



LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN DAN TINDAK LANJUT TAHUN 2025



RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN

Jalan Pahlawan No. 2 Magetan, Jawa Timur, 63318
Telepon (0351) 895023, Fax (0351) 895067
Laman rsud.magetan.go.id Pos-El rsud@magetan.go.id

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga kami bisa menyelesaikan laporan pengaduan dan tindak lanjut Tahun 2025 RSUD dr. Saydiman Magetan.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, untuk mewujudkan **WBK** (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan **WBBM** (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) untuk instansi pemerintah yang menyelenggarakan fungsi layanan kepuasan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, maka kami mewakili RSUD dr. Saydiman Magetan membuka sarana pengaduan masyarakat atas saran dan kritik melalui kotak saran, google review, email, whatsapp, Media Sosial dan SP4N Lapor. Laporan ini disusun sebagai bentuk penilaian pertanggung-jawaban atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Pelayanan RSUD dr. Saydiman Magetan.

Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 ini tersusun atas kerja sama tim yang telah banyak mencurahkan waktu, tenaga dan pikiran baik di seluruh jajaran RSUD dr. Saydiman Magetan dalam rangka mengimplementasikan pengelolaan pengaduan masyarakat dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik di RSUD dr. Sayidiman Magetan, rumah sakit berkomitmen untuk menerima, menindaklanjuti, serta mengevaluasi setiap konsultasi, masukan, saran, maupun pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat. Konsultasi tersebut berasal dari berbagai lapisan masyarakat, antara lain pasien, keluarga pasien, masyarakat umum, instansi pemerintah, BPJS Kesehatan, fasilitas kesehatan jejaring, organisasi profesi, maupun pemangku kepentingan lainnya.

Pelaksanaan tindak lanjut atas konsultasi masyarakat merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan, transparansi, akuntabilitas, dan implementasi pelayanan prima sesuai dengan standar pelayanan publik.

A. Tujuan

Laporan ini disusun untuk:

1. Mendokumentasikan seluruh tindak lanjut atas konsultasi masyarakat selama Tahun 2025.
2. Mengetahui efektivitas penyelesaian konsultasi yang diterima.
3. Menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.
4. Memberikan informasi kepada pimpinan mengenai hasil penanganan konsultasi masyarakat.

B. Ruang Lingkup

Laporan mencakup seluruh konsultasi yang diterima melalui:

1. Unit Pengaduan Pelanggan;
2. Customer Service;
3. Media sosial resmi rumah sakit;
4. WhatsApp layanan informasi;
5. Website rumah sakit;
6. Kotak saran;
7. Konsultasi langsung pada unit pelayanan.

BAB II

PELAKSANAAN TINDAK LANJUT

Selama Tahun 2025, konsultasi masyarakat diterima dari berbagai kelompok pengguna layanan dengan pokok permasalahan sebagai berikut:

No	Jenis Konsultasi	Tindak Lanjut	Hasil
1	Alur pendaftaran pasien	Memberikan penjelasan prosedur serta pendampingan pendaftaran	Pasien memahami alur pelayanan
2	Jadwal praktik dokter	Informasi diperbarui melalui media sosial, website, dan WhatsApp	Informasi lebih mudah diakses
3	Persyaratan administrasi BPJS	Edukasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan	Berkurangnya kesalahan administrasi
4	Waktu tunggu pelayanan	Evaluasi jadwal pelayanan dan pengaturan antrean	Waktu tunggu lebih terkendali
5	Pelayanan rawat inap	Koordinasi dengan ruang perawatan terkait kebutuhan pasien	Pelayanan lebih responsif
6	Pelayanan farmasi	Evaluasi proses pelayanan resep dan penambahan informasi kepada pasien	Meningkatkan kepuasan pasien
7	Informasi biaya pelayanan	Penyampaian rincian tarif sesuai ketentuan	Masyarakat memperoleh informasi yang jelas
8	Pelayanan laboratorium dan radiologi	Penjelasan prosedur pemeriksaan dan estimasi waktu	Pasien memperoleh kepastian pelayanan
9	Sarana dan prasarana	Koordinasi dengan bagian umum untuk perbaikan fasilitas	Kenyamanan pelayanan meningkat
10	Permintaan informasi lainnya	Ditindaklanjuti sesuai bidang terkait	Seluruh konsultasi diberikan jawaban

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring selama Tahun 2025 diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Seluruh konsultasi masyarakat telah diterima dan dicatat sesuai mekanisme yang berlaku.
2. Konsultasi yang bersifat informatif diselesaikan secara langsung oleh petugas pelayanan.
3. Konsultasi yang memerlukan koordinasi diteruskan kepada unit terkait untuk mendapatkan penyelesaian.
4. Hasil tindak lanjut disampaikan kembali kepada masyarakat melalui media komunikasi yang digunakan.
5. Masukan masyarakat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rapat mutu dan rapat manajemen rumah sakit.

Rekapitulasi Tindak Lanjut

Uraian	Hasil
Konsultasi yang diterima	100% tercatat
Konsultasi yang ditindaklanjuti	100%
Konsultasi yang diselesaikan	100%
Konsultasi yang memerlukan koordinasi lintas unit	Ditindaklanjuti sesuai prosedur
Evaluasi berkala	Dilaksanakan setiap periode

BAB IV

EVALUASI

Beberapa hal yang menjadi perhatian dalam pelaksanaan tindak lanjut konsultasi masyarakat antara lain:

1. Perlunya peningkatan penyebarluasan informasi mengenai alur pelayanan.
2. Optimalisasi media digital sebagai sarana konsultasi masyarakat.
3. Peningkatan kompetensi petugas front office dalam memberikan informasi.
4. Penguatan koordinasi antarunit agar penyelesaian konsultasi lebih cepat.
5. Monitoring berkala terhadap tren konsultasi sebagai dasar perbaikan pelayanan.

BAB V

PENUTUP

Pelaksanaan tindak lanjut atas konsultasi dari seluruh lapisan masyarakat di RSUD dr. Sayidiman Magetan selama Tahun 2025 telah berjalan dengan baik. Seluruh konsultasi yang diterima telah ditindaklanjuti sesuai prosedur dan menjadi bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

Ke depan, RSUD dr. Sayidiman Magetan akan terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan sistem informasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penguatan koordinasi antarunit, serta pemanfaatan hasil konsultasi masyarakat sebagai bahan evaluasi berkelanjutan dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, aman, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



Magetan, Desember 2025

**DIREKTUR RSUD dr. SAYIDIMAN
MAGETAN**

dr. ROCHMAD SANTOSO
Pembina TK.I

NIP. 19750719200312 1 003

LAPORAN KELUHAN DAN TINDAK LANJUT RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN JANUARI TAHUN 2025

No	Nama	Umu r	Kel.	Alamat	No. Telp	Keluhan	Bagian Terkait	Penyelesaian	Status		Grading	Sumber	Tindak Lanjut Keluhan	Tanggal masuk	Tanggal selesai
									Open	Close					
1						Hanya kepengin melaporkan bahwa pelayanan rumah sakit magetan secara medis sudah banyak kemajuan, boleh dibilang bagus. masuk IGD jam 17.00 langsung ditangani medis bagus. Tapi disaat memasuki administrasi pindah kamar sangat mulek. Alasan pertama antri, alasan kedua hasil lap blm jadi, alasan ketiga rumah sakit rame kedah sabar, alasan keempat nunggu petugas, alasan kelima kamar belum siap, alasan ke enam nunggu cek out pasien paviliun. alasan kesekian kalinya nunggu jam setengah 9 baru pindah dan tak tunggu sampek jam 9 belum pindah kamar. Akhirnya saya mengatakan ke petugas tolong kalau anak saya gak bisa pindah sekarang juga berkas saya cabut tidak jadi berobat disini dan mau pindah rumah sakit.Akhirnya saya pindah kamar. Dan sesampainya dikamar ternyata kamar kosong banyak tidak seperti yang disampaikan di depan. pelayanan secara medis ok bagus , pelayanan administrasinya sangat tidak bagus padahal mandiri gak pakai BPJS atau lainnya.	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Whatapps center		09 Januari	09 Januari
2	Sumiati		P			Peserta masuk ke igd dengan hasil triase kuning, rawat inap masih menunggu hasil observasi dokter. Jam 12 malam pasien masuk kamar. Kemudian pagi nya didatangi petugas jaga bilang nya "kalau sama dokternya gk boleh rawat inap ya gak boleh" trs habis gitu lgsg ditinggal. pasien nakula.	Bidang Pelayanan	Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya terhadap pelayanan di RSUD dr Sayidiman Magetan. Kami informasikan bahwa terjadi miskomunikasi antara dokter dengan pasien. Yang menentukan apakah pasien itu bisa rawat inap atau tidak adalah keputusan dokter berdasarkan hasil diagnosa pasien bukan atas permintaan sendiri oleh pasien. Trima kasih atas kritik dan sarannya dan akan menjadi evaluasi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.		v	Hijau	Komplain dari BPJS		08 Januari	08 Januari
3	MUHAMMAD ALFARIZI FAEYZA		L			saya daftar online. dan kontrol tidak sesuai nomer antrian saya. waktu daftar online. gunanya daftar online apa ..	Instalasi IPDE dan Instalasi Rekam Medis	Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya Sdr MUHAMMAD ALFARIZI FAEYZA, kami sampaikan untuk Pendaftaran pasien dengan antrian dari MJKN dengan pasien POST OPNAME masih ada kendala di sistem kami saat melakukan check in sehingga dilakukan pendaftaran manual (Antrian MJKN blm dapat digunakan). Untuk kontrol kedua POST MRS pendaftaran Antrian melalui Aplikasi MJKN sudah dapat digunakan untuk pendaftaran di klinik RSUD dr. Sayidiman ke klinik yang sesuai dengan rujukan dari FKTP.		v	Hijau	Komplain dari BPJS		08 Januari	08 Januari

4					Mohon untuk yang antri datang subuh tidak di selo pasien online	Instalasi Rekam Medis	Bagi pasien BPJS diwajibkan mendownload aplikasi mobile JKN untuk daftar online di poliklinik. Pendaftar online sudah mendapatkan nomor antrian sebelum hari kontrol.		v	Hijau	Kotak saran		10 Januari	10 Januari
5	Berkas mts				Sebenarnya bagus pelayanannya dan lain-lain, cuman anak saya bayi umur 11 bulan pas pasang infus seperti uji coba saja, pindah-pindah nangis to yo. Selain itu pelayanan dll memuaskan, ya Cuma itu saja. Untuk ruang anak kelas 1 dan 2 kok sama saja 1 kamar isi 2 pasien. Semoga ditingkatkan	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas masukan dan saran yang telah diberikan, evaluasi dari managemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review		16 Januari	16 Januari
6	Pie Agassi				Ndelalah e saya tersakiti oleh lisan mba2 cantik berseragam di RS ini. Ilmu keperawatan oke tp jika attitude pd wali pasien tidak baik, Sungguh di sayangkan. Mohon di utamakan sikap baik pd orang lain. Bicaranya benar-benar dijaga krn bisa melukai hati orang2 berobat sdh sakit fisik dan psikis. E ketiban kata2 jahat, barrr tenan.. Dikota saya sudah tdk ada perawat jahat, merekabaik tanpa membedakan. Terima kasih succes sll RSUD Magetan.	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas masukan dan saran yang telah diberikan, evaluasi dari managemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review		23 Januari	24 Januari
7			L		Rawat jalan : Mohon obat dipenuhi sesuai jumlah 1. Pada klinik banyak lansia (dalam, jantung, bedah) posisi mudah di capai terutama pada pendaftaran harus lebih dekat (karena ada jalur yang bahaya bagi lansia) (dekat farmasi)	Instalasi Farmasi dan Bidang Penunjang	1. Terkait persediaan obat sudah di tindak lanjuti sesuai kebutuhan. 2. Terima kasih atas masukan yang telah di berikan, akan dikoordinasikan dengan pihak terkait.		v	Hijau	Survei Kepuasan Masyarakat		1 Januari	22 Januari
8					Mohon untuk diperhatikan : 1. Saya sangat kecewa dengan pelayanan di rumah sakit dr. Sayidiman magetan, setiap kali saya dapat rujukan untuk ke suatu poliklinik spesialis tidak ketemu sama dokter spesialisnya baik sesuai petunjuk pengen ketemu harus datang pagi, ternyata meskipun datang pagi tetap tidak bisa ketemu dokternya. 2. Kenapa harus di rujuk ke spesialis kalau ternyata tidak bisa ketemu?? 3. Mohon untuk diadakan pembenahan, banyak juga yang mengalami seperti saya (sebelum menjadi viral)	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas masukan yang telah di berikan, pelayanan dokter spesialis di klinik tidak memungkinkan untuk layanan full karena juga harus membagi tugas layanan di rawat inap, sehingga dibantu oleh dokter umum sebagai asisten		v	Hijau	Kotak saran		23 Januari	23 Januari

Mengetahui,
KEPALA BIDANG PENUNJANG
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN



EMY INDRIASWATI, SKM
NIP. 19810525 200901 2 005

KEPALA INSTALASI PROMKES & HUMAS
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN



ENDANG SULISTYORINI, S.KM
NIP. 19830808 201001 2 031

LAPORAN KELUHAN DAN TINDAK LANJUT RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN FEBRUARI TAHUN 2025

No	Nama	Umur	Kel.	Alamat	No. Telp	Keluhan	Bagian Terkait	Penyelesaian	Status		Grading Komplain	Sumber	Tindak Lanjut	tgl masuk	tgl selesai
									Open	Close					
1						TENAGA KERJA KOK KAYAK PREMAN KASAR DAN TIDAK SESUAI SOP!!! DI BANGSAL ANAK² REVIEW NYA BAGUS TAPI BANGSAL YG DEWASA KASAR BGT!!! TOLONG DI PERBAIKI LAGI, MENTANG² PASIEN DAN KELUARGA DARI DESA KOK DI RASIS KAN HARUS NYA SAMA RATA DONG! Kejadian tanggal 2 februari 2025 jam antara 12.00-15.00 saya dan keluarga dari Surabaya niat jenguk saudara di ruangan Insa Skrikandi. masuk tidak di sambut malah kyk tongkrongan, sibuk ngobrol aja. terus ada dokter/ perawat masuk tidak salam malah *TERIAK* "pengunjungnya satu aja ya" dan memberi arahan dengan nada NGE GAS Di Surabaya gaada yg kayak gitu, apa karena pasien dan keluarga berasal dari DESA? no attitude, sadar pas kita liatin orang 'itu' nada nya lgsng mengekecil kemarin sudah di tegur kakak saya no bukti karena kita mematuhi aturan untuk tidak merekam apapun, kalau mau bukti cek CCTV NYAA!!! jangan di hapus ulasan saya sebelum di perbaiki, kalian ini ngurus MANUSIA yaaa!! pahit nya pekerjaan ya resiko nya, semua pekerjaan ad	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan managemen. evaluasi dari managemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Wa Center		2 februar	3 Februar

2	Busan					Pelayanan sangat lambat	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review	14 februa	4 Februa
---	-------	--	--	--	--	-------------------------	------------------	---	--	---	-------	---------------	-----------	----------

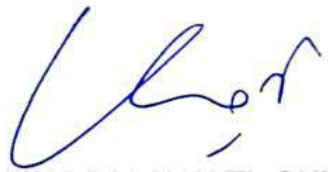
3	Verdinal Nur Fathoni		Laki- laki		Pengalaman maram ini, hari minggu, kami periksakan anak, karena demam selama 5 hari. Dan terpaksa kami bawa ke IGD rs ini. Semoga jadi tambahan informasi buat kalian² yang mau periksa ke sini. Terutama harus perhatian dengan peraturan BPJS terbaru. 1. Sabar Kami masuk ruang igd kurleb sebelum jam 5 sore, cek² dokter, ambil sampel darah kurleb 30 menit dan setelah itu menunggu sampai jam 21.30 baru dapat informasi langsung disuruh ke administrasi tanpa informasi apapun. Jadi waktu tunggu total kurleb 4,5 jam lebih. Entah ini standar atau tidak di setiap rumah sakit, tapi ini pelayanan IGD terlama yang pernah kami rasakan selama di kota ini, atau di kota asal kami yang bisa saja dengan keluhan yang sama, kami bisa selesai kurang dari 1,5 jam (sesuai pengalaman kami sebelumnya). Jadi menurut kami ini terlalu lama. 2. Siapkan Budget minimum 500rb Terkait peraturan BPJS terbaru, apabila tidak ditemukan kedaruratan menurut RS, maka dikategorikan pasien umum, dengan alasan apapun. Dan untuk perawatan anak kami selama 4,5 jam	Bidang Pelayanan	Pasien dirujuk ke RS yang lebih tinggi dari poliklinik RSUD dr. Sayidiman Magetan. Indikasi rujuk : 1. Diagnose yang ditemukan tidak bisa ditangani di RSUD dr. Sayidiman (KIE ke pasien/keluarga pasti dilaksanakan) 2. Tidak ada ketersediaan alat. 3. Setelah pasien dirujuk, maka kondisi pasien, ketersediaan alat, kecukupan fasilitas tergantung klinik/RS yang dituju.		v	Hijau	Google review		17 Februar i	9 Februa
---	----------------------------	--	---------------	--	--	---------------------	---	--	---	-------	------------------	--	--------------------	----------

4					SARAN DAN KRITIK. Mohon bagian farmasi di benahi kinerja nya. antri no 4,menunggu 45 menit tidak ada panggilan sama sekali. Apa pelayanan untuk obat memang harus selama ini ? Yang pengantaran cepat pelayanan nya. Apakah semua pasien lewat pengantaran ya.biar cepat. No.4 Lo antri nya Sudah nunggu 1 jam ini. LAMBAT SEKALI	Instalasi Farmasi	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan pelayanan di farmasi sudah sesuai dengan respon time dan SOP yang ada		v	Hijau	Whatapps Center	0 Februari
---	--	--	--	--	--	-------------------	--	--	---	-------	-----------------	--

5					Permisi Saya mau mengutarakan pengaduan saya terkait pelayanan di igd Saya datang pukul 19.15 px dg keluhan nyeri perut bag. Atasdn dada nyeri... Kmudian prwt dtg tensi dan ekg... Kmdian lgsg dtggl pergi gtu saja nunggu sekitar 1jam an tnp dibilangi disuruh dftar atau kondisi px bagaimana.Lalu Datanglah doktrr isihip memberitahu dfttr dlu baru bisa ditindak ... Lohla drtd knp tidak bilang ya kan hrusnya gmn2 bilang.... Suda 2 kali sy ke ners station bilangnnya iya nti sy kesitu Ternyata bru ners yg tugas malam yg datang dn bilang dikira suda di injeksi dn diberi obat llu pulang .. Saya lgsg bilang tidak di apa apakan brulah enrs itu memberikan injeksi ke klurga sy Sangat sangat tidak memadai dalam hal pelayananan ... Knp dr dlu spt ini tidak ada perubahan	Instalasi Gawat Darurat	Terimakasih atas masukanya, mohon maaf sebelumnya , untuk pelayanan pasien di IGD, kami sudah melaksanakan sesuai prosedur yg ada, Tentang hasil pemeriksaan jantung dan pemberian obat itu semua wewenang dari dokter dan akan diberikan sesuai kreteria dari kegawatan pasien itu sendiri, sekali lagi terimakasih atas koreksinya dan akan kami jadikan bahan evaluasi buat layan di IGD kami.		v	Hijau	Whatapps Center	28 Februa	8 Februa
---	--	--	--	--	---	-------------------------	--	--	---	-------	-----------------	-----------	----------

6	Fransiska Novia		Pere mpua n			Pelayanan depo farmasi rawat jalan kurang baik, pegawainya judes2, tanya baik2 dijawab judes. Astagfirullah. Tolong dong diperbaiki don pelayanannya	Instalasi Farmasi	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review		24 Febua	4 Febua
7	Fika Aninda		P			Setiap antri di farmasi rawat jalan 3 jam an lebih. Masyaallah sangat lama nunggu nya. Kalopun diantar pos sampe rumah pasti sangat malam jam set 10 jam 10 malam baru sampai padahal obatnya urgent segera di minum. Mohon ditingkatkan supaya pelayanannya lebih baik lagi, terima kasih	Instalasi Farmasi	Sudah dilakukan koordinasi dengan pihak terkait bahwa pelayanan di farmasi sudah sesuai dengan respon time dan SOP yang ada		v	Hijau	Google review		5 Febua	5 Febua

Mengetahui,
KEPALA BIDANG PENUNJANG
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN



EMY INDRIASWATI, SKM
NIP. 19810525 200901 2 005

KEPALA INSTALASI PROMKES & HUMAS
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN



ENDANG SULISTYORINI, S.KM
NIP. 19830808 201001 2 031

LAPORAN KELUHAN DAN TINDAK LANJUT RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN MARET TAHUN 2025

No	Nama	Umur	Kel	Alamat	No. Telp	Keluhan	Bagian Terkait	Penyelesaian	Status		Grading Komplain	Sumber	Tindak lanjut keluhan	Tgl masuk	Tgl selesai
									Open	Close					
1		43	Kel			Untuk surat rencana kontrol dari paviliun belum diterbitkan, sehingga tidak bisa ambil antrian online pada saat di poliklinik.	Bidang Pelayanan	Untuk kasus pasien post Ranap yg tidak dibuatkan SKDP ini ,pasien sudah kita fasilitasi dan pasien tetap dilayani dibuatkan SKDP saat itu juga dengan konsekuensi gagal klaim.		v	Hijau	Survei Kepuasan Masyarakat		10 Maret	10 Maret
2	Taufik abim		Laki-laki			Dokternya datang tidak tepat waktu, asisten dokter nya ditanya malah planga plongo, membedakan pasien BPJS dan yang membayar	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan managemen. evaluasi dari managemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review		17 maret	17 maret

3	Menik Yuliana		Perempuan			Pelayanan farmasi ampun deh ... Tolong di perbaiki Klg pasien yg tidak memakai jasa antar obat bukan berarti kita pengangguran ya, ke pendaftaran 5 menit ke poli 15 masa nunggu obat saja bisa 2 jam ? Jangan kami di beri alasan Krn pasien banyak tapi ada sistem yg harus di perbarui , petugas farmasi nya sdh banyak masa kami masih di suruh menunggu berjam² ...	Instalasi Farmasi	Sudah dilakukan koordinasi dengan pihak terkait bahwa pelayanan di farmasi sudah sesuai dengan respon time dan SOP yang ada		v	Hijau	Google review		5 Maret	5 Maret
---	---------------	--	-----------	--	--	---	-------------------	---	--	---	-------	---------------	--	---------	---------

4	Erry Prema		Perempuan		saya datang dari jakarta ke sini untuk jengguk kakek saya yang sakit. sudah jauh jauh saya datang dengan rasa khawatir dengan keadaan kakek saya. dari saya datang tidak ada satpam jadi untuk cari ruangan ranap kakek saya butuh waktu lama. disaat sudah menemukan ranap nya, saya mencoba untuk melihat sedikit keruangan ranap nya untuk mengetahui situasi ruangan dan ingin menanyakan jam besuk karena tidak ada info untuk jam besuknya mulai dari jam berapa sampai jam berapa. mungkin memang saat itu belum waktunya jam besuk. tetapi hal yang tidak mengenakan saya rasakan dimana saya ditegur dengan nada keras oleh petugas ntah itu bagian admin/perawat sedangkan saya belum selesai bicara!!!. saran saya, ini kan sebuah pelayanan kesehatan. yang datang kesini bukan untuk senang2, bahkan sebaliknya datang dengan keadaan sakit/khawatir. tolong	Subbag Umum & Logistik	Untuk tenaga satpam telah terjadwal dalam 3 shift. Namun karena terbatasnya jumlah satpam, maka tiap pintu akses hanya ada 1 orang yang berjaga setiap shift. Kemungkinan pada saat kejadian satpam yang bersangkutan sedang meninggalkan tempat sehingga tidak ada pengganti yang berjaga. Pengumuman tentang aturan dan jadwal/jam besuk sudah dipasang di pintu masuk ke ruang rawat inap. Untuk perbaikan kedepan sudah dihimbau agar satpam selalu standby di tempat/pos jaga masing-masing dan jika meninggalkan tempat agar dikoordinasikan dengan anggota shift yang lain.		v	Hijau	Google review	
---	------------	--	-----------	--	--	------------------------	---	--	---	-------	---------------	--

5	Lensa corver					Pelayanan lemot di depo farmasi rawat jalan padahal udah ngantri hampir 3 jam an obat tak kunjung jadi ,yang datang terakhir malah sudah keluar duluan obatnya	Instalasi Farmasi	Sudah dilakukan koordinasi dengan pihak terkait bahwa pelayanan di farmasi sudah sesuai dengan respon time dan SOP yang ada		v	Hijau	Google review	 	4 Maret	4 Maret
---	--------------	--	--	--	--	--	-------------------	---	--	---	-------	---------------	--	---------	---------

Mengetahui,
KEPALA BIDANG PENUNJANG
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN


EMY INDRIASWATI, SKM
NIP. 19810525 200901 2 005

KEPALA INSTALASI PROMKES & HUMAS
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN


ENDANG SULISTYORINI, S.KM
NIP. 19830808 201001 2 031

LAPORAN KELUHAN DAN TINDAK LANJUT RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN APRIL TAHUN 2025

No	Nama	Umu r	Kel.	Ala mat	No. Telp	Keluhan	Bagian Terkait	Penyelesaian	Status		Gradin g Kompl	Sumb er	Tindak lanjut keluhan	gl masu	gl selesa
									Open	Close					
1	Nia Sari		p			TOLONG BANGET YAAA INFOKAN KE DOKTERNYA, APALAGI DOKTER TULANG!!! SUDAH DIINFO PAGI KALAU BOLEH PULANG TP HARUS NUNGGU DOKTER TULANGNYA, TAPI APA SAMPAI SORE JAM 5 MASIH BELUM ADA KABAR DOKTER DATANG, DIKIRA KITA INI DATANG DRI MAGETAN, DARI SBY INI JUGA BUTUH KERJA CARI UANG!!! TOLONG DEH PERBAIKI, JAM KERJA DOKTERNYA SERING ² KROSCEK JUGA, GA KASIAN APA DI PHP IN PULANG, PENGEN PULANG TP GAK DATENG ² !!!!	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan managemen. evaluasi dari managemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review		10-Apr	11-Apr

2	Ardian pinata		L			Sangat tidak nyaman dan tidak sopan (diduga karyawan bermotor mio warna putih) kebutan di parkir mobil jaluk timur berlawanan arah, mengakibatkan anak kecil didalam mobil terjungkal jatuh dikarenakan berhenti mendadak untuk menghindari pengguna motor lawan arah di jalur sisi timur yang diduga karyawan, karena perkir di parkir karyawan bermotor. Tolong ditertibkan untuk jalur dan rambu diparkiran. Ini parkir bukan jalan raya.	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review		9-Apr	9-Apr
3	Febrianto Prasetyo		L			Pelayanan sangat kurang memuaskan mulai dari penjaga parkir, kantin, perawat, admistrasi semua kurang ramah padahal mereka bekerja bagian pelayanan yang ramah hanya bagian kebersihan dan konsumsi	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review		21-Apr	21-Apr

4	Iwan Kurniawan		L			selamat siang,kepada bpk mod rs sayyidiman,tolong bpk/ibu karyawannya dipastikan supaya melaksanakan sop/tatip rs rumah sakit dengan baik, terutama di bagian rawat inap 3S supaya bisa di implementasikan dengan baik.CARA NADA BICARA dengan penunggu pasien agar di perbaiki jangan langsung main bentak bentak aja,harusnya di edukasi dengan humanis dulu. kejadian seperti itu pastinya akan menimbulkan rasa takut dan trauma bagi pasien dan penunggunya . KALAU BISA KARYAWAN DI ADAKAN BIMTEK LAGI,supaya bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan benar. JADI TOLONG MOHON PERHATIANYA DAN DIJADIKAM PRIORITAS YA PK TTG HAL DIATAS.	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review		14-Apr	14-Apr
---	----------------	--	---	--	--	---	------------------	--	--	---	-------	---------------	---	--------	--------

5	Zain Rivaldhy		L			IGD kebersihannya ga dijaga, temboknya sampe jamur, tempat sampah tidak dirapikan, ada sampah2 yang berceceran. Pelayanan buruk, saat mengurus administrasi pegawainya ga serius malah sambil bercanda sama temennya, jadi terkesan mereka gaada niat untuk peduli sama pasien, hanya niat nyari uang aja penggunaan warna triase seharusnya menurut saya tidak perlu sampai ke tirainya, warna kuning terang seperti ini sangat mencolok di mata dan tidak nyaman sama sekali	Instalasi Pemeliharaan Sarana & Prasarana, Instalasi Sanitasi dan Bidang Pelayanan	Sudah ditindak lanjuti dan dilakukan pembersihan oleh petugas cleaning service. Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review	 RSUD Dr. Sayidiman Magetan 11 April 2023 Pelayanan yang baik dan ramah, terutama untuk pelayanan di bagian IGD. Ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan terang. Pelayanan yang cepat dan efisien. Staf yang ramah dan profesional. Sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.	23-Apr	24-Apr
---	---------------	--	---	--	--	--	--	---	--	---	-------	---------------	--	--------	--------

Mengetahui,
KEPALA BIDANG PENUNJANG
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN



EMY INDRIASWATI, SKM
NIP. 19810525 200901 2 005

KEPALA INSTALASI PROMKES & HUMAS
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN



ENDANG SULISTYORINI, S.KM
NIP. 19830808 201001 2 031

LAPORAN KELUHAN DAN TINDAK LANJUT RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN MEI TAHUN 2025

No	Nama	Umur	Kel	Alamat	No. Telp	Keluhan	Bagian Terkait	Penyelesaian	Status		Grading Komplai	Sumber Keluhan	Tindak Lanjut Keluhan	Tgl masu	gl selesa
									Open	Close					
1	Umar Faruq		L			Maaf bapak saya kan di rawat di poli padu / paru,, tolong dokter spesialis paru di benah i sopan santun bicaranya saya hanya tanya mengenai bapak saya kenapa dahaknya gak bisa keluar atau hilang malah jawaban nya gak enak di hati katanya kurang gerak dan kemarin saya sudah bilang, padahal saya baru hari ini bertanya malah di suruh ke ruangnya lalu keluar dengan nada kurang menyenangkan di hati dan di suruh besok untuk pulang,,,untuk perawat dan lainnya bagus lah, tolong yang dokter paru di benah i kurang tau aku dokternya namanya siapa pokoknya laki laki terimakasih semoga selanjutnya ada kemajuan	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti terkait komunikasi dan edukasi. evaluasi dari managemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review		6 Mei	6 Mei
2		38	P			Pelayanan di paviliun wijaya kusuma sangat baik. Untuk tenaga administrasi mohon sampai sore, karena kepulauan pasien kadang sore hari. Untuk pembayaran terlalu jauh (ke UGD)	Bidang Keuangan	terimakasih masukannya, telah dilakukan rapat Koord bersama Pav dan Bid Keuangan, kedepan akan disiapkan petugas jaga pada Kasir Pav WK pada hari libur . Penitipan Uang di Ruangan , tdk diperkenankan,karena setiap transaksi harus satu pintu ,yaitu melalui petugas Penerimaan (kasir)		v	Hijau	Survei kepuasan masyarakat		19 Mei	20 Mei

3		61	P			Pembayaran administrasi mohon dapat dititipkan di kantor admin paviliun seperti dulu, jadi keluarga pasien tidak perlu ke administrasi dekat IGD. Terima kasih	Bidang Keuangan	terimakasih masukannya, telah dilakukan rapat Koord bersama Pav dan Bid Keuangan, kedepan akan disiapkan petugas jaga pada Kasir Pav WK pada hari libur . Penitipan Uang di Ruangan , tdk diperkenankan,karena setiap transaksi harus satu pintu ,yaitu melalui petugas Penerimaan (kasir)		v	Hijau	Survei kepuasan masyarakat		19 Mei	20 Mei
4	Anggitha		P			Orang tua saya di rawat di ruang pandu Hari pertama anak perawatnya baik baik ramah ramah ☺ hari ke 2 dari pagi perawat nya jutek gak ramah sama sekali . Harusnya kalo ngasih Perawatan di pastiin satu persatu pasien nya di mintain tolong benerin infus malah nyuruh yang nunggu pasien buru buru cepet keluar	Bidang pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti terkait komunikasi dan edukasi. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review		19 Mei	19 Mei
5	Ahmad irfany		L			Mertua saya dijanjikan mau cuci darah dari Jumat malam sampe sabtu sore baru di kasih tau kalo alatnya ga ada disini. Jan pelayanannya sangat mengecewakan sungguh mengecewakan kasihan pasien yang sakit parah nunggu lama ga ada kepastian	Bidang Pelayanan	Setelah konfirmasi dengan petugas terkait pada hari sabtu ada order HD sekitar jam 10.00 dari ruang sadewa bisa dikerjakan setelah skrining hbsag b20 dan hcv hasil nonreaktif. Jam 12.30 ruangan menghubungi kembali bahwa hasil hbsag reaktif dan sudah lapor dr. Dian Prasetyawati, Sp.PD tidak jadi HD di RSUD Sayidiman Magetan karena alat belum tersedia		v	Hijau	Google review		24 Mei	25-Apr
6		25	P			Air kran di wastafel depan ruang tunggu mati tolong di perbaiki	Instalasi Pemeliharaan Sarana & Prasarana	Sudah ditindak lanjuti dengan petugas terkait sesuai kebutuhan		v	Hijau	Survei kepuasan masyarakat		26 Mei	26 Mei

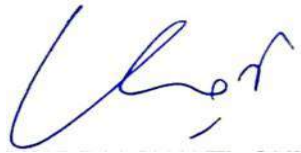
7	Viaana		P			TOLONG, MAMA KU UDA NUNGGU DARI PUKUL 08.00 PAGI, SAMPAI SEKARANG INI SAYA KETIK PUKUL 14.05 GAADA TANGGAPAN SMSEK. kocak pgawainya niat kerja gsi smpe" pasien di yellow zone ganti" tpi mamaku msi netap disini trs selama itu.. Jahat (Instalasi Gawat Darurat)	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas masukan dan sarannya, akan kami lakukan evaluasi terkait komunikasi dan edukasi secara berkala shingga tdk ada miss komunikasi dalam pelaksanaan layanan terhadap pasien : 1. Di IGD kita menangani sesuai dengan status kegawatan pasien. 2. Pasien akan mendapatkan penanganan sesuai dg penyakit dan kegawatannya, dan setelah mendapatkan terapy (injeksi dll) akan dilakukan monitoring evaluasi terkait perkembangannya , apakah nanti akan membutuhkan rawat inap atau rawat jalan atau mngkn perlu dirujuk. 3. Pasien dg luka atau trauma dilakukan penanganan sesuai dg kondisi medis nya dan dilakukan pemeriksaan penunjang terkait kondisi klinisnya. 4. Proses perpindahan pasien disesuaikan dg kondisi pasien dan jenis penyakitnya (apakah sdh aman utk ditransfer ke ruang perawatan atau masih perlu observasi/stabilisasi di IGD demi keamanan pasien dan atau terkait ketersediaan bed rawat inapnya) jd tidak berdasarkan siapa yg datang		v	Hijau	Google review		27 Mei	28 Mei
---	--------	--	---	--	--	---	------------------	---	--	---	-------	---------------	---	--------	--------

8	Mas pramon o		L			Pelayanan kurang baik,kurang cepat kasian pasien yg memerlukan penanganan cepat. (Instalasi Gawat Darurat)	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas masukan dan sarannya, akan kami lakukan evaluasi terkait komunikasi dan edukasi secara berkala shingga tdk ada miss komunikasi dalam pelaksanaan layanan terhadap pasien : 1. Di IGD kita menangani sesuai dengan status kegawatan pasien. 2. Pasien akan mendapatkan penanganan sesuai dg penyakit dan kegawatannya, dan setelah mendapatkan terapy (injeksi dll) akan dilakukan monitoring evaluasi terkait perkembangannya , apakah nanti akan membutuhkan rawat inap atau rawat jalan atau mngkn perlu dirujuk. 3. Pasien dg luka atau trauma dilakukan penanganan sesuai dg kondisi medis nya dan dilakukan pemeriksaan penunjang terkait kondisi klinisnya. 4. Proses perpindahan pasien disesuaikan dg kondisi pasien dan jenis penyakitnya (apakah sdh aman utk ditransfer ke ruang		v	Hijau	Google review		27 Mei	28 Mei
---	--------------------	--	---	--	--	---	---------------------	---	--	---	-------	------------------	--	--------	--------

9	Naura Putri		P			Pelayanan kurang memuaskan ... Harusnya ada tindakan yang intens terapi tidak ada .. luka sobek parah yg seharusnya di jahit hanya di berikan perban ... Petugas di tanya baik2 menjelaskan dg cara tidak sopan. (Instalasi Gawat darurat)	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas masukan dan sarannya, akan kami lakukan evaluasi terkait komunikasi dan edukasi secara berkala shingga tdk ada miss komunikasi dalam pelaksanaan layanan terhadap pasien : 1. Di IGD kita menangani sesuai dengan status kegawatan pasien. 2. Pasien akan mendapatkan penanganan sesuai dg penyakit dan kegawatannya, dan setelah mendapatkan therapy (injeksi dll) akan dilakukan monitoring evaluasi terkait perkembangannya , apakah nanti akan membutuhkan rawat inap atau rawat jalan atau mngkn perlu dirujuk. 3. Pasien dg luka atau trauma dilakukan penanganan sesuai dg kondisi medis nya dan dilakukan pemeriksaan penunjang terkait kondisi klinisnya. 4. Proses perpindahan pasien disesuaikan dg kondisi pasien dan jenis penyakitnya (apakah sdh aman utk ditransfer ke ruang perawatan atau masih perlu observasi/stabilisasi di IGD demi keamanan pasien dan atau terkait ketersediaan bed rawat inapnya) jd tidak berdasarkan siapa yg datang		v	Hijau	Google review		31 Mei	31 Mei
---	-------------	--	---	--	--	---	------------------	---	--	---	-------	---------------	--	--------	--------

10	Khusnu l Febrian tro		L			kalok gak sanggup langsung di rujuk ke rumah sakit lain aja yang bisa menangani lebih cepat, saya melihat bapak saya malah kayak di telantarkan dan perawatan gak maksimal terimakasih mohon maaf kalok ulasan saya menyinggung pihak rumah sakit🙏🙏 (Instalasi Gawat Darurat)	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas masukan dan sarannya, akan kami lakukan evaluasi terkait komunikasi dan edukasi secara berkala shingga tdk ada miss komunikasi dalam pelaksanaan layanan terhadap pasien : 1. Di IGD kita menangani sesuai dengan status kegawatan pasien. 2. Pasien akan mendapatkan penanganan sesuai dg penyakit dan kegawatannya, dan setelah mendapatkan terapy (injeksi dll) akan dilakukan monitoring evaluasi terkait perkembangannya , apakah nanti akan membutuhkan rawat inap atau rawat jalan atau mngkn perlu dirujuk. 3. Pasien dg luka atau trauma dilakukan penanganan sesuai dg kondisi medis nya dan dilakukan pemeriksaan penunjang terkait kondisi klinisnya. 4. Proses perpindahan pasien disesuaikan dg kondisi pasien dan jenis penyakitnya (apakah sdh aman utk ditransfer ke ruang perawatan atau masih perlu observasi/stabilisasi di IGD demi keamanan pasien dan atau terkait ketersediaan bed rawat inapnya) jd tidak berdasarkan siapa yg datang		v	Hijau	Google review		31 Mei	31 Mei
----	-------------------------------	--	---	--	--	---	---------------------	---	--	---	-------	------------------	--	--------	--------

Mengetahui,
KEPALA BIDANG PENUNJANG
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN



EMY INDRIASWATI, SKM
NIP. 19810525 200901 2 005

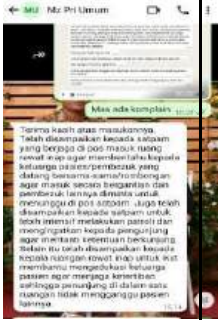
KEPALA INSTALASI PROMKES & HUMAS
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN



ENDANG SULISTYORINI, S.KM
NIP. 19830808 201001 2 031

LAPORAN KELUHAN DAN TINDAK LANJUT RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN JUNI TAHUN 2025

No	Nama	U	Kel	Alama t	No. Telp	Keluhan	Bagian Terkait	Penyelesaian	Status		Grading	Sumber	tindak lanjut keluhan	Tgl masuk	Tgl selesai
									Open	Close					
1	Widhi Eka		\			Di IGD pelayanan buruk. Tanggal 2 Juni 2025 Jam 10 malam datang dengan kondisi ada masalah di jahitan pasca operasi. Ke IGD minta solusi atau penanganan dibilang tidak gawat dan susah untuk klaim. Jadi RS menolak karena alasan susah klaim. Apa SOP nya seperti itu? Padahal sebagai masyarakat hanya butuh solusi. Bukan disuruh periksa di tempat lain.	Bidang Pelayan an	Terima kasih atas masukan dan sarannya, akan kami lakukan evaluasi terkait komunikasi dan edukasi secara berkala shingga tdk ada miss komunikasi dalam pelaksanaan layanan terhadap pasien : 1. Di IGD kita menangani sesuai dengan status kegawatan pasien. 2. Pasien akan mendapatkan penanganan sesuai dg penyakit dan kegawatannya, dan setelah mendapatkan therapy (injeksi dll) akan dilakukan monitoring evaluasi terkait perkembangannya , apakah nanti akan membutuhkan rawat inap atau rawat jalan atau mngkn perlu dirujuk. 3. Pasien dg luka atau trauma dilakukan penanganan sesuai dg kondisi medis nya dan dilakukan pemeriksaan penunjang terkait kondisi klinisnya. 4. Proses perpindahan pasien disesuaikan dg kondisi pasien dan jenis penyakitnya (apakah sdh aman utk ditransfer ke ruang perawatan atau masih perlu observasi/stabilisasi di IGD demi keamanan pasien dan atau terkait ketersediaan bed rawat inapnya)		v	Hijau	Google Review		3 Juni	3 Juni

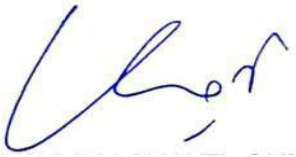
2	Zenal		Laki-laki		0896-03	Mohon kpd yg bersangkutan, terkait masalah parkir di halaman poliklinik, tempat parkir yg diperuntukkan penyandang disabilitas, digunakan sebagaimana mestinya. Saya mengantar anak saya yg penyandang disabilitas, ternyata saya yg hanya berkendara sepeda motor tdk dibolehkan parkir disana, sementara saya hrs ngurus anak yg hrs digendong, begitu pula saat pulang kontrol, ribet sekali hrs mengambil kendaraan ke tempat lain,,,kasihan anak saya hrs menunggu,,,padahal disana (tempat parkir disabilitas) sdh ada beberapa sepeda motor dan mobil, entah punya siapa, padahal saya perhatikan, ada beberapa berseragam ASN, seenaknya saja langsung disana tanpa ada teguran dr satpam,,, ironos sekali,,,mohon diperhatikan dan terima kasih,,,	Subbag Umum dan Logistik	Terima kasih atas masukkan dan sarannya, sudah dikoordinasikan dengan pihak terkait agar tempat parkir disabilitas di poliklinik digunakan sebagaimana mestinya.	v	Hijau	Whatsapps Center		10 Juni	10 Juni
---	-------	--	-----------	--	---------	---	--------------------------	---	---	-------	------------------	---	---------	---------

3	Aditya		Laki-laki		0857-1702-6961	Kondisi seperti ini sampai panik dan dengan entengnya di IGD dibilang ga gawat dan tidak mau melayani. Tanpa solusi hanya menyepelkan karena pihak RS Merasa kesulitan saat akan klaim ke BPJS. Padahal saya sampaikan disitu saya bayar pakai umum. apa tidak bisa kasih pertolongan pertama seperti plester dan saran dengan bahasa yang baik untuk dicek di dokter yang menangani boperasi. Bukan keberatan memberi pertolongan karena masalah klaim. Kami masyarakat awam tidak tahu tingkat kegawatan yang harus mendapat penanganan. Kami sebagai masyarakat hanya butuh solusi dan arahan yang baik. Bukan dengan nada mengusir seolah-olah tidak mau repot karena masalah klaim. Yang ingin saya tanyakan masalah klaim itu apa? Kami ke asuransi seperti BPJS atau klaim jasa medis ? Saya pindah ke rumah sakit lain jawabannya sebenarnya sama dengan pihak RSUD Sayidiman. Hanya saja diberi pertolongan pertama berupa pembersihan luka dan penutupan luka. Setelah itu tetap disarankan cek ke dokter yang melakukan bedah. Jawaban sama hanya saja penyampaian yang baik bisa merubah persepsi orang soal pelayanan di bidang kesehatan. (IGD)	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas masukan dan sarannya, akan kami lakukan evaluasi terkait komunikasi dan edukasi secara berkala shingga tdk ada miss komunikasi dalam pelaksanaan layanan terhadap pasien : 1. Di IGD kita menangani sesuai dengan status kegawatan pasien. 2. Pasien akan mendapatkan penanganan sesuai dg penyakit dan kegawatannya, dan setelah mendapatkan terapy (injeksi dll) akan dilakukan monitoring evaluasi terkait perkembangannya , apakah nanti akan membutuhkan rawat inap atau rawat jalan atau mngkn perlu dirujuk. 3. Pasien dg luka atau trauma dilakukan penanganan sesuai dg kondisi medis nya dan dilakukan pemeriksaan penunjang terkait kondisi klinisnya. 4. Proses perpindahan pasien disesuaikan dg kondisi pasien dan jenis penyakitnya (apakah sdh aman utk ditransfer ke ruang perawatan atau masih perlu observasi/stabilisasi di IGD demi keamanan pasien dan atau terkait ketersediaan bed rawat inapnya)		v	Hijau	Whatapps Center		4 Juni	5 Juni
---	--------	--	-----------	--	----------------	---	------------------	--	--	---	-------	-----------------	--	--------	--------

4					Dengan tidak mengurangi rasa hormat untuk pelayanan di poli kandungan lebih di koreksi lagi karena menurut saya terlalu lama dari waktu panggilan periksa ke panggilan terima resep. Hanya itu, selebihnya pelayanan sangat ramah dan teliti. Terima kasih	Bidang Pelayanan	terima kasih atas masukan yg diberikan ,boleh kami jelaskan bahwa setiap pelayanan diklinik rawat jalan utamanya pada pelayanan diklinik kandungan memerlukan pemeriksaan yg cukup lumayan panjang , setelah dilakukan pemeriksaan dengan teliti dan seksama baru mendapatkan resep,selanjutnya pasien antri untuk mendapatkan resep (tahapan ini berlaku kepada smua pasien tanpa kecuali termasuk diklinik kandungan) demikian terima kasih mohon maaf atas ketidaknyamanannya		v	Hijau	Survei Kepuasan Masyarakat		12 Juni	12 Juni
5	Aji Saruha		Laki-laki		Pengiriman lambat sekali ke ruang rawat inap,petugasnya hanya satu kadang dua yang saya lihat tolong di tambahi biar lebih gercep	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti terkait komunikasi dan edukasi. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google Review		14 Juni	14 Juni

6						Mohon ditingkatkan pelayanan pengurusan adminnya jangan lama. Banyak kerja bicaranya yang sedikit. Saya perhatiin banyak mengobrol adminnya (paviliun)	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti terkait komunikasi dan edukasi. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Kotak Saran		15 Juni	16 Juni
---	--	--	--	--	--	--	------------------	---	--	---	-------	-------------	---	---------	---------

Mengetahui,
KEPALA BIDANG PENUNJANG
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN



EMY INDRIASWATI, S.KM., M.M.
NIP. 19810525 200901 2 005

KEPALA INSTALASI PROMKES & HUMAS
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN



ENDANG SULISTYORINI, SKM
NIP. 19830808 201001 2 031

LAPORAN KELUHAN DAN TINDAK LANJUT RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN JULI TAHUN 2025

No	Nama	Umur	Kel.	Alamat	No. Telp	Keluhan	Bagian terkait	Penyelesaian	Status		Grading	Sumber	tindak lanjut keluhan	Tgl masuk	Tgl selesai
									Open	Close					
1				Dadi 4/2 Plaosan	0812-4984-5157	Sangat kecewa dengan pelayanan IGD RSUD Sayidiman, dengan dalih merujuk pasien ke RS Solo karena di pihak RS Sayidiman memberi info peralatan yg kurang lengkap maka tidak bisa tindakan di Rs Sayidiman, tetapi yang terjadi pihak keluarga di beri bukan surat rujukan melainkan resume pulang APS (pulang paksa), padahal pihak keluarga tidak menghendaki seperti itu, dan dalam surat tersebut terbukti pihak keluarga tidak ada yg tanda tangan. Sehingga saat sampai di RS solo, pasien tidak bisa langsung di proses (tdk bisa pakai bpjs) dengan catatan kecacatan prosedur. Kami tetap di minta untuk meminta surat rujukan ke puskesmas. Padahal posisi pasien kesakitan. Setelah di cek kembali ternyata yang diberikan ke kami dr RS Sayidiman memang surat resume pulang paksa bukan surat rujukan.	Bidang Pelayanan	Mohon maaf, atas ketidaknyamanan layanan kami, pasien dengan indikasi pulang APS (Atas Permintaan Sendiri), pihak rumah sakit tidak memberikan surat rujukan, sebelumnya sdh diberikan penjelasan oleh petugas terkait pemberlakuan penjaminan, yg diberikan hanyalah resume pulang (keterangan pulang)..dan jika APS keluarga menandatangani surat penolakan tidak dirawat		v	Hijau	Whatsapps Center		13 Juli	14 juli

2	Samuel Wibisono		L			Penanganan IGD sangat mengecewakan, datang dengan anak panas demam tinggi, tetapi tidak terlalu serius ditangani, bahkan yang memeriksa hanya perawat bukan dokter. Kemudian saat di check suhu pertama kali termometer error, kemudian tidak ada inisiasi dari petugas untuk mengecek ulang dan harus kami yang mengingatkan bari do check ulang. Pada saat pembayaran, kasirnya tidak ada orang dan harus kembali ke IGD yntuk memastikan.	Bidang Pelayanan	Baik terima kasih masukannya, mohon maaf atas ketidaknyamannya, akan kami lakukan evaluasi dan perbaikan dalam hal pemberian layanan kami"		v	Hijau	Google review		2 Juli	2 Juli
3	Adji Bayu Prasetyo		L			Pelayanan baik, tetapi susternya kalau sedang ngobrol terlalu kencang. Jadi kurang nyaman untuk pasien	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review		1 Juli	2 Juli
4	Husain Abdul Aziz		L			REVIEW JUJUR 1. Pelayanan IGD buruk Tolong attitude perawat bisa diperbaiki, masak lagi nunggu orang sakit, kondisi darurat, panik, eh si perawat malah pada guyon ketawa ketiwi (kurang etis) 2. Dokter Jaga Judes & Ketus, menurut saya kurang sopan	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review		20 Juli	21 Juli

5					Berdasarkan Pasal 7 Perbup Magetan Nomor 14 Tahun 2021 Tentang KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SRTA TATA KERJA UNIT ORGANISASI BERSIFAT KHUSUS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SAYIDIMAN PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN MAGETAN, salah satu fungsi RSUD dr. Sayidiman Magetan adalah penyelenggarakan Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam, rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan Kesehatan. Namun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 Pasal 669. Pelatihan dan/atau kegiatan peningkatan kompetensi sebagaimana di maksud pada ayat (1) diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat dan/atau Lembaga pelatihan yang terakreditasi oleh Pemerintah Pusat. Oleh karena itu kami melapor agar : 1. RSUD dr. Sayidiman agar segera mendaftarkan diri menjadi Lembaga pelatihan terakreditasi kemenkes untuk memenuhi ketentuan Perbup 14/2021 dan PP 28/2024. 2. Dalam menunggu proses akreditasi berjalan seyogyanya agar tidak menyelenggarakan pelatihan dalam bentuk apapun bekerja sa,a	Subbag Kepegawaian	1. RSUD dr. Sayidiman Magetan sedang dalam proses memenuhi persyaratan dan kelengkapan utk bisa mendaftar sbg lembaga pelatihan yg terakreditasi kemenkes. 2. Saat ini RSUD dr. Sayidiman Magetan sdh ada kerjasama pendidikan dan pelatihan dg RSUD dr. Hardjono Ponorogo yg telah terdaftar di kemenkes. 3. Saat ini Tenaga2 fungsional RSUD dr. Sayidiman Magetan mengikuti pelatihan2 melalui platform "Satu Sehat" yg diselenggarakan oleh kemenkes dan mendapatkan nilai SKP dlm setiap pelatihan / pengembangan kompetensi yg diikuti. Selain itu RSUD dr Sayidiman Magetan juga mengirimkan tenaga2 kesehatan utk mengikuti pelatihan Keluar RS ke lembaga2 pelatihan yg sdh terakreditasi oleh	v	Hijau	SP4N LAPOR		20 Juli	21 Juli
---	--	--	--	--	--	---------------------------	--	---	-------	------------	---	---------	---------

6	Garot Raung		L			Kenapa kl cuma ngedrop pasien hrs byr parkir yang RS besar saja kl cuma ngedrop tidak byr	Subbag Umum dan logistik	Terima kasih atas masukannya. Akan dikaji ulang untuk kebijakan pengenaan tarif parkir berdasarkan waktu minimal kendaraan yang hanya mengantar pasien dan tidak memanfaatkan fasilitas tempat parkir, agar hal tersebut menjadi bagian dari pelayanan dan kepedulian, serta mengurangi beban biaya bagi pasien dan keluarganya.		v	Hijau	Facebook		18 Juli	
7			L			Untuk perawat balita tolong lebih lembut lagi, lebih sabar lagi.	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Survei Kepuasan Masyarakat		28 Juli	29 Juli

8						Mohon untuk yang kontrol di 2 poli bisa memanfaatkan JKN semua atau bisa daftar online semua.	Instalasi Pengelolaan Data Elektronik	Terima kasih atas masukan yang telah di berikan, aturan dari BPJS untuk Pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN pasien internal (kontrol di 2 poli) tidak bisa booking antrian online		v	Hijau	Survei Kepuasan Masyaraka t		28 Juli	28 Juli
---	--	--	--	--	--	---	--	--	--	---	-------	--------------------------------------	---	---------	---------

Mengetahui,
 KEPALA BIDANG PENUNJANG
 RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN


EMY INDRIASWATI, S.KM., M.M.
 NIP. 19810525 200901 2 005

KEPALA INSTALASI PROMKES & HUMAS
 RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN


ENDANG SULISTYORINI, SKM
 NIP. 19830808 201001 2 031

LAPORAN KELUHAN DAN TINDAK LANJUT RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN AGUSTUS TAHUN 2025

No	Nama	Umur	Kel.	Alamat	No. Telp	Keluhan	Bagian Terkait	Penyelesaian	Status		Grading	Sumber	Tindak Lanjut Keluhan	Tgl masuk	Tgl selesai
									Open	Close					
1	Suci		P		0815-2876-4288	lain kali tolong diperhatikan lagi pelayanan keamanannya ya kak. anak saya dirawat di lantai 1 abimanyu. disebelah anak saya ada yg sakit baru masuk. ada banyak yg jenguk. ada lebih 10 orang sekaligus masuk ke kamar pasien. dan sangat berisik dari pagi sampai malam . sehingga anak saya untuk istirahatpun tidak bisa karna sangat berisik. kenapa petugas keamanan tidak mengontrol jam istirahat ada tamu yg menjenguk pasien atau tidaknya ya? . sehingga tamu silih bergantian masuk tiada henti dan anak saya tidak bisa istirahat. tolong diperbaiki lagi ya kak, untuk perawat dan dokternya sangat ramah dan baik melayani dengan senyum, tapi kenapa minusnya seperti itu. untuk para perawat tanggap dan dipindah kamar sebelah malamnya anak saya baru bisa istirahat, tolong selanjutnya bisa diperhatikan lagi sehingga tidak mengganggu pasien lain istirahat.	Subbag Umum & Logistik	Terima kasih atas masukannya. Telah disampaikan kepada satpam yang berjaga di pos masuk ruang rawat inap agar memberitahu kepada keluarga pasien/pembezuk yang datang bersama-sama/rombongan agar masuk secara bergantian dan pembezuk lainnya diminta untuk menunggu di pos satpam. Juga telah disampaikan kepada satpam untuk lebih intensif melakukan patroli dan mengingatkan kepada pengunjung agar mentaati ketentuan berkunjung. Selain itu telah disampaikan kepada kepala ruangan rawat inap untuk ikut membantu mengedukasi keluarga pasien agar menjaga ketertiban sehingga penunjang di dalam satu ruangan tidak mengganggu pasien lainnya.		v	Hijau	Whatapps Center	Sudah dilakukan edukasi terkait etika berkunjung 	1 agustu	1 Agustus

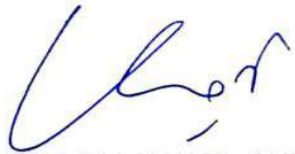
2	Kome moni		L			Petugas bersih2 nya gak bersih. Kamar mandi gak pernah di berisihin. Ngepel semau nya. Nyapau buang sampah jya di selokan	Instalasi Sanitasi	Sudah ditindak lanjuti dengan melakukan pembersihan secara rutin dan lebih teliti		v	Hijau	Google review	Sudah dilakukan evaluasi kembali terkait kinerja petuags cleaning service dengan pihak ketiga 	9 Agustus	9 Agustus
3						pelayanan buruk saya sudah nunggu lama tidak dipanggil panggil ternyata nomor antrian saya sudah terlewat, saya tanya ke petugas ternyata obat saya sudah jadi. Padahal 3 jam saya sudah menunggu, kata petugasnya sudah memanggil tapi saya tidak dengar. Mohon tingkatkan pelayanan	Instalasi Farmasi	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Kotak saran	SOP pemanggilan pasien sudah sesuai, jika pasien dipanggil 3 kali tidak menjawab akan dilewati pasien setelahnya	0 Agustus	1 Agustus
4						Ruang tunggu tidak nyaman, bahkan sama sekali tidak nyaman. Pas dipanggil antrian obat saya tidak dengar karena banyak suara saya bingung malah saya di marahi petugas farmasi karena tidak dengar waktu di panggil	Instalasi Farmasi	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dikarenakan ruang farmasi sedang dalam proses renovasi. Evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Kotak saran	Sudah mengajukan pengeras suara ke bagian manajemen untuk memudahkan pemanggilan pasien	0 Agustus	1 Agustus

5	Kranick					Rumah sakit pelayanan paling parah, sembarangan kasih obat, tidak ramah sama sekali	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, Evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review	Sudah dilakukan monitoring dan evaluasi kembali tentang SOP pemberian obat, dan akan dilakukan pelatihan komunikasi efektif bagi semua petugas	25 Agustus		
6	olip ava					pelayanan lambat sekali. kok bisa bagian bpjs naker lupa belum melakukan rujukan ke rs lain yang direkomendasikan dia sendiri. pdhl bpjs juga bayar tiap bulan bkn yang gratisan!	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review	sudah dilakukan penelusuran permasalahan dengan unit yang terkait tentang keluhan pasien keluhan pasien	25 Agustus	26 Agustus	
7	Slamet					Speaker petugas saut sautan membuat saya bingung	Instalasi Farmasi	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dikarenakan ruang farmasi sedang dalam proses renovasi.		v	Hijau	Kotak saran	Sudah dilakukan koordinasi terkait SOP pemanggilan pasien di Farmasi		Agustu	1 Agustus

8	Tri Winarsi h		P		Astagfirullah.. Salah satu dr ugd (dr. A.) tdak tau nama panjangnya,,tdak memiliki empati.. Ditanyai hasil pemeriksaan katanya masih nunggu jawaban. Di mintai tolong klau wa tdak dibalas mgkin bisa telpon. Ehhhh ujung2 nya nyolot sambil nunjuk2,, trus gebuk meja... Udah sangat lama nunggu, gek suami sya menggigil karena nahan sakit. Dan dri awal datang tdak diperiksa dokter 1 pun. Hanya mas ygnrima di lobi yg nensi dan anter rongten. Lainnya itu gak ada. Udah gitu masak nunjuk2 sambil ngomelin sya klau pasien meninggal ibu mau tanggung jawab ... (katanya sih ada pasien darurat)...Yaaaelaahhh... Manajemen waktumu gmana.. Pasien nunggu ber jam2, gak diapa2in.. Eee giliran kami nanya malah nyolot.. Kaya gitu. Perlu di briefing kali ya... Ya setidaknya attitude nya lah ya yg di rubah ...Biar ga jadi" nila setitik rusak susu sebelanga .."	Bidang Pelayanan	Baik terima kasih atas masukannya, akan kami lakukan evaluasi dan perbaikan untuk peningkatan layanan kami, semoga bapak ibu selalu diberikan kesehatan		v	Hijau	Google review	 sudah dilakukan evaluasi kembali terkait SOP pelayanan pasien di IGD	1 Agustus	1-Sep
---	---------------	--	---	--	--	------------------	---	--	---	-------	---------------	---	-----------	-------

9		30	L			1. Pelayanan sudah baik, dipertahankan & ditingkatkan 2. Petunjuk arah parkir & tempat parkir ditata ulang (diperjelas) untuk poliklinik rawat jalan. 3. Kontrol pertama, hasil operasi belum sampai ke poli. Padahal ini sangat membantu terkait informasi bagi dokter spesialis/nakes dan pasien, mohon diperbaiki.	Subbag Umum & Logistik dan Bidang Pelayanan	1. Terima kasih, kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, 2. Terima kasih atas saran dan masukan, akan ditindak lanjuti sesuai kebutuhan dan petugas untuk membantu mengarahkan. 3. kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Suvei Kepuasan Masyarakat	Sudah dilakukan koordinasi terkait penataan kembali parkir pasien dengan manajemen	1 Agustus	3 Agustus
---	--	----	---	--	--	--	---	---	--	---	-------	---------------------------	--	-----------	-----------

Mengetahui,
 KEPALA BIDANG PENUNJANG
 RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN



EMY INDRIASWATI, S.KM., M.M.
 NIP. 19810525 200901 2 005

KEPALA INSTALASI PROMKES & HUMAS
 RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN



ENDANG SULISTYORINI, SKM
 NIP. 19830808 201001 2 031

LAPORAN KELUHAN DAN TINDAK LANJUT RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2025

No	Nama	Umur	Kel.	Ala mat	No. Telp	Keluhan	Bagian Terkait	Penyelesaian	Status		Gradin g	Sumber	Tindak Lanjut Keluhan	Tgl masuk	Tgl selesai
									Open	Close					
1						Mohon antrian umum lebih cepat, faktanya sama saja lamanya.(farmasi). Pendaftaran ke 2 poli anak tidak ramah, pelayanan super lama	Instalasi Farmasi dan Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati. Pelayanan farmasi sudah sesuai dengan SOP dan respon time, maksimal 30 menit untuk obat non racikan dan 60 menit untuk obat racikan.		V	Hijau	Kotak Saran	Pelayanan farmasi sudah sesuai dengan SOP dan respon time, maksimal 30 menit untuk obat non racikan dan 60 menit untuk obat racikan dan akan terus dilakukan monitoring dan evaluasi	1-Sep	3-Sep

2	Evana nta yuda				#masukan perbaikan layanan untuk IGD Magetan lebih baik lagi ya kak Td jam 12 an siang hari ini kamis 11 sept 2025, nganter saudara sakit ke UGD, posisi ndak sadar...hbs di suntik sadar sdh membaik, alhamdulillah.. Mslh nya ketika saya tanya ke dokter sakitnya apa, knp dan bagaimana E dokternya mulai nyolot, harus ngumpulkan semua keluarga baru mau terangkan klo tdk ndaak mau nerangkan. Kami pasien, bayar, kok aneg dokter ini Masukan aja, mohon disampaikan, ayo berubah lebih baik, orang sakit dan keluarganya butuh komunikasi yg baik, yg sejuk yg adem	Bidang Pelayanan	Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya selama mendapatkan perawatan di IGD RSUD dr Sayidiman Magetan. Sesuai dengan SOP pelayanan kami tentang PELEPASAN INFORMASI bahwa informasi tentang kondisi atau kesehatan pasien merupakan rahasia, yang boleh menerima informasi adalah pihak penanggung jawab/keluarga yg di izinkan oleh pasien yang namanya tertuang dalam persetujuan. Trimakasih atas kritik dan sarannya, masukan dari bapak atau ibu akan menjadi evaluasi kami kedepannya		V	Hijau	Kominfo Wani Bares	Sesuai dengan SOP pelayanan tentang PELEPASAN INFORMASI bahwa informasi tentang kondisi atau kesehatan pasien merupakan rahasia, yang boleh menerima informasi adalah pihak penanggung jawab/keluarga yg di izinkan oleh pasien yang namanya tertuang dalam persetujuan.	11-Sep	11-Sep
---	----------------------	--	--	--	--	------------------	---	--	---	-------	--------------------------	---	--------	--------

3					wktu istri lahiran dipergantian hari 12 13 desember 2023, pihak IGD dan rawat inap memang saya akui beri pelayanan terbaik. tapi untuk di ruang persalinan.. bidan² dan perawat²nya. ketus.. kurang komunikasi dan empati ke kami yg notabennya masih barujadi ibu.. sempat istri saya pingsan setelah di kamar mandi. tapi bidan / perawatnya ga bantu anter kami kembali ke bed. jadi hanya saya sendiri, dan si bidan lanjut tidur.. terus itupun kami disalahkan. padahal kami memang hanya berdua saja dan beelum tahu bagaimana harusnya pasca lahiran. karena mereka juga tidak memberitahu kapan saya boleh turun dari bed. tapi setelah pindah ke ruang rawat inap srikandi. semua pelayanan sangat² baik.. tolong lebih empati dan perhatian lagi dengan ibu² baru yang mau/setelah lahiran.. kami masih awamm. sedih kecewa	Bidang Pelayanan	Baik terima kasih atas masukannya, akan kami lakukan evaluasi dan perbaikan untuk peningkatan layanan kami, semoga bapak ibu selalu diberikan kesehatan		V	Hijau	google review	Sudah dilakukan koordinasi dengan unit terkait dan memotivasi petugas memberikan pelayanan dengan sepenuh hati 	13-Sep	14-Sep
---	--	--	--	--	---	------------------	---	--	---	-------	---------------	---	--------	--------

4	Hooh tenan					Gak banget sama perawat IGD namanya merdiana dan dokter vanda. Judes2 bikin males	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, sudah kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dikarenakan ruang farmasi sedang dalam proses renovasi. Evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		V	Hijau	google review	Sudah dilakukan koordinasi dengan petugas yang bersangkutan dan memotivasi petugas memberikan pelayanan dengan sepenuh hati 	13-Sep	15-Sep
5	Siapa					Pelayanan buruk ni RS gak becu	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, sudah kami tindak lanjuti. Evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		V	Hijau	google review	Manajemen selalu melakukan monitoring dan evaluasi dari setiap unit pelayanan	13-Sep	15-Sep

6	Dheani za Remok i					Pelayanan IGD buruk, perawat kurang cekatan dan kurang sigap gk tau perawat baru atau bgmn kyk bingung nangangi pasien. Sdh tau pasien Gawat malah msh tanya temennya ini mau apain. kyk gak profesional sja. butuh pelayanan cepat malah kyk buat mainan.	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, sudah kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. Evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		V	Hijau	google review	Sudah dilakukan evaluasi terkait SOP pelayanan di IGD serta memotivasi petugas memberikan pelayanan dengan sepenuh hati 	14-Sep	15-Sep
7	Heru rudiant o					Pelayanan pasien sangat bagus, usaha parkirnya yg hrs d benahi, parkir tiap 2 jm ada hitungannya sendiri, sehingga keluarga pasien banyak keluar, masuk rumah sakit untuk mncrri keperluan tambahan	Subbag Umum & Logistik	Sudah ditindak lanjuti dan sesuai SOP, jika memang penunggu pasien rawat inap akan diberi kalung penunggu pasien pada saat di rawat inap dan tidak akan dikenakan biaya parkir.		V	Hijau	google review	Sudah ditindak lanjuti dan sesuai SOP, jika memang penunggu pasien rawat inap akan diberi kalung penunggu pasien pada saat di rawat inap dan tidak akan dikenakan biaya parkir.	14-Sep	15-Sep

8	Heriyanto				antrian terlalu lama.kalau bisa sekali masuk klinik langsung selesai sekalian bukunya...in di klinik kandungan...pemeriksaan selesai.tp nunggu hukunya sampai 3jam gak selesai.dengan kata petugas nunggu dokter masih tindakan....seharusnya kalau dokter tindakan ad yang menggantikan dan ad yg bertanggung jawab menggantikan...tidak seperti ini.nunggunya lama...kasihan ibu hamil.ibu yang baru melahirkan bawa bayinya....dimana hati para petugas yg katanya pelayan masyarakat...	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan, Pelayanan di Klinik Kandungan memang ada tindakan yang memakan waktu sesuai dengan kondisi pasien saat itu, dan buku KIA harus diisi dengan lengkap, pelayanan ibu hamil memang harus dilakukan secara komprehensif....sedapat mungkin kami selalu memberikan pelayanan yang cepat tepat dan humanis		V	Hijau	google review	Pelayanan di Klinik Kandungan memang ada tindakan yang memakan waktu sesuai dengan kondisi pasien saat itu, dan buku KIA harus diisi dengan lengkap, pelayanan ibu hamil memang harus dilakukan secara komprehensif ... sedapat mungkin kami selalu memberikan pelayanan yang cepat tepat dan humanis	16-Sep	17-Sep
9	Berjalan lurus				Untuk instalasi rehab medik dan fisioterapi nya mohon diperbaiki, antriannya lama sekali Datang jam 11,jam 4 baru dilayani	Bidang Pelayanan	Kami ucapkan terimakasih ulasanya untuk perbaikan pelayanan di instalasi rehabilitasi medik, dikarenakan jadwal praktik dokter hanya ada di hari selasa dan Kamis saja, mengakibatkan penumpukan antrian. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya.		V	Hijau	google review	sudah dilakukan evaluasi terkait jadwal praktik dokter hanya ada di hari selasa dan Kamis saja, mengakibatkan penumpukan antrian.	16-Sep	18-Sep

10	Asti Kristina				mohon maaf pelayanan sangat sangat buruk sekali, petugas sangat tidak ramah, klien sudah sakit malah dimarah marahi tidak jelas, klien mau rawat inap alasan tidak ada kamar kosong dan dipaksa harus naik kelas apabila ingin dirawat, padahal saya lihat di JKN mobile banyak ruang kosong tp pihak RS tetap membantah dan mengusir klien, apakah memang pelayanan seperti ini yg diarahkan dari kepala RS??? saya juga tenaga kesehatan, saya tidak terima orangtua saya mendapat pelayanan yg sangat buruk dari fasilitas kesehatan terutama RS SAYIDIMAN MAGETAN, SAYA PERINGATKAN jika kembali terjadi seperti ini kepada keluarga saya, akan saya bawa ke ranah hukum dan pihak BPJS kesehatan karena saya memiliki bukti video perlakuan tidak mengenakan dan buruk sekali dari petugas layanan anda yg bisa saya sebar luaskan di sosial media dan akan saya viralkan wajah" petugas anda	Bidang Pelayanan	terima kasih atas kritik san sarannya, kami mohon maaf atas ketidaknyamannya selama mendapatkan pelayanan di RSUD dr Sayidiman Magetan. Kritik dan saran dari kak Asti sudah ditindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen akan menjadi evaluasi kami kedepannya		V	Hijau	google review dan Instagram	Sudah dilakukan monitoring dan evaluasi terkait SOP pelayanan yang berlaku, dan manajemen selalu memberikan motivasi petugas untuk memberikan pelayanan dengan sepenuh hati pada saat apel 	15-Sep	17-Sep
----	---------------	--	--	--	---	------------------	---	--	---	-------	-----------------------------	---	--------	--------

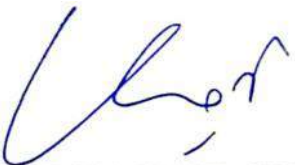
11	Puput Dini				Pelayanan sangat buruk. Bapak saya di rujuk ke poli saraf, seharusnya saat cek tensi langsung pemeriksaan dokter bukan malah di suruh menunggu lagi. Jika SOP nya seperti itu kasian yg nunggu. Belum lagi nunggu obatnya antriannya sangat lama. Tolong untuk di perbaiki lagi. Terima kasih	Bidang Pelayanan	Terimakasih atas kunjungannya, kedepan akan kita perbaiki pada kasus2 Konsul kita prioritaskan ,agar tidak menunggu terlalu lama		V	Hijau	google review	Sudah dilakuan evaluasi terhadap pelayanan di klinik saraf dan akan memperbaiki pada kasus pasien yang konsul agar tidak menunggu lama	23-Sep	24-Sep
12			Laki-laki		Mohon maaf sebelumnya, kemarin di kamar mandi rawat inap paru-paru di WC tidak ada cantolan untuk infus, mohon diadakan, terima kasih	Bidang Pelayanan	Sudah di tindak lanjuti sesuai kebutuhan.		V	Hijau	Survei Kepuasan Masyarakat		8-Sep	8-Sep

13						Poli paru manggil nggak sesuai no antrian, manggilnya sesuai jam datang/ check in	Bidang Pelayanan	Nomor antrian di MJKN tetap sama dengan nomor yang ada di klinik, dimohon jika antrian kecil untuk datang lebih pagi. Atau jika antrian sudah terlewat silahkan lapor ke petugas di poliklinik		V	Hijau	Survei Kepuasan Masyarakat	Sudah dilakukan penelusuran Nomor antrian di MJKN tetap sama dengan nomor yang ada di klinik, dimohon jika antrian kecil untuk datang lebih pagi. Atau jika antrian sudah terlewat silahkan lapor ke petugas di poliklinik	8-Sep	8-Sep
----	--	--	--	--	--	---	------------------	--	--	---	-------	----------------------------	--	-------	-------

14		30	Laki-laki			Petunjuk arah parkir & tempat parkir di tata ulang(diperjelas) utk poliklinik. Kontrol pertama, hasil operasi belum sampai ke poli. Padahal ini sangat membatu terkait informasi bagi dokter spesialis/nakes mohon diperbaiki	Subbag umum & logistik dan Bidang Pelayanan	terkait arah parkir sudah dikoordinasikan dengan pihak terkait, dan akan ditindak lanjuti sesuai kebutuhan. Dan terkait hasil operasi perlu dijelaskan kalau hasil operasi yg dimaksud adalah pemeriksaan sebagian kecil jaringan ,selanjutnya jaringan ini dikirim ke bagian "Patologi Anatomi" secara umum pemeriksaan ini butuh waktu rata2 tujuh (7) hari kadang bisa lebih ,oleh karena itu maka pada saat kontrol pertama hasil ini bisa diminta ke bagian "PA" (Saat pasien dipulangkan hasil belum jadi ,maka diambil langkah spt penjelasan diatas)		V	Hijau	Survei Kepuasan Masyarakat	Terkait arah parkir sudah dikoordinasikan dengan pihak terkait, dan akan ditindak lanjuti sesuai kebutuhan. Dan terkait hasil operasi perlu dijelaskan kalau hasil operasi yg dimaksud adalah pemeriksaan sebagian kecil jaringan ,selanjutnya jaringan ini dikirim ke bagian "Patologi Anatomi" secara umum pemeriksaan ini butuh waktu rata2 tujuh (7) hari kadang bisa lebih ,oleh karena itu maka pada saat kontrol pertama hasil ini bisa diminta ke bagian "PA" (Saat pasien dipulangkan hasil belum jadi ,maka diambil langkah spt penjelasan diatas)	21-Sep	22-Sep
----	--	----	-----------	--	--	---	---	--	--	---	-------	----------------------------	--	--------	--------

15						Berbenah terutama fasilitas, kebersihan kamar mandi antara kamar terlalu pendek jadi air keluar becek, UU BPJS kelas 1 berhak mendapat fasilitas lemari es di setiap kamar, anak magang perlu didampingi (ruang yudistira)	Instalasi Sanitasi, Bidang Pelayanan	Sudah dilakukan koordinasi dengan pihak terkait, akan di tindak lanjuti sesuai kebutuhan.		V	Hijau	Survei Kepuasan Masyarakat	Sudah dilakukan monitoring dan evaluasi dengan PT IPS terkait kebersihan kamar mandi pasien		8-Sep	8-Sep
----	--	--	--	--	--	--	--------------------------------------	---	--	---	-------	----------------------------	---	---	-------	-------

Mengetahui,
KEPALA BIDANG PENUNJANG
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN


EMY INDRIASWATI, S.KM., M.M.
NIP. 19810525 200901 2 005

KEPALA INSTALASI PROMKES & HUMAS
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN


ENDANG SULISTYORINI, SKM
NIP. 19830808 201001 2 031

LAPORAN KELUHAN DAN TINDAK LANJUT RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN OKTOBER TAHUN 2025

No	Nama	Umur	Kel.	Alamat	No. Telp	Keluhan	Bagian Terkait	Penyelesaian	Status		Grading Komplain	Sumber	Tindak Lanjut Keluhan	tgl Kompali	tgl selesai
									Open	Close					
1	Reva na		P			kemarin nganter kakak mau melahirkan ke igd kebidanan, pelayanannya sudah bagus, petugas ramah, penanganan cepat. tapi sayang ruangnya panas sekali, pengap, malah dingin diluar ruangan, ada AC tapi tidak berfungsi..itu tolong AC nya diperbaiki biar pasien juga nyaman apalagi pasien hamil hawanya sudah gerah ditambah ruangan panas	Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana	Baik terima kasih masukkannya, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, akan kami lakukan evaluasi dan perbaikan dalam hal pemberian layanan kami.		v	Hijau	Google review	Sudah dilakukan pengecekan terkait AC yang rusak 	4okt	5 okt
2	Little Angel					Tgl 30 bln 9 POLIKLINIK Dri pelayanan bpk ² kcmtan smpe d Pndaftaran Smua ok,Lnjut k KLINIK ANAK smpe dg Dokter jg rmah n baikk..Tpi syg skli Pas Ke LOKET PEMBAYARAN (jam 13.30 siang)PEREMPUAN JUDES,tdk sopan,Tlg D perbaiki system BAGIAN LOKET PEMBAYARAN..Sya UMUM bkn BPJS....!! Thanks..!	Bidang Keuangan	Terima kasih atas kritik dan sarannya, kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya selama mendapatkan pelayanan di RSUD dr Sayidiman Magetan. Kritik dan saran dari kak Little Angel sudah ditindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen akan menjadi evaluasi kami kedepannya.		v	Hijau	Google review	Sudah dilakukan koordinasi dengan petugas terkait dan di berikan motivasi untuk memberikan pelayanan dengan sepenuh hati	4 okt	5 okt

3	Sunar di		L		Saya berikan bintang 5 untuk pelayanan tim IGD Kebidanan PONEK, bidan dan dokternya sangat sigap, cepat, ramah sopan, penjelasan lengkap dan jelas, pindah ruangan ke ruang bersalin juga tidak lama. Saya berikan bintang 1 untuk fasilitasnya terutama AC kemsrin mendampingi adik melahirkan kebetulan ada 2 pasien lain, AC seperti tidak menyala, jadi sangat panas, ungkep. Tolong segera diperbaiki dan ditambah untuk kenyamanan pasien	Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana	Baik terima kasih masukkannya, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, akan kami lakukan evaluasi dan perbaikan dalam hal pemberian layanan kami.		v	Hijau	Google review	Sudah dilakukan pengecekan terkait AC yang rusak 	2 okt	4 okt
4	Pristih eni heni		P		Sebetulnya sangat puas sekali dengan pelayanan ruang PONEK, bidan Vera dan tim sangat ramah, cekatan, penjelasan terkait penyakit, rencana tindakan, dokter yang merawat dan tentang penjaminan semua dijelaskan dengan sangat baik, sampai diputuskan untuk SC kami sebagai keluarga sangat paham kenapa harus di operasi, dan tidak perlu waktu lama cucu saya lahir secara sehat, anak saya juga sehat. Terima kasih dokter IGD, dr. Edy, dan tim OK dan PONEK yang berjaga, kami sangat puas. Namun mohon maaf untuk sarana prasarana terutama AC saya beri bintang 1, soalnya seperti tidak berfungsi, ruangnya pengap, tolong segera ditindaklanjuti dari	Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana	Baik terima kasih masukkannya, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, akan kami lakukan evaluasi dan perbaikan dalam hal pemberian layanan kami.		v	Hijau	Google review	Sudah dilakukan pengecekan terkait AC yang rusak 	2 okt	4 okt

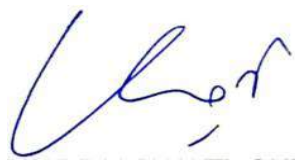
5	Putra_M R		L		Saya berikan bintang 1 untuk fasilitasn	Instalasi Farmasi	Baik terima kasih masukkannya, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, akan kami lakukan evaluasi dan perbaikan dalam hal pemberian layanan kami.		v	Hijau	Google review	Sudah dilakuan pengecekan AC di kamar bersalin 	1 okt	4 okt
6			L		1.Dinding kamar mandi supaya dibersihkan, banyak kerak 2. Jet shower closed, handle tidak ada diganti paku (perlu maintenance) 3. Handle pintu rusak (perlu maintenance) 4. Posisi AC langsung ke tempat tidur (baiknya dipantulkan/dikasih cover AC supaya tidak langsung menengai tempat tidur). Paviliun Wijaya Kusuma	Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana	Terima kasih atas kritik dan sarannya, kami akan melakukan koordinasi dengan unit terkait untuk melakukan evaluasi dan perbaikan sarana dan prasarana sudah tidak layak		v	Hijau	Survei Kepuasan Masyarakat	Sudah ada SOP pengecekan berkala semua sarana dan prasarana di seluruh area rumah sakit 	12 okt	14 okt
7			P		Untuk dokter dari penyakit dalam untuk komunikasi dan menjelaskan kurang, terkadang pasien menanyakan keluhan hanya menjawab seperlunya, karena disini pasien memerlukan konseling terkait penyakit sebab dan makan yang perlu dihindari.	Bidang Pelayanan	Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya pelayanan kami. Masukan Anda akan menjadi evaluasi pelayanan kami untuk kedepannya		v	Hijau	Survei Kepuasan Masyarakat	Sudah dilakukan koordinasi dengan dokter terkait dan memotivasi kembali untuk melayani dengan sepenuh hati	14 okt	15 pkt

8	Lea premium				Tolong pelayanannya diperbaiki. Ga semua orang pernah ke RSUD Magetan. Ya masa di anjungan pendaftaran mandiri gaada tutor untuk pengisian mana tanya petugas dijawab sewot. Lah dikira semua org pernah ke RS?	Bidang Pelayanan	Terimakasih atas kritik dan sarannya, kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya selama mendapatkan pelayanan di RSUD dr. Sayidiman Magetan. Kritik dan saran sudah ditindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen akan menjadi evaluasi kami kedepannya.		v	Hijau	Google review	Disetiap Anjungan Mandiri sudah di pasang langkah-langkah untuk pendaftaran mandiri 	9-Sep	12-Sep
9	Alex martin		L		pelayanan sangat buruk dan tidak baik di lab pengambilan darah .petugas nya sangat judes sekali gak punya etika melayani pasien yang sedang sakit	Bidang Pelayanan	Terimakasih atas kritik dan sarannya, kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya selama mendapatkan pelayanan di RSUD dr. Sayidiman Magetan. Kritik dan saran sudah ditindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen akan menjadi evaluasi kami kedepannya.		v	Hijau	Google review	Sudah dilakukan koordinasi dengan unit terkait dan memotivasi kembali untuk melayani dengan sepenuh hati	9-Sep	10-Sep

10	Moka Cino				Untuk pertama dan terakhir kalinya saya ke RS ini KAPOK BANGET!! Saya lahiran normal tidak ditangani dengan baik, ketuban rembes orangnya santai minta di usg berkali kali cuma di iyain aja besok baru di usg pdhal urgent takut bayi saya keracunan ketuban. ucapan bidan dan perawatnya sangat menyakiti hati disaat saya kontraksi “jangan teriak-teriak mbak teriak gak bikin kontraksi reda” “jangan ngeluh terus mbak saya juga capek bukan mbak aja” orangnya suka ngomel dan masih banyak lagi celotehan2 yg tidak ramah di telinga, JAHITAN SAYA GAGAL saya pindah ke RS lain karena kapok gamau kontrol disini saya ke RS lain pas kontrol di cek JAHITAN GAGAL karena ukuran benang yg tidak sesuai (yg bilang bidan dan dokternya) sampai saya trauma melahirkan gara2 jahitan perineum yang menyakitkan ditambah lagi gagal nggak kering2. Orang2 di RS Ini judes2 nggak ramah. Cukup sekali aja kesini	Bidang Pelayanan	Terimakasih atas kritik dan sarannya, kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya selama mendapatkan pelayanan di RSUD dr. Sayidiman Magetan. Kritik dan saran sudah ditindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen akan menjadi evaluasi kami kedepannya.		v	Hijau	Google review	Sudah dilakukan evaluasi kembali terkait SOP pelayanan persalinan, dan terkait jahitan pasien itu tergantung dengan kondisi pasien apakah ada komorbid penyakit yang lain seperti penyakit diabetes		20-Sep	22 okt
----	-----------	--	--	--	---	------------------	--	--	---	-------	---------------	--	---	--------	--------

11					Banyak keluhan terutama penderita jantung, antara pendaftaran dan poli jantung jaraknya terlalu jauh. Mengingat penyakit jantung rentan dengan kambuh. Seharusnya jaraknya tidak terlalu jauh		Terima kasih atas saran dan masukkannya, kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya selama melakukan perawatan kesehatan di RSUD dr. Sayidiman Magetan		v	Hijau	Kessan BPJS	Dibagian pintu masuk sudah disediakan kursi roda dan brankat bagi pasien yang kesulitan untuk berjalan 	16 okt	17 okt
12					Tolong dijaga kenyamanan pasien dan keluarga, saat pembangunan jangan barengan dengan pasien yang penuh dikamar		Terima kasih atas saran dan masukkannya, kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya selama melakukan perawatan kesehatan di RSUD dr. Sayidiman Magetan		v	Hijau	Kessan BPJS	Sudah di pasang papan informasi bahwa sedang ada pembangunan/renovasi 	20 okt	22 okt

Mengetahui,
KEPALA BIDANG PENUNJANG
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN



EMY INDRIASWATI, S.KM., M.M.
NIP. 19810525 200901 2 005

KEPALA INSTALASI PROMKES & HUMAS
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN



ENDANG SULISTYORINI, SKM
NIP. 19830808 201001 2 031

LAPORAN KELUHAN DAN TINDAK LANJUT RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN

BULAN NOVEMBER TAHUN 2025

No	Nama	Umur	Kel.	Alamat	No. Telp	Keluhan	Bagian Terkait	Penyelesaian	Status		Grading	Sumber	Tindak Lanjut Keluhan	tgl masuk	tgl selesai
									Open	Close					
1						Dengan hormat, kepada perawat dan karyawan RSDS Magetan dimohon memberi pelayanan dengan santun, sopan, bijak baik dalam bentuk ucapan maupun perbuatan. Karena selama kami menjalani perawatan disini banyak petugas yang ketus dalam berbicara bahkan raut wajah yang kucel. Dimohon diperbaiki attitudenya karena RS adalah lembaga yang menjual pelayanan. Ketika pelayanan buruk yang pasti pasien kecewa. Terima kasih	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, mohon maaf atas ketidaknyamanannya sudah kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. Evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Kotak Saran	Managemen sudah mengingatkan kembali kepada suma petugas untuk memberikan pelayan sengan sepenuh hati 	9-Nov	10-Nov

2	LARASATI CATUR NABILA PUTRI				081 240 815 695	Pasien dirawat di paviliun mulai tanggal 4/11/25 sampai dengan 7/11/25, selama masa perawatan di paviliun pasien dan keluarga tidak menyampaikan komplain untuk perawatan di paviliun, tetapi saat pasien mau pulang, pasien bercerita kepada perawat dan menulis di kuisisioner tentang pelayanan yang diterima saat di PONEK seperti tercantum di bawah ini: ~ tgl 4-11-25 ketika saya ditangani di IGD ibu hamil (ponek) saya bertemu dan ditangani lagi oleh bidan yang menangani saya beberapa bulan silam dan saya tidak sempat bertanya siapa namanya, ciri-cirinya yang terlihat di hari Selasa 4-11-25, bidan tsb mengenakan seragam putih sendiri di antara bidan-bidan yang mengenakan seragam warna pink. Lagi-lagi saya mendapat perlakuan tidak enak. Bidan tersebut terkesan menyepelekan pasien dari obrolan yang dia keluarkan, padahal yang saya dengar, obgyn sudah menyarankan saya untuk rawat inap, tapi bidan tersebut dengan keras mengatakan “hanya observasi aja suruh pulang aja dok” dengan Bahasa Jawa, dan kata-kata lain yang sangat terkesan menyepelekan pasien. Singkatnya begitu ceritanya, dari tindak tanduk attitude dan omongannya kurang pantas didengar pasien. Mending ruang bidan dipisah saja kalo bidan tidak mau merubah etikanya.~	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, mohon maaf atas ketidaknyamanannya sudah kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. Evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.		v	Hijau	Survei Kepuasan masyarak at	Sudah dilakukan peneguran terhadap petugas terkait, manajemen akan melakukan evaluasi dan memotivasi petugas tersebut untuk memberikan pelayanan secara sepenuh hati	4-Nov	4-Nov
---	--------------------------------------	--	--	--	--------------------	--	---------------------	--	--	---	-------	--	---	-------	-------

3	jatim maju				Magetan 15 November 2025 maaf bapak direktur RSUD mgetan kami antar keluarga betres (pendarahan) hari sabtu , di cek sama perawat disarankan untuk USG di luar rumah sakit dan hasilnya sruh bawa k rumah sakit lagi, dengan alasan karena hari sabtu dan dokternya siang dan bilang belum tentu di USG dari rumah sakit akhirnya kami USG ditempat USG di Melati dan sudah didaftarkan dari pihak RS. 1. Apakah ini prosedur dari RSUD ? 2. dengan pasien sdh pendarahan sruh naik mobil perjalanan ke USG melati apakah tdk semakin pendarahan ? Kami mohon direktur rumah sakit RSUD mengevaluasi kebijakan ini walaupun sabtu ya seharusnya juga USG disiapkan walaupun itu hari libur , maaf bukannya kami tidak mau keluar uang walupun kami pake BPJS .Mohon direktur Memperbaiki pelayanan ini semoga RSUD Magetan semakin diminati masyarakat magetan	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, mohon maaf atas ketidaknyamanannya sudah kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. Evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google rev		Sudah dilakukan koordinasi dengan Instlasi radiologi terkait penjadwalan dokter Radiologi terutama pelayanan pada hari libur, sabtu dan minggu.	15-Nov	17-Nov
---	------------	--	--	--	--	------------------	--	--	---	-------	------------	---	---	--------	--------

Mengetahui,
KEPALA BIDANG PENUNJANG
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN


EMY INDRIASWATI, S.KM., M.M.
NIP. 19810525 200901 2 005

KEPALA INSTALASI PROMKES & HUMAS
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN


ENDANG SULISTYORINI, SKM
NIP. 19830808 201001 2 031

LAPORAN KELUHAN DAN TINDAK LANJUT RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN DESEMBER TAHUN 2025

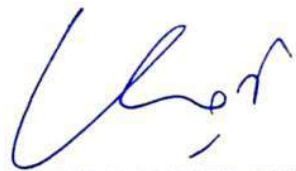
No	Nama	Umur	Kel.	Alamat	No. Telp	Keluhan	Bagian Terkait	Penyelesaian	Status		Grading	Sumber	Tindak Lanjut Keluhan	tgl Kompali	tgl selesai
									Open	Close					
1					085640591589	Minta tolong, untuk penjaga pintu gerbang mohon koordinasi dengan petugas yang lain. Ini saya mengantar ibu yg kakinya sakit untuk jalan sehingga harus terapi di fisioterapi. Kami dapat giliran ba'da Maghrib. Tapi belum ada jam 19. Gerbang selatan sudah tutup. Mau lewat barat pintu poli tutup dan tidak ada petugas di sekitar gerbang akhirnya harus masuk ke dalam tanya ke apotik. Ibunya memberi saran agar lewat gerbang timur. Alhamdulillah bisa keluar dari RS. Tapi saya kasihan sama ibu karena harus jalan muter. Monggo untuk perbaikan pelayanan RS kita bersama minta diteruskan ke pihak yang bertugas. Terimakasih, semoga Allah memberikan kemudahan	Subbag Umum & Logistik	Sudah di koordinasikan dengan pihak terkait dan dilakukan evaluasi.		v	Hijau	WA Center	Sudah dilakukan koordinasi dengan petugas Satpam, untuk berjaga dipos satpam sampai dengan pelayanan selesai 		04 des
2						Izin melaporkan untuk ruangan nakula nakes sangat berisik pada saat jam malam. Seharusnya pasien bisa istirahat dengan tenang. Semoga pengaduan ini dijadikan evaluasi untuk peningkatan lebih baik kedepannya.	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas masukannya, sudah kami tindak lanjuti dengan petugas terkait.		v	Hijau	Whata pps Center	Sudah dilakukan evaluasi kembali terkait sikap petugas saat di ruangan dan akan dilakukan monitoring serta evaluasinya	05 des	06 des

3	Dewiast uti Setianin gsih		Pere mpu an		Udh 2x rawat inap di ruang sadewa 2x pula full kepanasan...dikasih ac tpi ac rusak,,panasnya bkan main udh kyak dioven sbainya kasih kipas angin aja ..org sehat aja jdi sakit apalgi yg sakit ini...perawatnya yg gercep cma yg msih magang aja..yg udh senior dblangin infus habis/rembes respon tindakanya luama...tlong diperbaiki lagi ya kak	Instalasi Pemeliha raan Sarana dan Prasaran a	Akan ditindak lanjuti sesuai kebutuhan terkait perbaikan AC, evaluasi dari managemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan		v	Hijau	Google review	Sudah dilakukan pengecekan kembali terkait AC yang rusak 	25 des	26 des
4					Selamat siang, salam sejahtera Saya ingin menyampaikan apresiasi sekaligus masukan terkait pelayanan di Poli Anak Tumbuh Kembang RSDS Magetan. Pada kunjungan pertama tanggal 28 Agustus, pelayanan berjalan sangat baik. Pasien sudah selesai terlayani sekitar pukul 10.30, sehingga proses berjalan cepat dan nyaman. Namun pada kunjungan berikutnya terjadi perbedaan waktu pelayanan yang cukup signifikan, yaitu: 2 Oktober: baru terlayani sekitar pukul 12.00-an 7 November: sekitar pukul 11.30 an Kontrol hari ini sampai jam 11.44 belum terlayani Sebagai rumah sakit pemerintah yang menjadi rujukan masyarakat, khususnya layanan tumbuh kembang anak, kiranya pelayanan dapat ditingkatkan terutama dalam kepastian jadwal praktik dokter. Saat ini, sebagian besar pasien sudah menunggu sejak pagi, namun waktu kedatangan dokter belum dapat dipastikan. Perlu kami sampaikan bahwa banyak orang tua pasien yang harus menutup dagangan, izin kerja, atau libur dari aktivitas di sawah demi mengantar anak berobat. Selain itu, anak-anak yang menunggu terlalu lama tentu menjadi mudah jenuh dan lelah, yang pada akhirnya juga memengaruhi kenyamanan pelayanan. Besar harapan kami agar jam praktik dokter dapat lebih	Bidang Pelayana n	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan managemen. evaluasi dari managemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Kotak saran	Sudah dilakukan koordinasi dengan unit terkait dan bidang pelayanan untuk melakukan evaluasi kembali terkait jadwal dokter 	20 des	22 Des

5					Klinik anak antri sangat lama pelayanan lambat.	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Kotak saran	Pelayanan di klinik anak sudah sesuai SOP, untuk pemeriksaan anak memang dibutuhkan waktu yang ekstra dalam pemeriksaan mengingat banyak anak kecil yang rewel saat dilakukan pemeriksaan	06 des	08 des
6					Aplikasi MJKN tidak bisa untuk daftar poli internal, semoga kedepannya bisa untuk daftar internal	Instalasi Rekam Medis dan IPDE	Terima kasih atas saran dan masukannya, dalam proses peningkatan kinerja aplikasi dari BPJS		v	Hijau	Kotak saran	Pengambilan antrian melalui Aplikasi MJKN hanya bisa untuk poli induk aja	06 des	08 des
7					Assalamualaikum saya mengantarkan ibu kontrol ke RS, terakhir saya ngantar kontrol bulan kemarin dan pulang langsung daftar online sudah masuk no.1 sekarang saya jadwal ngantar lagi bulan ini kok antrian keluarnya no.13	Instalasi Rekam Medis	terjadi kendala pada saat check in di mesin anjungan dan sudah kami tindak lanjuti dengan petugas terkait.		v	Hijau	Kotak saran	Sudah dilakukan pengecekan bahwa terjadi kendala pada saat check in di mesin anjungan dan sudah di tindak lanjuti dengan petugas terkait	24 des	25 des
8	Diyun Fitriana		Pere mpuan		perawatnya kurang ramah, judes, menasehati anak anak kurang baik	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review	Sudah dilakukan sosialisasi kembali kepada semua petugas untuk meningkatkan keramahan petugas sdalam memberikan pelayanan 	27 des	28 des

9	Fathiyat ur Rahma		Pere mpu an			orang tua saya periksa di poli. saat di pendaftaran depan udah dimarah-marahin, dikasih tau kalo bpjs nya kena denda RITL, dibentak bentak kalo rawat inap nanti dendanya mahal lebih dari biaya bulanan bpjs, saya yang bayar.. kebetulan saya tenaga kesehatan. saya sudah paham regulasinya dan siap bayar. waktu mau mengambil obat di farmasi juga dimarah-marahin dibentak ditanyai 'ibu bisa nulis ngga?' ibuku juga sekolah mba. jangan mentang-mentang pasiennya orang tua bisa dibentak seenaknya. emang bad attitude banget pelayanan rs ini mah dari dulu tidak berbenah.	Bidang Pelayana n	Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan, kami tindak lanjuti dengan petugas terkait dan manajemen. evaluasi dari manajemen selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati		v	Hijau	Google review	Sudah dilakukan dengan petugas yang terkait dan MPP selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati	27 des	28 des
10	Eyria	23 thn	Pere mpu an			Tolong di sediakan tempat duduk untuk penunggu pasien banyak keluarga pasien yang berusia lanjut (radiologi)	Subbag Umum & Logistik	Sudah ditindak lanjuti pembangunan ruang tunggu di samping instalasi Radiologi		v	Hijau	Kotak Saran		30 des	30 des

Mengetahui,
KEPALA BIDANG PENUNJANG
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN



EMY INDRIASWATI, S.KM., M.M.
NIP. 19810525 200901 2 005

KEPALA INSTALASI PROMKES & HUMAS
RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN



ENDANG SULISTYORINI, SKM
NIP. 19830808 201001 2 031