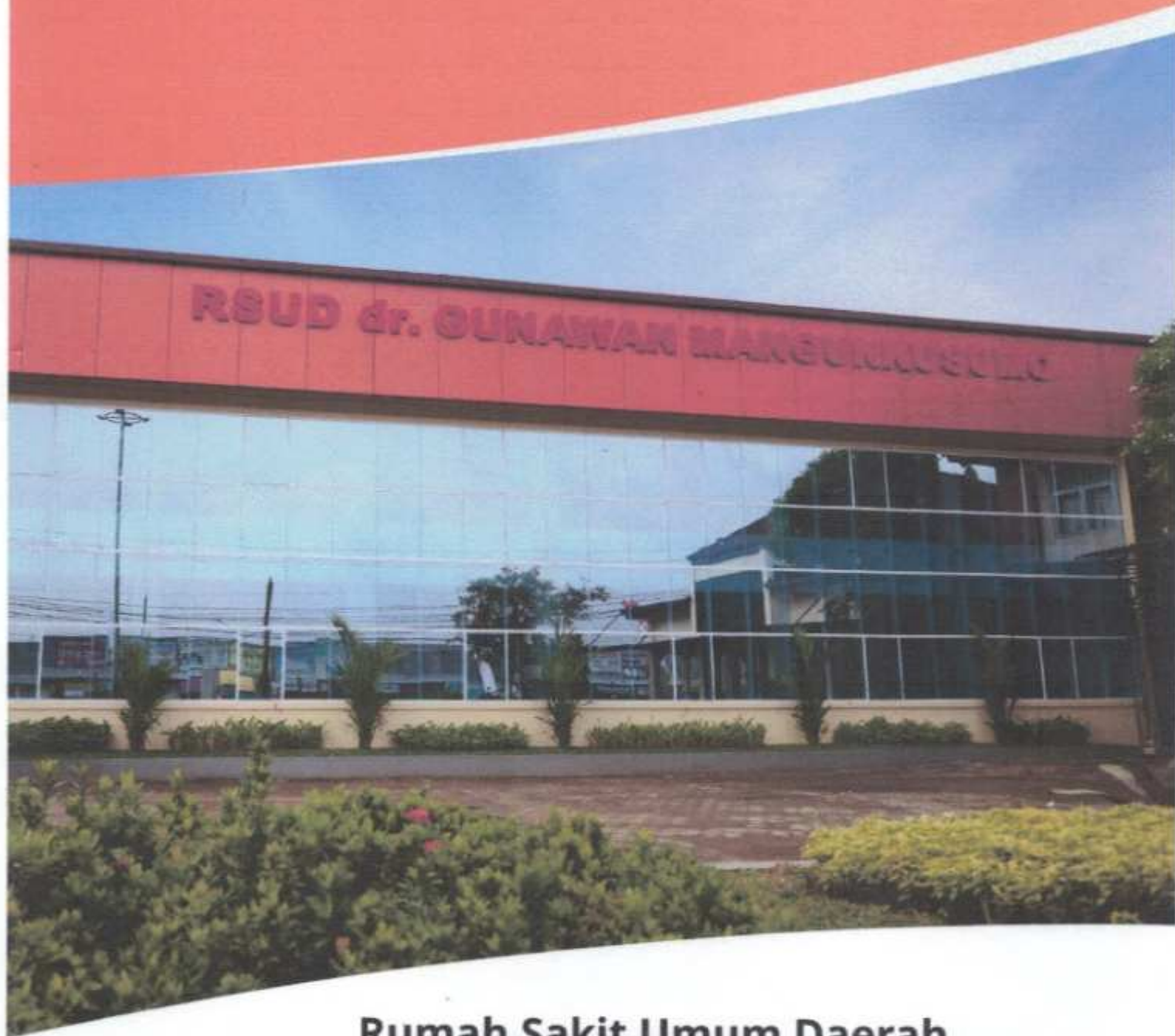


**LAPORAN
PENGADUAN PUBLIK
PERIODE
JANUARI – MARET 2025**



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

Tindak lanjut

Kritik dan Saran Masyarakat melalui Ulasan Google

NO	NAMA	TANGGAL	PESAN	AKSI
1	Ridwan Renaldi	07-01-2025		Kami sudah menjawab terkait keluhan tersebut dan menyampaikannya ke bidang Pelayanan Medis. Untuk saat ini, kami masih menunggu respon dari pelapor terkait siapa dokter beserta perawat dan di poli mana pelayanan tidak ramah tersebut terjadi. Namun, hingga saat ini belum ada respon lebih lanjut dari pelapor.
2	Tanto Tanti	14-01-2025		Kami telah menyampaikan keluhan tersebut kepada bidang terkait agar petugas diberikan evaluasi terkait pelayanan kepada pasien.
3	Ana Rahmawati	14-01-2025		Kami telah menyampaikan keluhan tersebut kepada bidang terkait agar petugas diberikan evaluasi terkait pelayanan kepada pasien.

4	Putra Adi	21-01-2025		Kami sudah menjawab terkait keluhan tersebut dan menyampaikannya ke bidang Pelayanan Medis. Untuk saat ini, kami masih menunggu respon dari pelapor terkait siapa dokter yang melayani serta waktu tindakan di poli mana.
---	-----------	------------	---	---

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



dr. Niken Agustinah, M.K.M. ↓
NIP. 19750814200903 2 003

Ambarawa, 31 Januari 2025
Sekretaris



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

Tindak lanjut

Kritik dan Saran Masyarakat melalui Kesan JKN

NO	NAMA	TANGGAL	PESAN	AKSI
1	DINA OKTORIA	17-01-2025	Mohon diperhatikan lagi dalam memberikan tgl kunjungan berikutnya. saya seharusnya diberikan sebulan berikutnya (setelah obat hipertensi habis) tapi di jadwalkan seminggu sesudah periksa	Kritik dan saran telah disampaikan kepada bidang terkait untuk dijadikan evaluasi agar pelayanan semakin baik.
2	YU**** PA*****	07-01-2025	Saya pasien lansia, dengan pemeriksaan dan resep obat lebih dulu, sesudah saya ada pasien dokter yang sama diperiksa dg urutan jauh sesudah saya. Demikian pula saya memasukkan resep ke instalasi farmasi jauh lebih dulu daripada saya. Anehnya setelah dapat no urutan antrian pengambilan obat, nomor saya jauh dibelakang dari pasien tersebut. Saya sebagai pasien cukup capek menunggu dengan tempat duduk besi yang keras, dan setelahnya harus pulang dengan jarak lumayan jauh. Terimakasih mohon maaf sebelumnya	Kritik dan saran telah disampaikan kepada bidang terkait untuk dijadikan evaluasi agar pelayanan semakin baik.

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



dr. Niken Agustinah, M.K.M.
NIP. 19750814200903 2 003

Ambarawa, 31 Desember 2024
Sekretaris



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

Tindak lanjut

Kritik dan Saran Masyarakat melalui Ulasan Google

NO	NAMA	TANGGAL	PESAN	AKSI
1	Karunia Tanjung	05-02-2025	 Review by Karunia Tanjung 05 February 2025 Saya datang ke rumah sakit ini untuk memeriksakan diri ke dokter spesialis kandungan. Saya merasa kecewa karena pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Waktu tunggu sangat lama, dan dokter yang menangani saya terkesan asal-asalan. Saya berharap rumah sakit ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan sikap dokternya.	Kami sudah mencoba menghubungi pelapor aduan tersebut untuk meminta maaf dan memberikan nomor pengaduan untuk pertemuan tatap muka, akan tetapi tidak ada respon dari pelapor. Akhirnya, tim pengaduan menyampaikan keluhan tersebut kepada Kepala Bidang Yanmed untuk memberikan evaluasi kepada dokter yang bersangkutan.
2	Friska Restiara	11-02-2025	 Review by Friska Restiara 11 February 2025 Pelayanan di rumah sakit umum, kapal" yg melayani sangat baik ramah.	Kami telah meminta maaf kepada pelapor terkait pelayanan petugas di Poli Umum. Petugas tersebut telah diberikan evaluasi dan teguran agar memperbaiki pelayanan dan ramah.
3	Levia Enggal Astuti	14-02-2025	 Review by Levia Enggal Astuti 14 February 2025 Saya datang ke rumah sakit ini untuk memeriksakan diri ke dokter spesialis kandungan. Saya merasa kecewa karena pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Waktu tunggu sangat lama, dan dokter yang menangani saya terkesan asal-asalan. Saya berharap rumah sakit ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan sikap dokternya.	Manager ruang Anyelir telah memberikan penjelasan mengenai kejadian tersebut. Selain itu, manager ruang Anyelir juga telah meminta maaf kepada pasien dan bersedia untuk bertatap muka. Akan tetapi, hingga saat ini tidak ada respon balik dari pelapor.

4	Andri Lasting	20-02-2025	 Andri Lasting 1 review • 2 photos 1 week ago Bintang 1 buat bapak farmasi botak	Tim pengaduan telah melaporkan hal tersebut kepada Kepala Bidang Yanmed agar dokter yang bersangkutan diberikan evaluasi dalam mendiagnosis pasien.
5	Khabib Khusein	20-02-2025	 Khabib Khusein 1 review • 0 photos 1 week ago Bintang 1 buat bapak farmasi botak	Kami telah menyampaikan keluhan tersebut kepada pihak yang bersangkutan dan Kepala Instalasi Farmasi sehingga dapat dijadikan perbaikan pelayanan kepada pasien.
6	Age Marsilia	24-02-2025	 Age Marsilia 1 review • 0 photos 1 week ago Bintang 1 buat bapak farmasi botak	Keluhan tersebut telah disampaikan kepada Kepala Instalasi Gizi dan Kepala Seksi Penunjang Medik. Kami telah mencoba menghubungi pelapor untuk bertemu, akan tetapi tidak ada respon, sehingga kami hanya dapat memberikan permohonan maaf melalui balasan Google Review.

7	Risma Ayuningtias	25-02-2025		Manager ruang Asoka telah memberikan penjelasan dan klarifikasi terkait keluhan tersebut. Pihak ruang Asoka berniat untuk bertemu dengan wali pasien (pelapor) untuk minta maaf terkait pelayanan yang kurang baik. Akan tetapi, pasien tersebut sudah pulang, sehingga kami hanya bisa menyampaikan permohonan maaf melalui balasan Google Review.
---	-------------------	------------	---	---

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



dr. Niken Agustinah, M.K.M.
NIP. 19750814200903 2 003

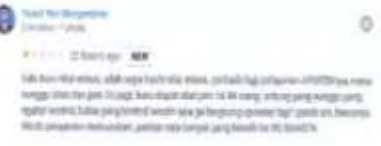
Ambarawa, 28 Februari 2025
Sekretaris



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

Tindak lanjut

Kritik dan Saran Masyarakat melalui Ulasan Google

NO	NAMA	TANGGAL	PESAN	AKSI
1	Purwoko Pratu	17-03-2025		Kami telah melakukan permohonan maaf kepada pelanggan melalui balasan di Google Review. Namun, tidak ada balasan lanjutan dari pelapor. Tim pengaduan juga telah menyampaikan aduan tersebut kepada Kabid Yanmed untuk ditindaklanjuti.
2	Yusuf Nor Novyantoro	17-03-2025		Kami telah memohon maaf kepada pelapor terkait pelayanan yang kurang memuaskan. Saat ini pelayanan apotek di Instalasi Farmasi terus berusaha memberikan layanan cepat dan terbaik melalui sejumlah inovasi agar pasien tidak menunggu lama.
3	Prasetya Sigit	18-03-2025		Kami telah menyampaikan permohonan maaf kepada pelapor dan menyampaikan hal tersebut kepada Kabid Yanmed untuk menindaklanjuti terkait jadwal dan kehadiran dokter.

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



dr. Niken Agustinah, M.K.M.
NIP. 19750814200903 2 003

Ambarawa, 31 Maret 2025
Sekretaris



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

Tindak lanjut

Kritik dan Saran Masyarakat melalui Kesan JKN

NO	NAMA	TANGGAL	PESAN	AKSI
1	ANNISA MAULIDA HIDAYATI	07-03-2025	Bisa ditingkatkan lagi pelayanannya terkait masalah pengambilan obat agar lebih efisien dan agar pasien tidak terlalu lama menunggu untuk pengambilan obatnya.	Instalasi Farmasi telah memiliki beberapa inovasi seperti pengantaran obat dan WhatsApp Siap Japri. Instalasi Farmasi terus berupaya untuk memberikan pelayanan maksimal yang terbaik.
2	SU*****	11-03-2025	Petugas/perawat yang di dalam poli tidak ramah, terlalu ketus	Kami telah menyampaikan hal tersebut kepada Kepala Instalasi Rawat Jalan untuk diberikan teguran dan evaluasi agar pelayanan lebih baik.
3	SU*****	11-03-2025	Sudah antri online dapat nomor 1 pas datang dilayaninya lama, padahal jam 9 udah dateng, praktek dokter setengah 10 salahnya dimana? Perawatnya tidak ramah, kalo memang harus antri di depan poli ya ngomong dari awal jadi nggak perlu antri online	Kami memohon maaf atas pelayanan yang kurang memuaskan. Kami terus berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik dengan evaluasi jadwal dan kehadiran dokter sehingga pasien tidak perlu menunggu lama.
4	HA***	17-03-2025	Pelayanannya bagus, suster ramah-ramah walaupun nggak semuanya	Kami berterima kasih atas apresiasi yang diberikan pelanggan. Kami terus berupaya memberikan pelayanan terbaik.
5		19-03-2025	tadi saat konsultasi di poli terkait kontrol selanjutnya (bulan depan) dikarenakan pada saat tanggal tersebut ada acara, kemudian oleh petugas poli diberi saran untuk ITER pengambilan obat bulan depan, terus disuruh konfirmasi ke bagian farmasinya. pas udah di farmasi katanya harus akan dibuatkan form ITER.	Kami telah menyampaikan hal tersebut kepada Kepala Instalasi Farmasi. Jika ada kekurangan, pelapor dapat menghubungi Siap Japri di WhatsApp Instalasi Farmasi.

			karena obat ikut pelayanan pengantaran jadi gak perlu menunggu nomor antrian. tapi pas ditanya untuk form ITER nya kata petugas farmasinya nanti diantar sekalian sama pengantaran obatnya. tetapi pas obat sudah diantar kerumah, kok form ITER nya gak ada ya? mana tadi sempat bolak balik dari poli ke farmasi untuk memastikan form ITERnya. kenapa gak pas tadi saya minta langsung form ITER nya gak dibuatkan saja, tapi malah bilang sekalian nanti diantar saat pengantaran obat kerumah. dan sekrang form ITER nya malah gak dikirim	
6	DI** WU*** SA**	24-03-2025	ruang tunggu kurang memadai karena banyaknya pasien.. terus farmasinya lama	Terima kasih atas kritik dan saran yang diberikan. Kami telah menyampaikan keluhan tersebut kepada Bidang Sarana dan Instalasi Farmasi untuk diberikan evaluasi agar pelayanan semakin lebih baik.

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



dr. Niken Agustinah, M.K.M.
NIP. 19750814200903 2 003

Ambarawa, 31 Maret 2025
Sekretaris



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

**LAPORAN PENGADUAN PUBLIK
PERIODE
APRIL – JUNI 2025**

RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO



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

Tindak lanjut

Kritik dan Saran Masyarakat melalui Kesan JKN

NO	NAMA	TANGGAL	PESAN	AKSI
1	SURAMIN	22-04-2025	Lebih baik lagi pelayanan untuk pasien jangan membedakan antara pasien BPJS dan umum	Kami telah memberikan edukasi kepada pasien melalui media sosial bahwa tidak ada perbedaan pelayanan kepada pasien umum dan BPJS.
2	SUKATIK	27-04-2025	Untuk Pengantaran obat mohon jangkauan wilayah nya diperluas hingga ke SUMOWONO, Terimakasih	Saat ini kami sedang menyiapkan dan bekerja sama dengan ekspedisi pengantaran obat untuk memperluas jangkauan wilayah pengantaran obat bagi masyarakat Kabupaten Semarang.
3	PA***** JA*****	11-03-2025	Perawat kurang sedikit ramah..	Kami memohon maaf atas pelayanan yang kurang memuaskan. Seluruh perawat

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



dr. Niken Agustinah, M.K.M.
NIP. 19750814200903 2 003

Ambarawa, 5 Mei 2025
Sekretaris



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

Tindak lanjut

Kritik dan Saran Masyarakat melalui Kesan JKN

NO	NAMA	TANGGAL	PESAN	AKSI
1	YA**** EK* PR*****	28-05-2025	Antre obatnya masih lama	- Melakukan koordinasi rutin antara petugas farmasi dan dokter untuk mempercepat proses penerbitan resep. - Menambahkan petugas farmasi pada jam-jam sibuk guna mempercepat pelayanan obat. - Meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan komunikasi efektif terkait pemberian informasi obat kepada pasien.
2	Sukatik	29-05-2025	Kalau bisa utk pengambilan obat khususnya utk pasien LANSIA bisa lbh di prioritaskan, agar tdk terlalu lama utk pengambilan obat di farmasi.. terima kasih.	- Menyusun dan menerapkan kebijakan antrean prioritas pengambilan obat bagi pasien lansia di instalasi farmasi.

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik

dr. Niken Agustinah, M.K.M.
NIP. 19750814200903 2 003

Ambarawa, 02 Juni 2025
Sekretaris

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

Tindak lanjut

Kritik dan Saran Masyarakat melalui Kesan

NO	NAMA	TANGGAL	PESAN	AKSI
1	NA**** AT***** AK****	29-06-25	Pengambilan nomor obat terlalu lama nunggunya, semoga kedepannya ada perbaikan agar setelah pasien naruh kertas periksa langsung dikasih nomor saja, kasian kalau yang sudah sepuh atau punya bayi	1. Melakukan kerja sama dengan PT. POS Indonesia terkait pengantaran obat di seluruh wilayah sehingga pasien tidak perlu menunggu obat terlalu lama di rumah sakit. 

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



dr. Niken Agustinah, M.K.M.
NIP. 19750814200903 2 003

Ambarawa, 02 Juli 2025
Sekretaris



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

Tindak lanjut

Kritik dan Saran Masyarakat melalui Ulasan Google

NO	NAMA	TANGGAL	PESAN	AKSI
1	Purwoko Pratu	17-03-2025	 The service was good but the patient was not happy with the service and the staff was not friendly. The service was good but the patient was not happy with the service and the staff was not friendly. The service was good but the patient was not happy with the service and the staff was not friendly.	Kami telah melakukan permohonan maaf kepada pelanggan melalui balasan di Google Review. Namun, tidak ada balasan lanjutan dari pelapor. Tim pengaduan juga telah menyampaikan aduan tersebut kepada Kabid Yanmed untuk ditindaklanjuti.
2	Yusuf Nor Novyantoro	17-03-2025	 The service was good but the patient was not happy with the service and the staff was not friendly. The service was good but the patient was not happy with the service and the staff was not friendly. The service was good but the patient was not happy with the service and the staff was not friendly.	Kami telah memohon maaf kepada pelapor terkait pelayanan yang kurang memuaskan. Saat ini pelayanan apotek di Instalasi Farmasi terus berusaha memberikan layanan cepat dan terbaik melalui sejumlah inovasi agar pasien tidak menunggu lama.
3	Prasetya Sigit	18-03-2025	 The service was good but the patient was not happy with the service and the staff was not friendly. The service was good but the patient was not happy with the service and the staff was not friendly. The service was good but the patient was not happy with the service and the staff was not friendly.	Kami telah menyampaikan permohonan maaf kepada pelapor dan menyampaikan hal tersebut kepada Kabid Yanmed untuk menindaklanjuti terkait jadwal dan kehadiran dokter.

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



dr. Niken Agustinah, M.K.M.
NIP. 19750814200903 2 003

Ambarawa, 5 Mei 2025
Sekretaris



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

Tindak lanjut

Kritik dan Saran Masyarakat melalui Ulasan Google

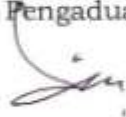
NO	NAMA	TANGGAL	PESAN	AKSI
1	Evellin Sevilla Mahardini		 Google Review screenshot showing a 1-star rating and a complaint about the service. The text in the review mentions a patient's experience and a request for clarification.	Kami telah melakukan klarifikasi melalui balasan di Google Review. Ketua Pengaduan Publik telah menindaklanjuti aduan tersebut. Berdasarkan penjelasan Kepala Instalasi Gawat Darurat, pasien tersebut mendaftar menggunakan BPJS saat pemeriksaan di IGD. Sesuai dengan peraturan BPJS bahwa yang tidak termasuk kriteria gawat darurat (berdasarkan pemeriksaan dokter) sudah diedukasi untuk menjadi pasien umum sehingga <i>billing</i> akan diubah menjadi pasien umum.
2	Ahmad Samsudin		 Google Review screenshot showing a 1-star rating and a complaint about the service. The text in the review mentions a patient's experience and a request for clarification.	Kami telah melakukan klarifikasi dan meminta maaf kepada keluarga pasien atas kejadian tersebut. Kepala Instalasi Gawat Darurat dan Ketua Pengaduan Publik telah bertemu guna memberikan edukasi pelayanan gawat darurat sehingga pasien tetap dilayani sesuai keluhan.
3	Danu Bintoro		 Google Review screenshot showing a 1-star rating and a complaint about the service. The text in the review mentions a patient's experience and a request for clarification.	Kami meminta maaf kepada pasien maupun keluarga pasien atas perlakuan perawat di rumah sakit kami. Ketua Pengaduan Publik telah memberikan tindak lanjut dengan berdiskusi kepada Kepala Seksi Keperawatan untuk memberikan edukasi kepada perawat terkait <i>service excellent</i> .

4	Isti Musyarofah			Kepala Instalasi Farmasi memberikan klarifikasi terkait antrian obat yang terlalu lama. Berdasarkan kode antrian bahwa kode E merupakan khusus antrian untuk obat kronis sehingga alurnya lebih panjang dibanding kode A, C, dan D.
5	Romla Phesek			Tim Pengaduan beserta Kepala Seksi Keperawatan dan Kepala Instalasi Farmasi telah bertemu guna memberikan edukasi kepada perawat dan apoteker yang bertugas untuk memberikan informasi kesehatan yang benar dan sesuai dengan aturan sehingga tidak menimbulkan kesalahan dan memperparah kondisi pasien.
6	Dn b			Kepala Instalasi Gawat Darurat (IGD) telah memberikan teguran kepada perawat yang bersangkutan. Perlu diketahui, bahwa perawat yang bersangkutan merupakan mahasiswa praktek di rumah sakit. Kedepan, kami berusaha untuk memberikan edukasi kepada mahasiswa praktek untuk tetap memberikan pelayanan yang baik dan prima.

7	Brown Grass			Kepala Seksi Keperawatan memberikan edukasi kepada seluruh perawat di Instalasi Rawat Inap maupun Instalasi Rawat Jalan untuk menerapkan <i>service excellent</i> seperti 5S yaitu Senyum, Sapa, Salam, Santun, dan Sopan kepada pasien dan keluarga pasien.
8	Rizal Pancasila			Tim Pengaduan mencoba menyelidiki identitas pasien dari laporan keluarga pasien tersebut. Namun, hingga saat ini kami belum mendapatkan balasan dan informasi terkait laporan tersebut. Seluruh jajaran Manajemen RS meminta maaf atas pelayanan yang kurang maksimal.
9	Apriyanto			Kepala Bidang Pelayanan dan Penunjang Medik menyampaikan laporan tersebut kepada seluruh dokter untuk datang sesuai jam praktek.
10	Darius Sastro			Tim Pengaduan telah melakukan klarifikasi terkait kasus 21 tahun lalu melalui balasan di Google Review. Manajemen RS meminta maaf terkait kejadian yang menimpa pelapor pada tahun 2004. Saat ini RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo terus berbenah untuk memberikan pelayanan yang tepat, sesuai, dan terbaik untuk masyarakat.

11	Ariez Dhocil		Saat ini Instalasi Farmasi telah memiliki inovasi pengantaran obat ke rumah pasien. Inovasi pengantaran obat ini segera dapat diberlakukan untuk seluruh pasien yang membutuhkan pengantaran obat ke rumah sehingga pasien tidak perlu menunggu lama di rumah sakit.
12	Giy Arto		Kepala Bidang Pelayanan dan Penunjang Medik telah memberikan teguran kepada dokter yang bersangkutan untuk lebih disiplin dan tepat waktu saat jam praktek.

Mengetahui
Ketua Pengaduan Publik



dr. Niken Agustinah, M.K.M.
NIP. 19750814200903 2 003

Ambarawa, 02 Juni 2025
Sekretaris



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

Tindak lanjut

Kritik dan Saran Masyarakat melalui Ulasan Google

NO	NAMA	TANGGAL	PESAN	AKSI
1	Suharto Tombong		Suharto Tombong 1 ulasan 3 minggu lalu BARU Teng mas RANAP di sini pake2 lagi deh. Mau pindah kelas 1 katanya penuh harus antre dulu, ngiranya pake BPJS. Pas udah bilang pake umum baru di kasih tau kalo ada ruang kosong. Pantas di kasih bintang 3 🌟 Suka Bagikan Tanggapan dari pemilik 2 minggu lalu Terima kasih atas ulasannya. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami saat proses rawat inap. Kemungkinan besar terjadi miskomunikasi terkait informasi ruang yang tersedia, dan kami akan evaluasi agar ke depannya hal seperti ini tidak terulang lagi. Kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang adil dan baik untuk semua pasien, baik umum maupun BPJS. Terima kasih sudah menyampaikan masukan, semoga Bapak/Ibu selalu sehat.	1. Melakukan evaluasi dan perbaikan alur komunikasi antar unit rawat inap dan admission BPJS agar informasi ketersediaan kamar dapat tersampaikan dengan akurat kepada pasien. 2. Meningkatkan pelatihan petugas admission/front office mengenai alur administrasi dan kebijakan BPJS, khususnya terkait pemindahan kelas perawatan.

Mengetahui

Ketua Pengaduan Publik

dr. Niken Agustinah, M.K.M.

NIP. 19750814200903 2 003

Ambarawa, 02 Juli 2025

Sekretaris

Nur Afitria Cika Handayani, S.I.Kom

NIP. 19980130202321 2 006