



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO

Jl.dr.Soetomo No.63, Slawi Kabupaten Tegal Jawa tengah Kode Pos 52419
Tlp. (0283) 491016 - 491761 - 491430

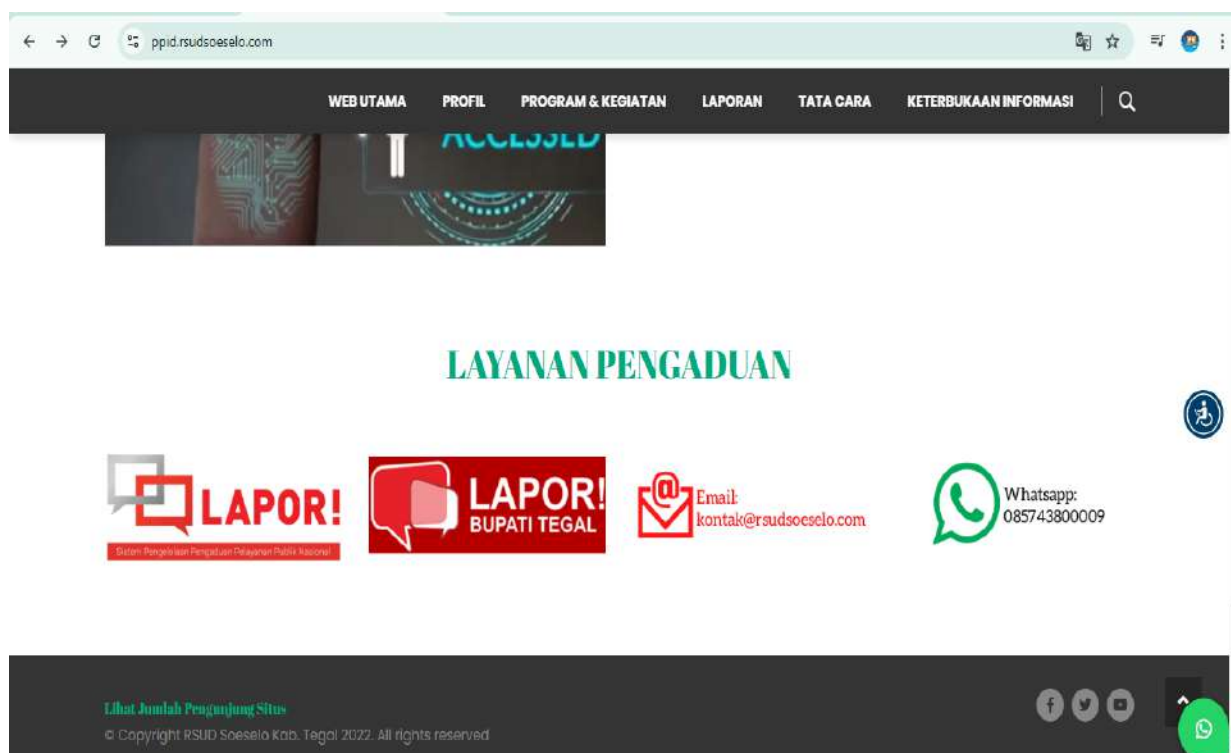
Laman <http://rsudsoeselo.tegalkab.go.id> Pos-elrsudsoeselo@tegalkab.go.id



Sistem Pengaduan Pelayanan Beserta Tindak Lanjut

Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui berbagai kanal pengaduan antara lain :

1. Pengaduan secara langsung dapat disampaikan melalui petugas pengaduan di ruang pengaduan RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal
2. Pengaduan secara tidak langsung dapat disampaikan melalui berbagai kanal digital yang dapat diakses antara lain :
 - a. Melalui aplikasi SP4N Lapor! yang merupakan kanal pengaduan nasional
<https://sp4n.lapor.go.id/>
 - b. Melalui aplikasi Lapor Bupati yang merupakan kanal pengaduan milik Pemerintah Kabupaten Tegal
<https://laporbupati.tegalkab.go.id/>
 - c. Melalui email rumah sakit : @kontak@rsudsoselo.com
 - d. Melalui nomor Whatsapp Pengaduan ; 085743800009



LAPORAN
MONITORING EVALUASI DAN RENCANA TINDAK
LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN I
(1 JANUARI – 31 MARET 2025)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

Jln. Dr. Sutomo No. 63 Slawi Kabupaten Tegal, Tlp. (0283) 491016- 491761
Fax. 491016 Slawi 52419, Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id,
E-mail: kontak@rsudsoeselo.com

2025



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 SlawiKabupatenTegal,
Tlp. (0283) 491016491761,Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



**LAPORAN
TENTANG**

**MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYAKAT PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN I (1 JANUARI – 31MARET 2025)**

A. PENDAHULUAN

1. UMUM

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Untuk menciptakan kepuasan pasien, Rumah Sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem yang dapat membuat pasien merasa ingin kembali mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut, memiliki persepsi yang positif serta tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

Keluhan juga merupakan satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Oleh karena itu, penanganan pengaduan masyarakat yang saat ini sudah berjalan perlu dilakukan evaluasi.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Sebagai sarana untuk memantau pelaksanaan kegiatan pengaduan agar sesuai dengan yang diharapkan.untuk mendapatkan data mutu pelayanan Rumah Sakit, mendapatkan masukan akan kekurangan dalam pelayanan Rumah Sakit sehingga dapat dilakukan perbaikan sedini dan sesegera mungkin dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit.

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Laporan Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan meliputi:

1. Pengaduan masyarakat;
2. Penanganan pengaduan masyarakat terpadu; dan
3. Pelaporan dan pemantauan.



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 SlawiKabupatenTegal,
Tlp. (0283) 491016491761,Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



4. DASAR HUKUM

1. Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengaduan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal
2. Keputusan Bupati Tegal Nomor 445/631/2008 tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh kepada Rumah Sakit Daerah Dokter Soeselo Kabupaten Tegal.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan I (1 Januari – 31 Maret 2025).

C. HASIL YANG DICAPAI

1. Publik Campaign Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
2. Bahwa berdasarkan hasil evaluasi Triwulan I (1 Januari – 31 Maret 2025), RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal penanganan pengaduan masyarakat sebagai berikut:



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 SlawiKabupatenTegal,

Tlp. (0283) 491016491761,Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



**Tabel 1. Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. SoeseloKabupatenTegal
Triwulan I (1 Januari – 31 Maret 2025)**

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN				LAINNYA (Lapor Gub, Lapor Bupati)	GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			
Januari	39	Pelayanan Dokter			1			Jadwal visite dokter di ruang rawat inap perlu ditingkatkan lagi	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat			1			Pemanggilan antrian pasien di poli urologi agar diperhatikan lagi menggunakan system first in first out	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter	1					Informasi yang kurang terbuka dari dokter IGD mengenai kondisi pasien	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas Informasi			1			Adanya oknum yang menelpon keruang gizi, mengaku sebagai salah satu dokter RSUD Soeselo, dan meminta untuk diisi pulsa kepada karyawan	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter				1			Pasien merasa Penanganan pasien di IGD dibedakan, pasien sudah satu jam menunggu di IGD tetapi belum dilakukan tindakan, sementara ada pasien yang baru datang, tetapi langsung ditangani



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



		Etika Karyawan	1					Keluarga pasien mengadukan mengenai Ibu nya yang terkena palang pintu keluar parkir, dikarenakan ada salah satu karyawan yang menyerobot keluar, di antrian pintu keluar parkir	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas Keuangan		2	1			Terdapat perbedaan tariff MCU bagi peserta P3K yang melakukan pemeriksaan di hari yang berbeda	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter		1				Pasien menunggu pelayanan lama di IGD, sudah menunggu selama 1 jam tetapi dokter belum menangani	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat		1				Pasien dirawat di ruang Dahlia, sudah diperbolehkan pulang, tetapi karena menunggu proses administrasi, pasien harus menunggu lama	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat		1				Terdapat kesalahan penulisan dalam hasil pemeriksaan tes kesehatan jiwa	Selesai Ditindaklanjuti
		Aplikasi Mobile Jkn		20	3			Adanya kendala dan kesulitan dalam melakukan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile Jkn	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat			1			Tidak ada pemberitahuan tentang adanya jadwal penggantian psikolog	Selesai Ditindaklanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



		Pelayanan Perawat				1		Apabila ada pergantian jadwal praktek psikolog agar petugas satpam/pendaftaran juga diberitahu	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Farmasi				1		Setelah pemeriksaan pasien tidak mendapatkan obat, padahal pasien sudah menunggu antrian di farmasi, setelah bertanya ke farmasi, ternyata obat pasien belum tersedia karena stok obat kosong dari distributor	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Farmasi					1	Pasien memeriksakan kedua anaknya ke poli anak. Setelah selesai periksa, obat hanya diberikan kepada salah satu anaknya, sementara anak yang satu tidak mendapatkan obat. Setelah ditunggu lama, pasien menanyakan ternyata ada kesalahan dalam system entry obat dari poli anak sehingga obat tidak muncul di billing system farmasi	Selesai Ditindaklanjuti
Februari	23	Pelayanan Dokter				1		Pasien dirawat di ruang mawar 2. Pasien menggunakan penjaminan umum. Pasien sudah meminta pulang karena terkendala masalah biaya, pasien meminta obat untuk dibawa pulang, tetapi belum kunjung diberikan oleh dokter jaga	Selesai Ditindaklanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



		Pelayanan Perawat			1			Tidak ada bantal dikamar pasien ruang mawar 2	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas Pendaftaran			1			Pasien tidak berkenan dipanggil dengan sebutan "IBU" Karena pasien masing single	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter			1			Pelayanan dokter spesialis urologi dalam berkomunikasi perlu ditingkatkan lagi	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter			1			Pelayanan ke dokter spesialis bedah mulut harus berkali kali daftar, tetapi kuota terbatas	Selesai Ditindaklanjuti
		Aplikasi Jkn Mobile			3			Pendaftaran online menggunakan aplikasi Jkn Mobile selalu mengalami kendala dan gagal	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter	1					Menunggu antrian di poli bedah mulut lama	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan IT				1		Ketersediaan jumlah tempat tidur belum diupdate	Selesai Ditindaklanjuti
		Aplikasi Jkn Mobile				1		Pendaftaran online dibatalkan dan ketika ganti tanggal kuota penuh karena poli gigi konservasi tutup tanggal 7 dan 8 Februari	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter				1		Kuota pendaftaran online ke poli bedah mulut selalu penuh	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat				1		SKDP tidak muncul ketika pasien akan mengambil antrian online	Selesai Ditindaklanjuti
		Aplikasi Jkn Mobile				1		Kuota pendaftaran online ke poli syaraf penuh	Selesai Ditindaklanjuti
		Aplikasi Jkn Mobile				1		Kuota mobile Jkn ke poli gigi konservasi penuh	Selesai Ditindaklanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



		Pelayanan Petugas Parkir				1		Helm pengunjung di parkir hilang	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat				1		SKDP tidak muncul ketika pasien akan mengambil antrian online	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat				2		Adanya oknum perawat yang kurang terbuka terhadap hasil pemeriksaan kesehatan jiwa	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter				2		Komunikasi dokter perlu ditingkatkan lagi	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran				1		Pendaftaran pasien umum agar dipermudah menggunakan aplikasi online	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas pendaftaran				1		Pemanggilan pasien di poli kulit yang tidak sesuai padahal pasien sudah melakukan pengambilan nomor antrian melalui mobile Jkn	Selesai Ditindaklanjuti
Maret	14	Pelayanan Petugas Rehab Medik				2		Pelayanan petugas admin di rehab medik kurang ramah	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter			1			Bapak pasien biasa control ke poli mata, sebelumnya pasien selalu mendapatkan 2 obat tetes mata, tetapi sekarang hanya diberikan 1 obat tetes mata	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter				1		Pelayanan dokter perlu lebih ditingkatkan lagi dalam jam pelayanan di poliklinik	Selesai Ditindaklanjuti
		Pendaftaran Online				1		Cetak SEP gagal, ganti jadi daftar manual. Daftar online jadi percuma,	Selesai Ditindaklanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 SlawiKabupatenTegal,

Tlp. (0283) 491016491761,Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



		Pendaftaran Online				1		SKDP belum muncul	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran				1		Sistem pengambilan nomor pendaftaran tolong diperbaiki lagi. Sehingga system yg harus di tumpuk kemudian di panggil satu persatu. Itu sangat tidak efektif dan menyebabkan kerumunan	Selesai Ditindaklanjuti
		Fasilitas Ruangan				1		Kamar Kemuning 05 panas	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter			1			Jadwal visite dokter ke ruang rawat inap agar lebih ditingkatkan lagi ketepatan waktunya	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan pengambilan Nomor antrian			1			Harus berdesakan ketika akan mengambil nomor antrian karena mesin antrian mengalami gangguan. Tolong tambah pengeras suara	Selesai Ditindaklanjuti
		Fasilitas di IGD			1			Agar ditambah kursi penunggu pasien di ruang IGD	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas Pendaftaran	1					Muncul nya dan tersebar nya identitas pasien di media sosial, keluarga pasien mencurigai petugas RS yang menyebarkan identitas pasien tersebut	Selesai Ditindaklanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



		Pelayanan Petugas IGD	1					Pasien pasca jatuh ketika memasang CCTV, pasien langsung ke IGD untuk melakukan pemeriksaan, pasien hendak menggunakan BPJS Kesehatan, namun karena bukan criteria gawat darurat, pasien tidak dapat dijamin menggunakan BPJS Kesehatan, pasien merasa keberatan	Selesai Ditindaklanjuti	
		Pelayanan Dokter					1	Pelayanan dokter di poliklinik supaya ditingkatkan lagi untuk ketepatan waktu nya	Selesai Ditindaklanjuti	
JUMLAH			5	-	41	28	2			
TOTAL			76							

D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data pelaksanaan kegiatan unit pengaduan terdapat laporan pengaduan yang diterima, melalui berbagai media antara lain:

1. Pengaduan dari pasien/keluarga yang datang langsung ke unit pengaduan/customer care
2. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui Pesan WhatsApp
3. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media social (website, twitter, facebook, instagram)
4. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media massa
5. Pengaduan dari pasien/keluarga di ruang rawat inap

Dari berbagai jenis pengaduan masyarakat di atas, pengaduan secara langsung masih terhitung sedikit. Belum adanya keberanian masyarakat untuk mengadu secara tatap muka bisa terjadi karena banyak faktor, sehingga perlu dianalisis penyebabnya. Namun, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa semua pengaduan yang diterima telah tertangani dan terselesaikan dengan baik.

E. PENUTUP

Demikian Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan I (1 Januari – 31 Maret 2025), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi
Pada tanggal, 1 April 2025

Kepala Bidang Pelayanan Medis
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo
Kabupaten Tegal
Selaku Ketua Tim Penanganan
Pengaduan Masyarakat



Tabel 5. Rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Tahun 2025 (Triwulan 1)

BULAN	JUMLAH	MEDIA PENGADUAN					JUMLAH TINDAK LANJUT
		LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA	
Januari	39	2	-	29	7	1	39
Februari	23	1	-	8	14	-	23
Maret	14	2	-	4	7	1	14
TOTAL	76	5	-	41	28	2	76

LAPORAN
MONITORING EVALUASI DAN RENCANA TINDAK
LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN II
(1 APRIL – 31 JUNI 2025)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

Jln. Dr. Sutomo No. 63 Slawi Kabupaten Tegal, Tlp. (0283) 491016- 491761
Fax. 491016 Slawi 52419, Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id,
E-mail: kontak@rsudsoeselo.com

2025



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 SlawiKabupatenTegal,
Tlp. (0283) 491016491761,Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



**LAPORAN
TENTANG**

**MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYAKAT PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN II (1 APRIL – 31 JUNI 2025)**

A. PENDAHULUAN

1. UMUM

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Untuk menciptakan kepuasan pasien, Rumah Sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem yang dapat membuat pasien merasa ingin kembali mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut, memiliki persepsi yang positif serta tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

Keluhan juga merupakan satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Oleh karena itu, penanganan pengaduan masyarakat yang saat ini sudah berjalan perlu dilakukan evaluasi.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Sebagai sarana untuk memantau pelaksanaan kegiatan pengaduan agar sesuai dengan yang diharapkan. untuk mendapatkan data mutu pelayanan Rumah Sakit, mendapatkan masukan akan kekurangan dalam pelayanan Rumah Sakit sehingga dapat dilakukan perbaikan sedini dan sesegera mungkin dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit.

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Laporan Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan meliputi:

1. Pengaduan masyarakat;
2. Penanganan pengaduan masyarakat terpadu; dan
3. Pelaporan dan pemantauan.



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 SlawiKabupatenTegal,
Tlp. (0283) 491016491761,Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



4. DASAR HUKUM

1. Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengaduan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal
2. Keputusan Bupati Tegal Nomor 445/631/2008 tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh kepada Rumah Sakit Daerah Dokter Soeselo Kabupaten Tegal.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan II (1 April – 31 Juni 2025).

C. HASIL YANG DICAPAI

1. Publik Campaign Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
2. Bahwa berdasarkan hasil evaluasi Triwulan II (1 April – 31 Juni 2025), RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal penanganan pengaduan masyarakat sebagai berikut:



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website: www.rsudsoeselo.tegakab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



**Tabel 1. Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal
Triwulan II (1 April – 31 Juni 2025)**

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN				LAINNYA (Lapor Gub, Lapor Bupati, Jkn Mobile)	GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			
April	35	Pelayanan Dokter			1			Datang di IGD dari jam 1 siang baru masuk kamar jam 11 malam, ibu saya dijadwalkan operasi hari Selasa pas hari Selasa ternyata tidak jadi, jadinya hari Rabu itupun nunggu dokternya lama	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Antrian Pendaftaran			1			Pengambilan nomor di mesin antrian menumpuk. Seharusnya ada fasilitas pengeras suara supaya ketika pasien pasien akan mengambil no antrian bisa terdengar dari jauh sehingga pasien tidak perlu berdesakan dan maju semua ke depan	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Antar Obat (ANTOR)			1			Kenapa di lantai 1 poli syaraf tidak ada pengantaran obat ke rumah, kenapa harus diambil secara langsung	Selesai Ditindaklanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



		Pelayanan Perawat						Pasien di ruang cempaka terpasang infuse dan syringe pump di kaki. Karena banyak bergerak, jarum infuse bergeser dan keluar darah di kaki, tetapi respon perawat kurang cepat	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online			1			Nomor antrian di poliklinik dengan nomor antrian di pendaftaran online berbeda	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online			2			Mau daftar online tetapi tertulis nomor rujukan tidak muncul	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Daftar JKN ke Klinik Saraf gagal terhubung ke server	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat				1		Perawat ruang rawat inap kurang ramah dan ketus saat menyuntik pasien	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pendaftaran online tidak muncul rujukan, harus buat SKDP	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter				1		Rencana tindakan pasien infeksi luka yang berubah-ubah oleh dokternya dan merasa ada perbedaan pasien umum dan BPJS	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Mendaftar ulang di MJKN setelah dibatalkan secara sistem, dokter belum tersedia	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pemanggilan nomor antrian tidak berganti-ganti	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Jam dokter di Mobile JKN tidak muncul	Selesai Ditindaklanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



		Pelayanan Dokter				1		Ngurus berkas di pendaftaran gak lama, tapi yang lama nunggu dokternya.	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				2		Penggunaan mesin antrian masih banyak yang tidak bisa padahal sudah ada tutorialnya, dan ada saja kendalanya	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pada saat mendaftar MJKN gagal terhubung dengan server RS	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pada saat mendaftar MJKN kuota habis	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Dokter mobile JKN tidak tersedia	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				3		Nama dokter Rizal Sp. B Onk belum tersedia di Mobile JKN	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Kuota pendaftaran melalui Mobile Jkn habis	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				9		Di Mobile JKN belum muncul rujukan	Selesai Ditindaklanjuti
						1		Apakah pihak RS ikut andil dalam menyelesaikan masalah cleaning service yang merasa di perlakukan tidak adil dari PT penyelenggara CS	Selesai Ditindaklanjuti
						1		Keluarga Pasien dilaporkan bahwa pasien diminta mengantar obat ke Puskesmas Kambangan	Selesai Ditindaklanjuti
	JUMLAH		0	-	7	28	-		



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



MEI	51	Pelayanan Satpam			1			Pelayanan petugas satpam kurang ramah dalam berkomunikasi	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat			1			Pemanggilan pasien di poli konservasi gigi tidak sesuai antrian. Datang lebih dulu tetapi yang dipanggil pasien yang datang belakangan	Selesai Ditindaklanjuti
		Fasilitas Ruang Rawat Inap			1			Tembok di ruang Palm kusam, cat banyak yang terkelupas dan lembab. Hati-hati dengan jamur pada tembok yang bisa menyebabkan penyakit saluran nafas	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online			1			Periksa ke faskes 1 tetapi ketika faskes 1 akan memberikan rujukan ke poli bedah mulut, faskes 1 tidak bisa memasukan data rujukan	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan IGD			1			Pasien menunggu dipindah ke kamar perawatan dari ruang IGD lama	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter			1			Berkali kali datang ke poli bedah mulut tetapi dokter selalu tutup dan dijadwalkan mundur-mundur terus	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online			1			Pencetakan berkas melalui Pelayanan Pendaftaran online agar dipercepat lagi, kalau bisa mesin antrian online dibuka mulai Pukul 06.30	Selesai Ditindaklanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



		Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Inap			1			Pasien operasi amandel di ruang cendrawasih, tetapi pasien dari awal tidak diberitahu bahwa pasien merupakan karyawan THL RS sehingga tidak bisa naik kelas	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat			1			Pasien rencana operasi mata, sudah dijanjikan akan dihubungi jadwal operasinya, tetapi sampai sekarang mengapa belum dihubungi	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas			1			Pembangunan infrastruktur penting tapi lebih penting Pembangunan personil	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Farmasi			1			Pasien merasa pusing dan muntah setelah meminum obat dari dokter bedah syaraf	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter			1			Menunggu advice dari dokter yang katanya akan dilakukan tindakan operasi tetapi belum ada kepastian sampai sekarang	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas IGD	1					Adanya perlakuan tindakan yang kurang menyenangkan dari petugas di IGD	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan belum muncul di Mobile JKN	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas Radiologi				1		Petugas admin rontgen jawabnya ketus	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Tidak bisa melakukan pendaftaran di Mobile JKN	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Nama dokter Rizal tidak muncul di MJKN	Selesai Ditindaklanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



		Pelayanan Dokter				1		Poli Bedah Mulut tutup padahal sudah ada janji untuk tindakan	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter				1		Daftar tunggu ke poli bedah mulut lama	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter				1		Poli Bedah Mulut tutup apakah tidak ada dokter pengganti	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Mendaftar ulang di Moblie JKN setelah dibatalkan secara sistem, dokter belum tersedia	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas nomor antrian				1		Kurangnya komunikasi antara petugas nomor antrian dengan pendaftaan rawat jalan	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				3		Rujukan tidak muncul di Mobile Jkn	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Nama dokter poli dalam belum muncul di MJKN	
		Pelayanan Pendaftaran Online				3		Pendaftaran online tidak muncul rujukan	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Antrian Mobile JKN Bedah Mulut dibatalkan sistem karena poli tutup	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		SKDP Klinik Jantung belum muncul di MJK	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Jadwal dr. Haris Sp.PD di Mobile Jkn tidak keluar padahal sudah sesuai	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan di aplikasi Mobile JKN poli bedah umum belum muncul	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				2		Nama dokter bedah mulut belum tersedia di aplikasi MJKN	Selesai Ditindaklanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



	Pelayanan Dokter				1		Dokter penyakit dalam jam 10,30 belum datang padahal jadwalnya jam 09,00	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli dalam belum muncul di aplikasi MJKN	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Perawat dan Petugas Satpam				1		Komplen tentang pelayanan security dan perawat dahlia kurang sopan	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Kuota pendaftaran online habis	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Petugas Satpam				1		Petugas satpam IGD menolak pasien	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran				1		Pasien yang sudah datang pada hari jumat (ketika system pendaftaran rawat jalan error) apakah hari sabtunya perlu mendaftar ulang	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran				1		Sistem pendaftaran apakah sudah lancar	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan ortopedi tidak muncul di Mobile JKN untuk bulan Mei	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Poli anak yang dilayani yang online terlebih dahulu	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pendaftaran online Mobile JKN tidak bisa login	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pendaftaran online poli anak dr. Yanuar kuota habis	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pendaftaran online poli dalam rujukan belum muncul	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pendaftaran online rujukan post ranap belum muncul	Selesai Ditindaklanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
 Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
 Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pendaftaran online rujukan untuk poli saraf belum muncul	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Kuota ke poli bedah mulut habis	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Nama dokter Yuki Sp.N tidak tersedia	Selesai Ditindaklanjuti
	JUMLAH		1	-	12	38	-		
JUNI	151	Pendaftaran Onilne				1		Pendaftaran online menggunakan aplikasi Jkn Mobile tetapi selalu gagal, baru sampai pengisian data dan pembuatan akun tetapi tidak bisa dilanjutkan proses nya	Selesai Ditindaklanjuti
		Pendaftaran Onilne				1		Antrian pendaftaran online ke poli jantung tiba-tiba dibatalkan	Selesai Ditindaklanjuti
		Pendaftaran Onilne				1		Antrian pendaftaran online tiba-tiba dibatalkan	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas Loker	1					Pasien tidak mampu An. Siti dahlia, dan tidak memiliki penjaminan BPJS. Pasien sudah mengurus penjaminan biaya ke dinsos, tetapi keluarga tidak menyampaikan kepada petugas, sehingga ketika pulang pasien diminta untuk membayar sebagai pasien umum	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat				1		Form ringkasan pulang pasien di ruang nusa indah tertukar dengan form milik pasien lain sehingga berbeda nama	Selesai Ditindaklanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



		Pendaftaran Online			1			Estimasi jam pelayanan di antrian online tidak sesuai dengan jam pelayanan yang diberikan, pasien dilayani sesuai kedatangannya	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Kepegawaian			30			Pendaftaran Calon pegawai BLUD RSUD Dr. Soeselo banyak mengalami kendala peserta tidak bisa login kea kun yang sudah di daftar	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter			1			Pelayanan poli bedah mulut menunggu lama dari Pkl. 10.00 hingga Pkl. 13.00	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter			1			Pasien di kamar jatayu 115 di visite dr. Khanis di jam 23.30. hal ini mengganggu pasien yg sedang beristirahat. Dokter terkesan terburu-buru sehingga keluarga pasien tidak bisa berkonsultasi menanyakan perkembangan penyakit pasien	Selesai Ditindaklanjuti
		Fasilitas Ruang Rawat Inap			1			Pasien IGD harus menunggu lama untuk menungu dipindah ke ruang rawat inap	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter			1			Kontrol ke poli bedah mulut dan harus menunggu lama karena dokter ternyata ada tindakan operasi	Selesai Ditindaklanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



		Pelayanan BPJS			1			Pasien KLL Tunggal domisili Kota Tegal minta dipindah ke RSUD Kardinah terdekat domisili tetapi tidak bisa mengurus berkas kepindahan	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat			1			Mau minta hasil pemeriksaan laborat di ruang anggrek 2 tetapi tidak diijinkan karena permintaan data untuk keperluan pribadi (yang meminta bukan keluarga pasien)	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas Informasi			1			Pelayanan petugas informasi kurang ramah dan kurang asertive dalam berkomunikasi dengan pasien	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran			1			Jadwal praktek poli gigi khususnya di hari Sabtu Berdasarkan SOP rumah sakit poli gigi seharusnya buka dari Senin sampai Sabtu. Namun sering kali poli gigi tutup di hari Sabtu tanpa pemberitahuan yang memadai sehingga membuat pasien terlantar dan merasa sia-sia setelah datang berobat	Selesai Ditindaklanjuti
		Pendaftaran Online			1			Pendaftaran ke poli paru mengapa tiba-tiba dibatalkan, setelah pasien mau mendaftar kembali tanggal pelayanan dokter tidak muncul	Selesai Ditindaklanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



	Pendaftaran Online				1		Pendaftaran online dibatalkan secara sistem untuk poli ortopedi	Selesai Ditindaklanjuti
	Fasilitas Ruangan				1		Handsanitizer di poli gigi dan bedah mulut kosong	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Petugas Pendaftaran				1		Farmasi loket D pelayanannya lama, tambah personil	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				1		Sulit mendapatkan SKDP	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				1		Pendaftaran online tidak dapat di proses	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				8		Rujukan belum muncul di Mobile JKN untuk poli jantung	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				1		Terkait susah nya minta SKDP	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				4		Rujukan belum muncul di Mobile JKN untuk poli dalam	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				1		Rujukan belum muncul di Mobile JKN untuk poli urologi	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				1		Rujukan fisio belum muncul	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				2		SKDP poli dalam tidak muncul	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				1		SKDP tidak muncul	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Perawat				1		Apakah ketika lahiran sc ketika di ACC pulang besok harinya, sebelumnya tdk di cek kondisinya dan infus di copot semalam sampe besok	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				3		Kuota poli bedah mulut penuh	Selesai Ditindaklanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



	Pendaftaran Online				1		Belum muncul nomor antrian di MJKN	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				2		Rujukan poli anak belum muncul di Mobile Jkn	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Kebidanan				1		Untuk pelayanan kandungan diadakan di stand Slawi Ageng RSUD	Selesai Ditindaklanjuti
	Fasilitas Poli Rawat Jalan				1		Di rawat jalan belum ada free WIFI, setiap bulan pemeriksaan	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran				1		Update pengumuman poli tutup paling tidak 1 hari sebelumnya	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				3		Antrian poli bedah mulut dibatalkan secara sistem	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Perawat				1		Pelayanan rawat inap kurang ramah, perawat dimintai tolong responya tidak mengenakan	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				2		Rujukan bedah mulut belum muncul	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				1		Nama dokter jantung belum tersedia	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				1		Antrean poli dibatalkan secara sistem	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				1		Terjadi proses simpan data di MJKN	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran				1		Kuota manual habis	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran				1		Minta tutorial cara check in berkas SEP	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				1		Pendaftaran online poli jantung dari tanggal 16-23 dibatalkan melalui sistem	Selesai Ditindaklanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



	Pendaftaran Online				1		Mobile JKN tidak bisa di akses	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				1		Kuota poli gigi konservasi penuh	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				2		Rujukan belum muncul	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				1		Rujukan poli paru belum muncul	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				1		SKDP poli bedah umum belum muncul	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				1		SKDP dan rujukan poli paru belum muncul untuk bulan juli	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				3		Kuota penuh untuk MJKN	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				1		Belum dibuatkan SKDP poli jantung	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				1		Pendaftaran penyakit dalam tanggal 9 dibatalkan sistem	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Kepegawaian				48		Akses untuk melakukan pendaftaran rekrutmen dan melakukan sanggah melalui website rekrutmen sulit dan banyak pelamar yang gagal karena gangguan sistem	Selesai Ditindaklanjuti
	Pendaftaran Online				1		2x gagal online, ternyata dokternya cuti	Selesai Ditindaklanjuti
	JUMLAH	2	-	63	172	-		
				237				

D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data pelaksanaan kegiatan unit pengaduan terdapat laporan pengaduan yang diterima, melalui berbagai media antara lain:

1. Pengaduan dari pasien/keluarga yang datang langsung ke unit pengaduan/customer care
2. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui SMS
3. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media social (website, twitter, facebook, instagram)
4. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui kotak saran
5. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media massa
6. Pengaduan dari pasien/keluarga di ruang rawat inap

Dari berbagai jenis pengaduan masyarakat di atas, pengaduan secara langsung masih terhitung sedikit. Belum adanya keberanian masyarakat untuk mengadu secara tatap muka bisa terjadi karena banyak faktor, sehingga perlu dianalisis penyebabnya. Namun, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa semua pengaduan yang diterima telah tertangani dan terselesaikan dengan baik.

E. PENUTUP

Demikian Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan II (1 April – 31 Juni 2025), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi
Pada tanggal, 1 Juli 2025

Kepala Bidang Pelayanan Medis
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo
Kabupaten Tegal
Selaku Ketua Tim Penanganan
Pengaduan Masyarakat



dr. Teguh Sukma Wibowo, M.M.
Perata Tk I (III/d)
19820616 200903 1 002



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 SlawiKabupatenTegal,

Tlp. (0283) 491016491761,Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com

Tabel 5. Rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Tahun 2025 (Triwulan II)

BULAN	JUMLAH	MEDIA PENGADUAN					JUMLAH TINDAK LANJUT
		LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA	
Januari	39	2	-	29	7	1	39
Februari	23	1	-	8	14	-	23
Maret	14	2	-	4	7	1	14
April	35	-	-	7	28	-	35
Mei	51	1	-	12	38	-	51
Juni	151	1	-	43	106	1	151
TOTAL	313	7	-	103	200	3	313



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
DINAS KESEHATAN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO

Jalan Dr. Soetomo No. 63, Slawi, Kabupaten Tegal, Jawa Tengah Kode Pos 52419,
Telepon (0283) - 491016 - 491761 - 491430
Laman <http://rsudsoeselo.tegalkab.go.id>, Pos-el rsudsoeselo@tegalkab.go.id



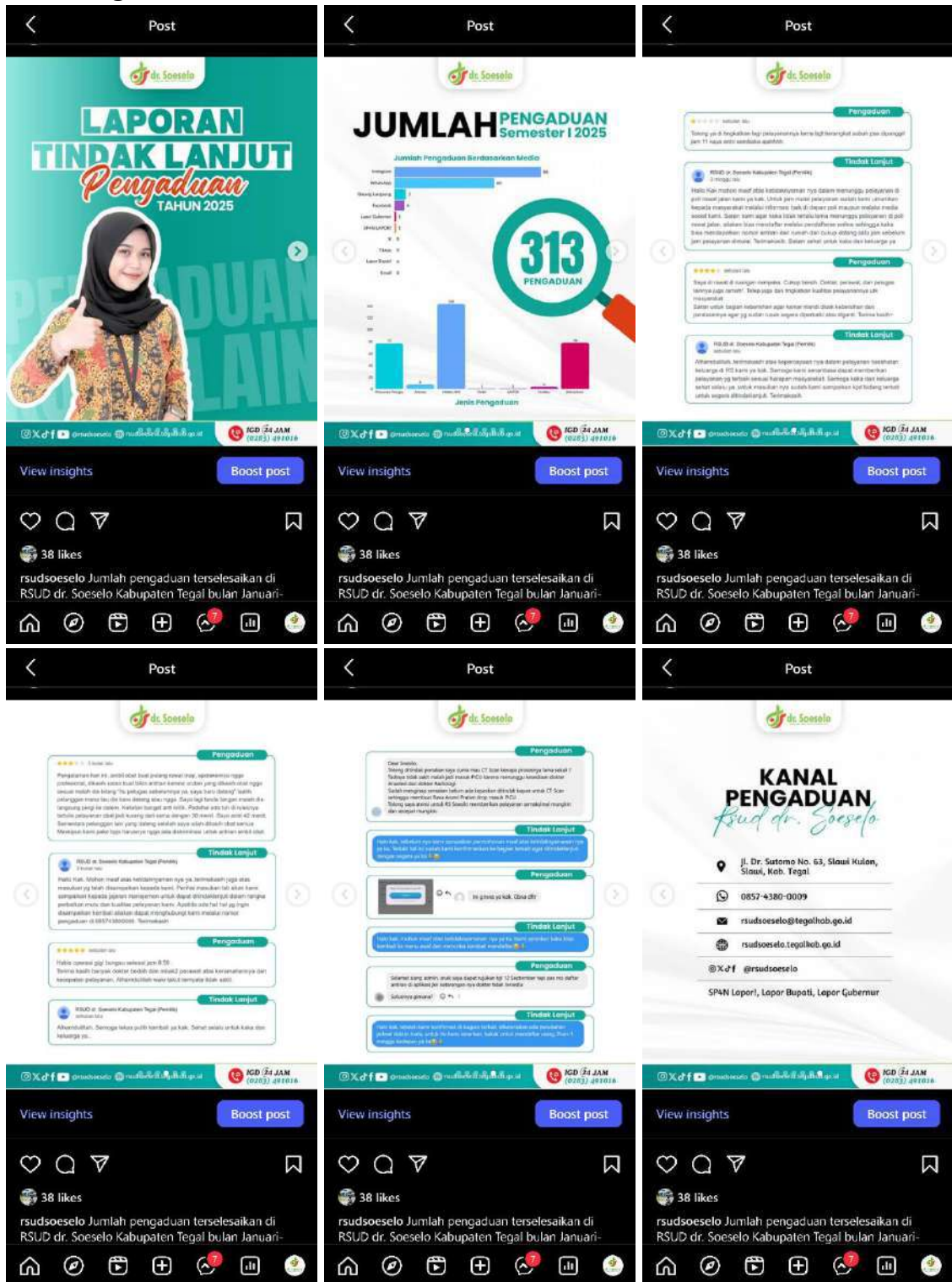
HASIL PENANGANAN PENGADUAN TAHUN 2025 DAN PUBLIKASINYA

a. Laporan Pengaduan 2025



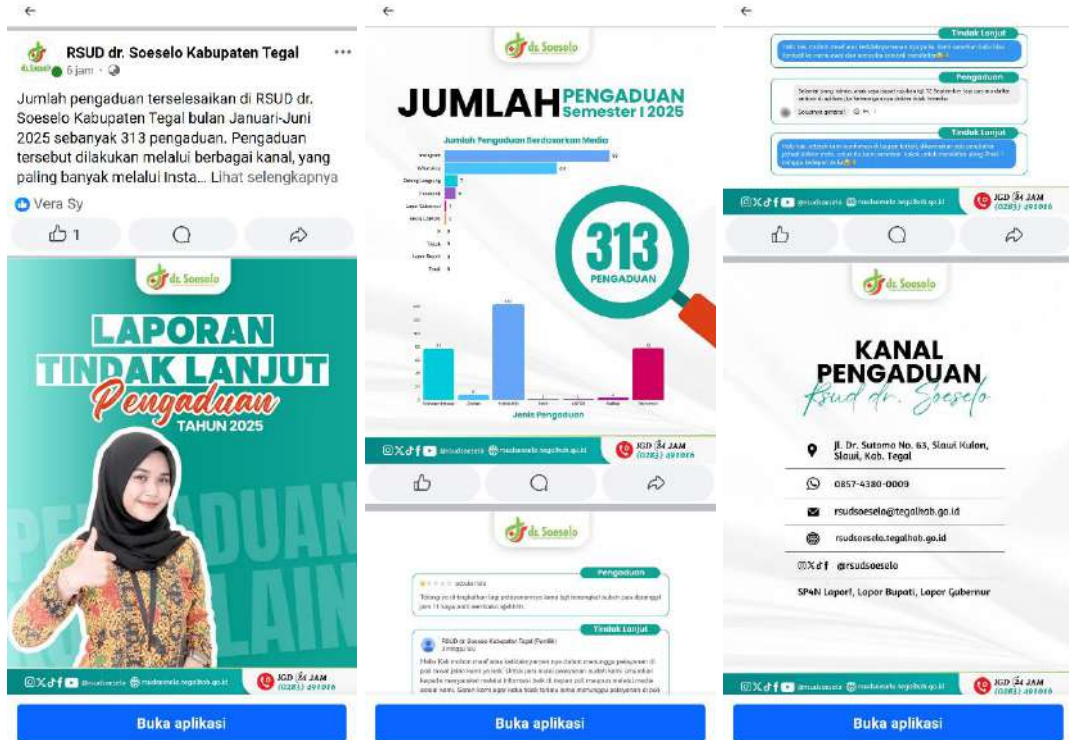
b. Publikasi Laporan Pengaduan 2025 di Media Sosial

1. Instagram



Link: https://www.instagram.com/p/DOszcJ4k4vB/?img_index=1

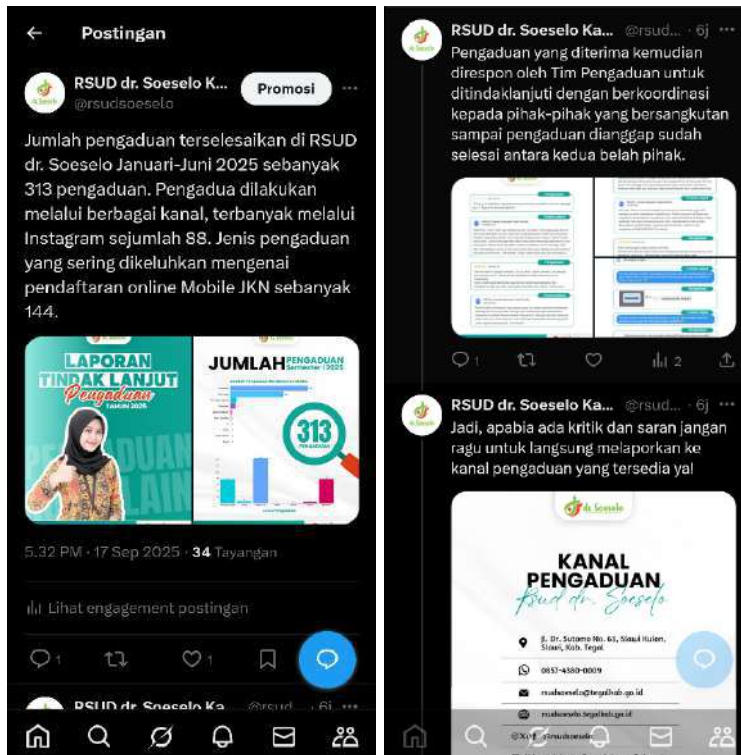
2. Facebook



Link:

<https://www.facebook.com/photo?fbid=1454374906188580&set=pcb.1454378569521547>

3. X



Link: <https://x.com/rsudsoeselo/status/1968261750866026596>