

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](http://www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id),  
E-mail: [kontak@rsudsoeselo.com](mailto: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 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					GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA (Lapor Gub, Lapor Bupati)		
Januari	39	Pelayanan Dokter			1			Jadwal visite dokter di ruang rawat inap perlu ditingkatkan lagi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Perawat			1			Pemanggilan antrian pasien di poli urologi agar diperhatikan lagi menggunakan system first in first out	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Dokter	1					Informasi yang kurang terbuka dari dokter IGD mengenai kondisi pasien	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Petugas Informasi			1			Adanya oknum yang menelpon keruang gizi, mengaku sebagai salah satu dokter RSUD Soeselo, dan meminta untuk diisi pulsa kepada karyawan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



		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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Petugas Keuangan			2	1		Terdapat perbedaan tariff MCU bagi peserta P3K yang melakukan pemeriksaan di hari yang berbeda	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		<b>Pelayanan Dokter</b>			1			Pasien menunggu pelayanan lama di IGD, sudah menunggu selama 1 jam tetapi dokter belum menangani	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Perawat			1			Pasien dirawat di ruang Dahlia, sudah diperbolehkan pulang, tetapi karena menunggu proses administrasi, pasien harus menunggu lama	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Perawat			1			Terdapat kesalahan penulisan dalam hasil pemeriksaan tes kesehatan jiwa	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Aplikasi Mobile Jkn			20	3		Adanya kendala dan kesulitan dalam melakukan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile Jkn	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Perawat				1		Tidak ada pemberitahuan tentang adanya jadwal penggantian psikolog	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



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



		Pelayanan Perawat				1		Apabila ada pergantian jadwal praktek psikolog agar petugas satpam/pendaftaran juga diberitahu	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
<b>Februari</b>	<b>23</b>	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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



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



## 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



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



## 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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Fasilitas Ruangan				1		Kamar Kemuning 05 panas	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Dokter			1			Jadwal visite dokter ke ruang rawat inap agar lebih ditingkatkan lagi ketepatan waktunya	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pengambilan Nomor antrian			1			Harus berdesakan ketika akan mengambil nomor antrian karena mesin antrian mengalami gangguan. Tolong tambah pengeras suara	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Fasilitas di IGD			1			Agar ditambah kursi penunggu pasien di ruang IGD	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Petugas Pendaftaran	1					Muncul nya dan tersebar nya identitas pasien di media sosial, keluarga pasien mencurigai petugas RS yang menyebarkan identitas pasien tersebut	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



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



		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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Dokter					1	Pelayanan dokter di poliklinik supaya ditingkatkan lagi untuk ketepatan waktu nya	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
<b>JUMLAH</b>			<b>5</b>	<b>-</b>	<b>41</b>	<b>28</b>	<b>2</b>		
<b>TOTAL</b>			<b>76</b>						



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

**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



**dr. Teguh Sukma Wibowo, M.M.**

Perata Tk I (III/d)

19820616 200903 1 002

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](http://www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id),  
E-mail: [kontak@rsudsoeselo.com](mailto: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 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. Soeselo KabupatenTegal 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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Antar Obat (ANTOR)			1			Kenapa di lantai 1 poli syaraf tidak ada pengantaran obat ke rumah, kenapa harus diambil secara langsung	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



		Pelayanan Perawat			1			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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online			1			Nomor antrian di poliklinik dengan nomor antrian di pendaftaran online berbeda	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online			2			Mau daftar online tetapi tertulis nomor rujukan tidak muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Daftar JKN ke Klinik Saraf gagal terhubung ke server	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Perawat				1		Perawat ruang rawat inap kurang ramah dan ketus saat menyuntik pasien	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pendaftaran online tidak muncul rujukan, harus buat SKDP	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Dokter				1		Rencana tindakan pasien infeksi luka yang berubah-ubah oleh dokternya dan merasa ada perbedaan pasien umum dan BPJS	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Mendaftar ulang di MJKN setelah dibatalkan secara sistem, dokter belum tersedia	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pemanggilan nomor antrian tidak berganti-ganti	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Jam dokter di Mobile JKN tidak muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



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



## 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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Perawat			1			Pemanggilan pasien di poli konservasi gigi tidak sesuai antrian. Datang lebih dulu tetapi yang dipanggil pasien yang datang belakangan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan IGD			1			Pasien menunggu dipindah ke kamar perawatan dari ruang IGD lama	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Dokter			1			Berkali kali datang ke poli bedah mulut tetapi dokter selalu tutup dan dijadwalkan mundur-mundur terus	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online			1			Pencetakan berkas melalui Pelayanan Pendaftaran online agar dipercepat lagi, kalau bisa mesin antrian online dibuka mulai Pukul 06.30	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Perawat			1			Pasien rencana operasi mata, sudah dijanjikan akan dihubungi jadwal operasinya, tetapi sampai sekarang mengapa belum dihubungi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Petugas			1			Pembangunan infrastruktur penting tapi lebih penting Pembangunan personil	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Farmasi			1			Pasien merasa pusing dan muntah setelah meminum obat dari dokter bedah syaraf	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Dokter			1			Menunggu advice dari dokter yang katanya akan dilakukan tindakan operasi tetapi belum ada kepastian sampai sekarang	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Petugas IGD	1					Adanya perlakuan tindakan yang kurang menyenangkan dari petugas di IGD	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan belum muncul di Mobile JKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Petugas Radiologi				1		Petugas admin rontgen jawabnya ketus	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Tidak bisa melakukan pendaftaran di Mobile JKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Nama dokter Rizal tidak muncul di Mobile JKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



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



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



## 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



		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pendaftaran online rujukan untuk poli saraf belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>	
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Kuota ke poli bedah mulut habis	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>	
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Nama dokter Yuki Sp.N tidak tersedia	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>	
	<b>JUMLAH</b>		<b>1</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>38</b>	<b>-</b>			
<b>JUNI</b>	<b>151</b>	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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>	
		Pendaftaran Onilne				1		Antrian pendaftaran online ke poli jantung tiba-tiba dibatalkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>	
		Pendaftaran Onilne					1		Antrian pendaftaran online tiba-tiba dibatalkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Petugas Locket	<b>1</b>						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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Perawat				1		Form ringkasan pulang pasien di ruang nusa indah tertukar dengan form milik pasien lain sehingga berbeda nama	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>	



## 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			Estimasi jam pelayanan di antrian online tidak sesuai dengan jam pelayanan yang diberikan, pasien dilayani sesuai kedatangannya	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Kepegawaian			30			Pendaftaran Calon pegawai BLUD RSUD Dr. Soeselo banyak mengalami kendala peserta tidak bisa login kea kun yang sudah di daftar	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Dokter			1			Pelayanan poli bedah mulut menunggu lama dari Pkl. 10.00 hingga Pkl. 13.00	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Fasilitas Ruang Rawat Inap			1			Pasien IGD harus menunggu lama untuk menungu dipindah ke ruang rawat inap	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Dokter			1			Kontrol ke poli bedah mulut dan harus menunggu lama karena dokter ternyata ada tindakan operasi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



		Pelayanan BPJS			1			Pasien KLL Tunggal domisili Kota Tegal minta dipindah ke RSUD Kardinah terdekat domisili tetapi tidak bisa mengurus berkas kepindahan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		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)	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Petugas Informasi			1			Pelayanan petugas informasi kurang ramah dan kurang assertive dalam berkomunikasi dengan pasien	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pendaftaran Online			1			Pendaftaran ke poli paru mengapa tiba-tiba dibatalkan, setelah pasien mau mendaftar kembali tanggal pelayanan dokter tidak muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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		Pendaftaran online dibatalkan secara sistem untuk poli ortopedi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Fasilitas Ruangan					1		Handsanitizer di poli gigi dan bedah mulut kosong	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Petugas Farmasi					1		Farmasi loket D pelayanannya lama, tambah personil	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pendaftaran Online					1		Sulit mendapatkan SKDP	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pendaftaran Online					1		Pendaftaran online tidak dapat di proses	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pendaftaran Online					8		Rujukan belum muncul di Mobile JKN untuk poli jantung	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pendaftaran Online					1		Terkait susah nya minta SKDP	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pendaftaran Online					4		Rujukan belum muncul di Mobile JKN untuk poli dalam	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pendaftaran Online					1		Rujukan belum muncul di Mobile JKN untuk poli urologi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pendaftaran Online					1		Rujukan fisio belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pendaftaran Online					2		SKDP poli dalam tidak muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pendaftaran Online					1		SKDP tidak muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	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	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pendaftaran Online					3		Kuota poli bedah mulut penuh	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



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



## 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		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
	<b>JUMLAH</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>63</b>	<b>172</b>	<b>-</b>		
				<b>237</b>				

#### 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.  
Pejabat Tk I (III/d)  
19620616 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
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>103</b>	<b>200</b>	<b>3</b>	<b>313</b>

LAPORAN  
MONITORING EVALUASI DAN RENCANA TINDAK  
LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO  
KABUPATEN TEGAL  
TRIWULAN III  
(1 JULI – 31 SEPTEMBER 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](http://www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id),  
E-mail: [kontak@rsudsoeselo.com](mailto: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 III (1 JULI – 31 SEPTEMBER 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 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 III (1 Juli – 31 September 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 III (1 Juli – 31 September 2025) di 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. Soeselo KabupatenTegal Triwulan III (1 Juli – 31 September 2025)**

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN				LAINNYA (Lapor Gub, Lapor Bupati, Jkn Mobile)	GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			
Juli		Pelayanan Kepegawaian				2		Terkait proses rekrutmen yang error tidak ada solusi dari tim teknis	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		SKDP Poli Paru belum muncul di aplikasi Jkn Mobile untuk kontrol tanggal 5 Juli	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Kepegawaian				1		Mau cetak kartu tes kompetensi SKD tetapi dalam system rekrutmen online tapi tidak bisa login	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Poli Bedah Mulut				1		Pengambilan nomor antrian manual jam 6 pagi untuk Bedah Mulut sudah habis sedangkan untuk pendaftaran online kuota penuh	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli paru untuk tanggal 7 Juli di aplikasi Jkn Mobile belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



		Pelayanan Kepegawaian				1		Dalam pengumuman rekrutmen pegawai tidak ada kata kata "Sesuai ketentuan, dokumen wajib diunggah dalam bentuk scan asli (bukan fotokopi)" Yang mewajibkan ijazah asli yaitu lulusan luar negeri	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Kepegawaian				1		Untuk pengumuman tes kompetensi SKD, Website rekrutmen online tdk bisa dibuka	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Kepegawaian				1		Dikartu peserta SKD, tanggal lahir salah	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran online				1		Mau kontrol dan melakukan pendaftaran online tetapi Belum muncul rujukan di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran online				1		Pembatalan secara sistem pendaftaran melalui MJKN ke Poli dalam tanggal 16 Juli	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Poli Bedah Mulut				1		Sudah mendapat jadwal tindakan di tanggal 18 Juli tapi kuota di MJKN full	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran online				1		Rujukan belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran online				1		Rujukan poli paru belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran online				1		Rujukan poli anak belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran online				1		Gagal simpan data di aplikasi MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



		Pelayanan Kepegawaian				1		Link pendaftaran rekrutmen hilang secara teknis, sudah komplai ke tim teknis tetapi tidak ada penjelasan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Kepegawaian				1		Sanggahan tidak lolos dengan alasan tidak mencantumkan file perbaikan, dikolom sanggahan tidak disertakan upload file ulang nya	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Kepegawaian				1		Materai jelas beda tetapi tidak lolos	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Poli Bedah Mulut				1		Sudah 3x datang untuk periksa poli gigi dan selalu dbilang tutup, daftar di MJKN kuota selalu habis dan mendapat tanggal kontrol jauh sekali	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		MJKN error/gagal simpan data	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Kuota poli Konservasi gigi habis	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		SKDP poli jantung belum muncul di aplikasi MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli jantung di MJKN belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Poli Bedah Mulut kuotanya selalu habis	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli jantung belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Kuota poli Bedah Mulut tanggal 21 Juli 2025 habis	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



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 Informasi				1		Pelayanan operator shif pagi jam 9 kurang ramah	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Mendaftar di aplikasi MJKN poli dalam tanggal 19 juli dokter belum tersedia	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Kepegawaian				1		Terkait tentang rekrutmen pegawai seharusnya ditampilkan live score nya agar meminimalisir kecurangan nilai (2)	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli KD belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Kepehawaian				1		Terkait tentang rekrutmen seharusnya nilai yang ditampilkan jangan nilai total tetapi per-sub	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli dalam belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Poli Bedah Mulut				1		Kuota Poli Bedah Mulut penuh bulan Juli	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Poli Jantung				1		Pasien jantung bocor menolak untuk dilakukan tindakan operasi dikarenakan belum siapa apakah suatu kesalahan? dan pada kontrol selanjutnya disuruh kontrol ke puskesmas	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli jiwa belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Poli Bedah Mulut				1		Kuota pasien Bedah Mulut mengapa dibatasi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Poli Anak				1		Periksa Poli anak hari Rabu pakai umum, lalu disarankan rontgen tetapi tidak dibacakan hasilnya	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



		Pelayanan Klinik Vaksin				1		Penyampaian admin vaksin yang berdinis kepada pasien bukan dari biro dan kartu E-IVC nya belum ready, tapi diluar ada antrian dari biro dilayani dan kemungkinan dpt E-IVC nya	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan Rehab medik belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Klinik Vaksin				1		Pasien merasa flyer vaksin menigitis dan folio belum siap untuk disampaikan kepada masyarakat	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Dokter IGD				1		RS harus lebih memperhatikan attitude, keramahan serta tanggung jawab. dari dokter umum pada hari minggu, yang ditanya tdk menjawab, perawat kurang respon, CS pada saat bersih kamar attitude kurang baik	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli anak belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli jantung belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Petugas Rekam Medis				1		Belum dihubungi petugas rekam medis terkait BPJS Ketenagakerjaan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Petugas Rawat Inap			1			Pelayanan Petugas pendaftaran rawat inap kurang ramah	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Petugas Satpam			1			Pelayanan petugas satpam di IGD perlu diperbaiki cara berkomunikasi agar lebih ramah	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



		Pelayanan Perawat Ruang Dahlia			1			Pelayanan Perawat atas nama. D di ruang Dahlia agar diperbaiki lagi supaya lebih ramah dan santun	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan	1		1			Pelayanan pasien atas nama Tn. S mengapa berkas pasien lain bisa terbawa oleh keluarga Tn. S	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan di Ruang Bougenvil	1					Pasien di ruang Bougenvil (Bangsal perawatan jiwa) melarikan diri	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan IGD	1					Pasien menunggu lama di IGD. Masuk dari semalam sampai pagi belum mendapatkan kamar	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan HD	1					Pasien Haemodialisa merasa kecewa dengan pelayanan dokter dan perawat yang kurang memberikan edukasi kepada keluarga	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Fasilitas di Ruang Angrek 2			1			Kursi pasien di ruang Angrek 2 sudah rusak dan tidak layak pakai. Tolong diganti	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online			5			Pelayanan pendaftaran online MJKN ke klinik jantung mengapa dibatalkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Petugas Farmasi			1			Pelayanan petugas farmasi rawat jalan kurang ramah	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Petugas Security			1			Pelayanan petugas security di pintu jaga pembesuk lebih ditingkatkan lagi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan IGD			1			Pelayanan perawat di ruang IGD tolong ditingkatkan lagi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



		Pelayanan Pendaftaran Online			2			Mau daftar online tetapi tertulis anda belum memiliki rujukan	Selesai Ditindaklanjuti
<b>JUMLAH</b>			4		15	47			
<b>Agustus</b>		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pendaftaran online gagal terhubung ke server RS	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Offline				1		Kuota offline pasien anak dr. Yanuar di batasi 30 pasien	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Antrian online poi gigi konservasi tiba2 di batalkan	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli dalam belum muncul di MJKN	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pendaftaran online gigi konservasi tidak bisa	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan belum muncul untuk poli dalam di MJKN	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli anak belum muncul di MJKN	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Poli Bedah Mulut tidak mendapat no antrian di MJKN karena full	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Poli gigi konservasi tanggal 29 Juli dibatalkan secara sistem	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli saraf belum muncul di MJKN	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli konservasi tidak muncul di faskes 1	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan tidak muncul di MJKN	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Poli gigi konservasi tanggal 8 agustus dibatalkan secara 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



Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan poi dalam tanggal 4 september belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan fisioterapi tidak muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan Bedah umum belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan poli dalam tidak muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Sudah 2x daftar Bedah Mulut dibatalkan secara sistem dan nunggu nya sudah 2 bulan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Antor					1		Layanan ANTOR hari rabu-kamis belum sampai rumah	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Pendaftaran gigi konservasi dibatalkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Pendaftaran gigi konservasi tanggal 9 september dibatalkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Kuota Bedah Mulut di MJKN full	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan poli dalam tanggal 19 agustus belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Kegiatan Soeselo Fun Run					1		Link fun run tidak bisa di buka	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Kuota Bedah Mulut full di tanggal 4 september padahal ada tindakan OP	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan poli saraf belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



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



Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan poli dalam belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Mau daftar MJKN poli saraf tapi dokter belum tersedia	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Pembatalan secara sistem untuk poi urologi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Untuk pendaftaran MJKN poli urologi gagal dalam penyimpanan data	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan poli dalam belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Daftar online Bedah Mulut 2x terbatalan secara sistem	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Daftar online dapat notif terjadi kegagalan proses simpan data	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Daftar online poli urologi terbatalan secara sistem	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Kenapa RS Soeselo tidak bisa merujuk ke RS di luar wilayah Jateng	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan poli gigi konservasi utk tanggal 30 agustus belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan poli dalam untuk tanggal 20 september belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Sudah daftar di MJKN utk tanggal 26 Agustus tetapi di batalakan padahal sdh ada janji ada operasi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan poli dalam belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan poli gigi setelah pembatalan rujukan tidak muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Pendaftaran dibatalkan secara sistem	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Pendaftaran poli ortopedi dibatalkan secara sistem, tetapi mendaftar kembali tidak bisa	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan poli orthopedi belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Sudah mendaftar online dan dibatalkan secara sistem, tapi tidak muncul rujukan nya lagi utk mengambil nomor antrian lagi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Sudah mendaftar online berulang kali tetapi terjadi gagal proses simpan data	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Kuota poli urologi dan gigi penuh	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan poli Bedah belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan poli mata tanggal 12 September dokter tidak tersedia	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Pendaftaran Online					1		Sudah mendaftar online di poli urologi kemudian ada pembatalan sistem saat daftar ulang terjadi gagal proses simpan data	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
Pelayanan Perawat		1					Pelayanan perawat untuk ditingkatkan lagi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



	Pelayanan Petugas Satpam		1				Penunggu pasien tidak boleh masuk keruang ICCU dab Petugas satpam ada yang membuat video di jam kerja	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Petugas Satpam		1				Pelayanan satpam di IGD perlu ditingkatkan lagi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Fasilitas Ruangan		1				Kursi penunggu di ruang Anggrek 1 rusak mengapa masih dipakai	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Perawat		1				Perawat di ruang Dahlia agar lebih ramah dan lebih baik lagi cara komunikasinya	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Fasilitas		1				Di depan gerbang masuk parkir jalan remang-remang, gelap dan kurang pencahayaan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online		1				Sudah dapat nomor antrian online ke poli bedah mulut tetapi tiba-tiba dibatalkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Perawat		1				Pelayanan perawat di ruang Dahlia supaya ditingkatkan kembali	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online		1				Mau daftar online tetapi rujukan tidak ditemukan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online		1				Sudah daftar online tetapi tiba-tiba dibatalkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online		1				Tidak ada nama dokter ketika mau daftar online	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online					1	Sudah daftar online ke poli bedah mulut tetapi dibatalkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online					1	Sudah daftar online ke poli bedah mulut tiba-tiba dibatalkan, padahal menunggu antrian nya lama	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



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		Gagal terhubung server RS pd saat mendaftar MJKN	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli dalam blm muncul di MJKN	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli dalam belum muncul di MJKN	Selesai Ditindaklanjuti
	Event Fun Run				1		Untuk info fun run kalau bisa peserta harus memiliki grup WA agar mempermudah informasi	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pendaftaran online poli saraf tanggal 12 sept nama dokter yuki tidak muncul melainkan hanya dokter asevano	Selesai Ditindaklanjuti
	Event Fun Run				1		Terkait fun run mundur nya terlalu lama	Selesai Ditindaklanjuti
<b>JUMLAH</b>			<b>11</b>		<b>62</b>	<b>2</b>		
<b>September</b>	Event Fun Run				1		Rumah sakit ora usah ngurusi event lari,, ngurusi pimen carane eben pelayanane meningkat baen	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli anak tanggal 8 sept belum muncul di MJKN	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Post ranap daftar MJKN dokter saraf belum tersedia	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran Online				2		Fun run mundur nya terlalu lama	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli saraf tanggal 11 Sept 2025 blm muncul di MJKN	Selesai Ditindaklanjuti
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli dalam tgl 10 Sept 2025 belum 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 Pendaftaran Online				1		Rujukan saraf belum muncul di MJKN tgl 11/9/25	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Poli Bedah Mulut				1		Bolak balik ke RS untuk periksa ke poli Bedah mulut tetapi selalu tutup sampai rujukan habis	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan terapi tanggal 10 blm muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Radiologi				1		Mau CT-scan harus menunggu lama di IGD utk menunggu konfirmasi dr. anastesi dan dr. radiologi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli dalam tgl 13 sept belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Mendaftar MJKN jaringan error	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli anak tgl 29/9/25 belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Bolak balik ke RS untuk periksa ke poli Bedah Mulut selalu tutup sampai rujukan habis	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Poli urologi tgl 18 dibatalkan secara sistem	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Poli bedah umum tgl 13 rujukan belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Sidik jari tidak terbaca	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Poli Bedah Mulut				1		Bolak balik ke RSUD daftar ke poli Bedah Mulut selalu tutup sampai rujukan habis	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Poli Bedah Mulut				2		Kuota poli Bedah Mulut selalu full	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Poli dalam rujukan belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Online gagal terhubung denagn server	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pendaftaran online tidak bisa dilakukan krn no RM tidak bisa dilanjutkan karena blm mengisi RT	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan Rehab medik belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Poli Bedah Mulut				1		Kuota Poli Bedah Mulut selalu penuh	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Poli dalam tgl 11 Sept rujukan belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pembatalan di aplikasi MJKN untuk mengganti tanggal kontrol tetapi rujukan tdk muncul lagi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pendaftaran lantai 3 mbak2 nya judes dan ngegas	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Jadwal dokter kosong di MJKN utk poli mata	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli dalam belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran				1		Untuk antrian sesuai lantai membuat penumpukan pasien, kursi tunggu pasien di poli ditambah	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan IGD				1		Terkait komplek pasien di IGD mengenai kursi roda, mohon diperbaiki pelayanan nya	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Dokter onkologi belum tersedia di MJKN di tanggal 16 sept	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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		Tgl 16 sept poli uro dokter blm tersedia di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli dalam belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Kuota poli urologi tanggal 16 Sept 2025 full	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Gagal proses simpan data di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Tidak bisa mendaftar MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online			1			Mau daftar online ke poli urologi tapi dibatalkan system, mau daftar online kembali belum bisa	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Rawat Inap			1			Ruangan palm panas, kamar mandi banyak hewan, sandaran bed patah	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online			1			Pendaftaran online ke poli bedah mulut tiba-tiba dibatalkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online			1			Pendaftaran ke poli bedah mulut agar lebih jelas alur nya, mau daftar online tiba-tiba dibatalkan, daftar offline kuota penuh	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online			1			Sudah daftar antrian online ke poli urologi tapi tiba-tiba dibatalkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Radiologi			1			Pelayanan pasien anak lama, hanya untuk CT Scan harus menunggu dokter	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan ANTOR			1			Ikut layanan antar obat tapi belum sampai	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



#### 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/ WhatsApp
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 III (1 Juli – 31 September 2025), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi  
Pada tanggal, 1 Oktober 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.  
Pejabat Tk I (III/d)  
19620616 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 III)**

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
Juli	67	5	-	15	47	-	67
Agustus	75	-	-	11	62	2	75
September	59	-	-	12	45	2	59
<b>TOTAL</b>	<b>514</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>141</b>	<b>354</b>	<b>7</b>	<b>514</b>

LAPORAN  
MONITORING EVALUASI DAN RENCANA TINDAK  
LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO  
KABUPATEN TEGAL  
TRIWULAN IV  
(1 OKTOBER – 31 DESEMBER 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](http://www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id),  
E-mail: [kontak@rsudsoeselo.com](mailto: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 IV (1 OKOBER – 31 DESEMBER 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 IV (1 Oktober – 31 Desember 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 IV (1 Oktober – 31 Desember 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. Soeselo KabupatenTegal Triwulan IV (1 Oktober – 31 Desember 2025)**

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN					GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA (Lapor Gub, Lapor Bupati)		
OKTOBER	3	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli dalam belum muncul	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Sudah mendaftar melalui Mobile JKN di poli jantung dan datang jam 12 siang, pasien malah disuruh pulang	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Kuota poli Bedah Mulut penuh	Selesai Ditindaklanjuti
	1	Pelayanan Poli Ortopedi				1		Pemanggilan poli ortopedi tidakurut sesuai pemeriksaan tensi	Selesai Ditindaklanjuti
	1	Pelayanan IGD				1		Pelayanan lambat, janji mau pindah kamar tp tdk direspon	Selesai Ditindaklanjuti
	1	Pelayanan Google Review				1		Tidak berani klarifikasi via page nya, page nya hanya untuk ulasan yang baik-baik saja	Selesai Ditindaklanjuti
	1	Pelayanan Perawat				1		Perawat jude-judes	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



8	Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan jantung tgl 11 okt belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan pendaftaran Online				1		Pendaftaran online poli saraf tgl 10 okt dibatalkan secara sistem	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan pendaftaran Online				1		Dokter dalam belum tersedia di MJKN tgl 11 okt	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan belum muncul poli BM tgl 28/10	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan poli THT belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan pendaftaran Online				2		Rujukan poli saraf belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan pendaftaran Online				1		mendaftar via MJKN tertulis rujukan tdk valid	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan pendaftaran Online				1		No antrian MJKN poli saraf dibatalkan secara sistem	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
8	Pelayanan pendaftaran Online				1		Pendaftaran poli saraf dibatalkan secara sistem	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan pendaftaran Online				1		Mendaftar MJKN poli saraf dokter nofie belum tersedia	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



		Pelayanan pendaftaran Online				1		Poli saraf pendaftaran online dibatalkan scara sistem	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan tidak muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan poli dalam belum muncul tgl 17 Oktober	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan poli dalam dan jantung tgl 23&24 tdk muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		Nama dokter Nofie blm muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	3	Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan konservasi utk tgl 23 okt belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		Kuota utk tanggal 14 okt konservasi sudah full	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		Nama dokter Nofie belum muncul di MJKN tgl 10/11	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Poli Bedah Mulut				1		Estimasi dilayani 8.20 sampai siang belum dilayani, poli Bedah Mulut lelet pelayanannya	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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	Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan tidak muncul di MJKN, karena telat kontrol	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan poli saraf tgl 24 belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		Mau ke Poli Bedah Mulut kuota penuh	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		Kuota utk tanggal 14 okt konservasi sudah full	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	5	Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan poli saraf tgl 1 November belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan Poli Jantung tgl 29 belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan poli dalam dan urologi tanggal 18&22 belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		Sudah mendaftar di MJKN poli konservasi tgl 28 ternyata di batalkan secara sistem	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		MJKN ada notif antrean tidak ditemukan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		1	Pelayanan Petugas Satpam			1	1		Ada orang minta-minta menyamar sebagai pasien di rajal
	1	Pelayanan pendaftaran Online			1			Pendaftaran online ke poli bedah mulut tiba-tiba dibatalkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



1	Pelayanan pendaftaran Online			1			Pendaftaran Online ke klinik syaraf dibatalkan, mau ambil antrian lagi tidak muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan Petugas Nomor Antrian			1			Pendaftaran ke poli bedah mulut harus fair dan transparan, jika semua diwajibkan melalui pendaftaran online, maka jangan ada lagi pengambilan nomor offline melalui petugas	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan Perawat			1			Pelayanan perawat di ruang kemuning kurang ramah	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan Dokter Spesialis Penyakit Dalam			3			Pasien penyakit dalam mengapa lebih sering divisite dokter residen	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan Dokter Spesialis Bedah Mulut			1			Pelayanan dokter di poli bedah mulut sangat lama tidak sesuai dengan estimasi jam pelayanan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan Rawat Inap			1			Pelayanan di ruang cendrawasih kurang responsif	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan Dokter Spesialis Bedah Mulut			1			Pelayanan dokter di poli bedah mulut kurang teliti	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan Poli Dalam			1			Pelayanan perawat di poli dalam kurang ramah	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan Petugas Pendaftaran			1			Pelayanan petugas pendaftaran kurang ramah, satpam juga kalau ditanya kurang informatif	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan Pendaftaran Online			3			Sudah 3 kali daftar online ke poli bedah mulut tapi dibatalkan terus	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



	1	Pelayanan Pendaftaran Online			2			Pendaftaran online sudah dapat nomor antrian tiba-tiba dibatalkan, mau ambil antrian lagi belum bisa	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Fasilitas RS			1			Speaker di ruang tunggu poli mata lantai 2 kurang jelas, suaranya kecil dan tempat sampahnya bau	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Pendaftaran Online			2			Sudah daftar online ke poli jantung tiba-tiba dibatalkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Petugas Satpam			1			Penunggu pasien di ruang Dahlia harus ditertibkan lagi, maksimal 1 orang saja agar tidak berisik dan mengganggu pasien yang lain	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Poli Dalam			1			Antrian pendaftaran di poli dalam tidak tertib, ada pasien yg datang belakangan malah dipanggil duluan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Pendaftaran Online			1			Mau ambil antrian online ke poli gigi konservasi tapi selalu penuh	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Petugas Pendaftaran			1			Penjaminan pasien tertulis berbeda antara PBI dan JKN Non PBI dalam satu SEP	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Rawat Inap			1			Ruangan Palm kalau malam panas	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Pendaftaran Online			2			Mau daftar ke poli syaraf melalui mobile JKn tetapi tanggal kontrol masih tertutup	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



	3	Pelayanan Pendaftaran Online			1			Daftar online ke poli dalam susah, server tidak terhubung	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online			1			Pendaftaran online ke poli jantung dibatalkan	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online			4			Pendaftaran online ke poli syaraf dibatalkan	Selesai Ditindaklanjuti
	1	Pelayanan IGD					1	Antrian di IGD lama, mau minta kursi roda tapi katanya kursi roda sudah dipinjam	Selesai Ditindaklanjuti
	1	Pelayanan Petugas Pendaftaran				1		Penjaminan pasien tertulis berbeda antara PBI dan JKN Non PBI dalam satu SEP	Selesai Ditindaklanjuti
	1	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Pendaftaran online ke poli jantung dibatalkan	Selesai Ditindaklanjuti
	1	Pelayanan Bedah Mulut	1					Pemeriksaan dokter spesialis bedah mulut kurang teliti	Selesai Ditindaklanjuti
1	Pelayanan Petugas Pendaftaran	1					Pelayanan petugas pendaftaran kurang ramah, berkali-kali menanyakan berkas padahal pasien sudah sering kontrol	Selesai Ditindaklanjuti	
<b>JUMLAH</b>			<b>2</b>		<b>36</b>	<b>38</b>			
					76				



## 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



BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN					GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA (Lapor Gub, Lapor Bupati)		
November	1	Pelayanan Dokter IGD	1					Keluarga pasien datang ke IGD mengantar pasien stroke dan minta dilakukan suntikan ATP tetapi dokter IGD tidak memberikan karena tidak sesuai indikasi medis dan kondisi pasien	Selesai Ditindaklanjuti
	4	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Daftar poli orthopedi dokter wahyu melalui MJKN, tiba2 dibatalkan secara sistem	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan fisioterapi belum muncul di MJKN	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Mendaftar online ke poli orthopedi tapi gagal proses simpan	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Mendaftar poli onkologi di MJKN pd tgl 9 untuk kontrol tgl 10 dokter tdk ada jadwal	Selesai Ditindaklanjuti
	1	Pelayanan Poli Jiwa				1		Hari selasa poli jiwa jam 9 sudah ditutup	Selesai Ditindaklanjuti
	1	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Daftar MJKN poli ortopedi tgl 7 dokter belum tersedia	Selesai Ditindaklanjuti
	1	Fasilitas RS				1		Toilet depan poli THT bau	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



1	1	Pelayanan Petugas Satpam				1		Penunggu rawat inap merasa penunggu pasien terlalu banyak dan pd saat jam besuk tutup pasien masih banyak	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Kegagalan untuk membuat akun MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	2	Pelayanan pendaftaran Online				1		tanggal 10 Nov daftar MJKN ke poli onkologi nama dokter tdk terjadwal	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		Tgl 11 poli THT rujukan belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Petugas Satpam				1		walaupun sudah tutup jam besuk tetap masih rame	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Dokter Speislias Anak				1		poli anak hari rabu datang jam 8 tp jam 10.21 doter blm juga datang dan tidak ada informasi yang jelas kapan dokter akan datang	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan pendaftaran Online				1		Daftar online MJKN tgl 10 polli onkologi dokter tidak muncul di aplikasi MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
3	Pelayanan pendaftaran Online				1		Mendaftar online terjadi kegagalan proses simpan data	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>	
	Pelayanan pendaftaran Online				1		Dokter Haris tidak tersedia di MJKN tanggal 21 Nov	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>	
	Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan tidak muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>	



## 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	Pelayanan pendaftaran Online				1		Daftar online poli jantung "dokter tidak tersedia"	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan ortopedi belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan poli paru tidak muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan poli BM tgl 30 Nov belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	2	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli dalam dr. laras tanggal 25 Nov belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan di MJKN tanggal 2 Des 2025 tp di kertas kontrol 2 Januari 2026	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Dokter Spesialis Gigi Konservasi				1		Kuota konservasi tgl 8 full	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Dokter Spesialis Anak				1		Poli anak hari rabu, sampai jam 10.21 dokter blm datang	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan pendaftaran Online				1		Rujukan terapi tgl 8 belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



	1	Pelayanan Dokter Spesialis Anak				1		Pelayanan dokter anak hari rabu kenapa sampai 10.21 belum mulai	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan pendaftaran Online				1		Poli saraf tanggal 12 Nov daftar online tp muncul belum ada surat kontrol	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan tgl 13 belum muncul nama dokter serisa di aplikasi mjkn	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Petugas Satpam				1		Poli onkologi tdk bs online	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	2	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Sudah mendaftar MJKN poli konservasi tgl 18 Nov tetapi dibatalkan secara sistem	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Verifikasi wajah MJKN gagal	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Petugas Satpam				1		Poli saraf tgl 29 Nov rujukan belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Dokter Spesialis Anakn				1		Mendaftar onkologi di MJKN selalu ada notif tidak ada jadwal padahal sesuai jadwal kontrol	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan fisioterapi tanggal 19 Nov belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	5	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan ortopedi belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan konservasi gigi dibatalkan secara sistem	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Mendaftar online terjadi kegalalan proses simpan data	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Dokter Haris tidak tersedia di MJKN tanggal 21 Nov	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan tidak muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	3	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Daftar online poli jantung "dokter tidak tersedia"	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				3		Rujukan belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Dokter Spesialis Ortopedi				1		Apakah ada kuota di poli orthopedi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	4	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Mau daftar online urologi gagal terhubung server	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli THT tidak muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli dalam tidak muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Poli urologi dibatalkan secara sistem	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan urologi tgl 30 Nov belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Petugas				1		Tidak ada petugas standby	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Petugas pendaftaran				1		Ada masukan apabila pasien rawat jalan ada room online	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	3	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Daftar online MKJN tanggal 11 poli THT rujukan belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Poli Onkologi				2		Poliklinik onkologi dibatasi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Tanggal 19 Mov rujukan belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Dokter Spesialis Urologi			1			Pelayanan dokter spesialis urologi kurang ramah dan kurang komunikatif	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Perawat			1			Perawat ruang mawar 2 kurang sigap	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan pendaftaran Online			15			Mau daftar online tetapi belum muncul di aplikasi Mjkn	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Petugas Satpam			1			Pintu masuk poli rawat jalan harusnya dibuka lebih pagi. Kami sudah antri sejak Pkl. 04.00 tapi pintu gerbang belum dibuka	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



	2	Pelayanan Pendaftaran Online			1			Pendaftaran online ke poli mata tiba-tiba dibatalkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	2	Pelayanan Pendaftaran Online			1			Pendaftaran Online ke poli gigi konservasi tiba-tiba dibatalkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Perawat			1			Ada layar pemanggilan nomor antrian, tetapi pemanggilan nomor antrian pasien tidak urut	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	2	Pelayanan Dokter Spesialis Bedah Mulut			2			Pelayanan Dokter Bedah Mulut belum dimulai	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Dokter Spesialis Mata			1			Jadwal operasi mata terlalu lama	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan ANTOR			1			Ikut layanan ANTOR tetapi obat belum datang	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Farmasi			1			Antrian pengambilan obat lama, petugas nya cuma satu, kalau bisa ditambah lagi petugasnya	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
			1		26	57			
<b>JUMLAH</b>					84				



## 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



BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN					GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA ((Lapor Gub, Lapor Bupati)		
DESEMBER	1	Pelayanan Antor				1		Pelayanan antor pengambilan obat hari senin, hari selasa belum sampai	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukann terapi belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Petugas Pendaftaran				1		Antrian pasien umum lama	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Dokter Spesialis Bedah Mulut				1		Poli Bedah mulut tutup terus	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	2	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli jantung tgl 6 januarai belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli dalam belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Dokter Spesialis Mata				1		Mau operasi mata tapi sudah 1 bulan belum di hubungi petugas	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	4	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli mata belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan konservasi tgl 6 desember dibatalkan secara sistem	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Daftar online poli saraf tanggal 20 november dokter tidak tersedia	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli jantung tgl 6 januari blm muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Fasilitas RS				1		Tempat parkir gedung rawat jalan tidak tertutup sehingga panas dan kendaraan seperti di jemur	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Ketua KORPRI				1		Dalam rangka hari korpri kelas 3 tidak di besuk?	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan SPELLING				1		Untuk spelling kalo sekiranya ada jenis pelayanan yg besifat khusus hanya untuk warga sekitar tmpat spelling dikasih keterangan biar yg udah datang dari jauh gk kecewa	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	6	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli saraf tgl 11/12/25 blm muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli jantung tgl 6 januari blm muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



		Pelayanan Pendaftaran Online				2		Sudah mendaftar di MJKN tp rujukan dibatalkan secara sistem	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli jantung tanggal 9 Des belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli jiwa untuk tanggal 3 Jan belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	2	Pelayanan Petugas				1		Keluhan pelayanan kurang ramah	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Petugas				1		Antrian poli kandungan lama	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	2	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Dokter belum tersedia di aplikasi MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Urologi dibatalkan secara sistem	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Dokter Spesialis gigi Konservasi				1		Kuota poli gigi habis	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Perawat				1		Peugas perawat jutek dan tidak ramah	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Petugas TPPRI				1		Petugas TPPRI tidak menjelaskan kamar kosong kepada pasien dengan baik	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Petugas Pendaftaran				1		Pelayanan jelek di bagian pendaftaran	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



	2	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli THT belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				2		Rujukan belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Petugas Farmasi dan Nomor Antrian				1		Pelayanan tidak bermutu, bagian farmasi dan pengambilan no antrian di bawah semrawut	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Dokter Spesialis Bedah Mulut				1		Tentang pelayanan bedah umum tertera mulai jam 9-14 tetapi sampai jam 10.20 belum mulai	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	3	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Tanggal 2 Januari poli bedah mulut rujukan belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Tanggal 12 Januari poli anak rujukan belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan tanggal 20 Desember belum muncul di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Dokter Spesialis Jantung				1		Perbedaan klinik jantung 1&2 apa? Kenapa klinik jantung 1 cepat sedangkan 2 sampai jam 10.40 belum dimulai	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	2	Pelayanan Pendaftaran Online				1		23 Desember poli THT rujukan belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Mendapat WA dari soeselo untuk mendaftar kembali di poli dalam sesuai tanggal kontrol	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



1	Pelayanan IGD					1		Kenapa ibu mau rawat inap tdak boleh, paahal sudah lemas pasiennya	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
2	Pelayanan Pendaftaran Online					1		rujukan belum muncul tgl 27 Desember di MJKN	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online					1		Download MJKN utk online tidak bisa	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
4	Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan poli anak 10 januari belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online					1		Daftar online poli dalam tanggal 29 Desember dibatalkan secara sistem	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online					3		Rujukan poli saraf belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online					1		Daftar online poli dalam tgl 30 Desember dibatalkan secara sistem	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan Dokter Spesialis Jiwa					1		Pendaftaran poli jiwa hari rabu jam 10.24 sudah ditutup	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan Pendaftaran Online					1		Rujukan poli saraf tgl 7 januari belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan Dokter Spesialis Jiwa					1		Ke poli jiwa hari jumat tp tutup lebih awal dokternya	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



	2	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli dalam belum muncul untuk tanggal 6 januari	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli saraf belum muncul untuk tanggal 5 januari	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Dokter Spesialis Urologi				1		Kuota habis poli urologi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Dokter Spesialis Ortopedi				1		Sudah datang pagi-pagi ke poli ortopedi ternyata dokter wahyu diganti dengan dokter misbah	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Poli saraf tanggal 5 januari rujukan belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Perawat				1		Perawat judes	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan IGD				1		Mau rontgen daftar di IGD harus ada rujukan"ribet"	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Perawat				1		perawat kaya mak lamipr dan juga jorok didalam RS	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Pendaftaran Online				1		Rujukan poli jiwa tanggal 27 Desember belum muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Admin IG				1		DM di instagram belum dibalas	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Informasi				1		Jadwal urologi tutup, pemberita huan nya ada dimana ya?	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



## 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



1	Pelayanan Dokter Spesialis Mata			2			Jadwal operasi mata lama	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan ANTOR			1			Ikul layanan ANTOR tapi obat belum sampai	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan Pendaftaran Online			1			Pendaftaran online ke poli urologi tiba-tiba dibatalkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan Poli Jiwa			1			Pelayanan MCU di poli jiwa lambat	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan Pendaftaran Online			1			Pendaftaran Online ke poli dalam tiba-tiba dibatalkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan IGD			1			Menunggu antrian kamar di IGD sampai esok hari belum dapat kamar	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan Dokter Muda			1			Attitude dan perilaku sopan santun peserta didik (dokter coass) perlu ditingkatkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
1	Pelayanan Perawat			1			Infus bayi berkali-kali gagal, tapi petugas tidak minta maaf	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
2	Pelayanan Pendaftaran Online			1			Antrian mobile Jkn ke poli syaraf tidak muncul	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	Pelayanan Pendaftaran Online			1			Antrian online ke poli ortopedi tiba-tiba dibatalkan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>



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



	1	Pelayanan Petugas Satpam			1			Kesopanan dan perilaku petugas satpam perlu ditingkatkan lagi	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Petugas Laborat			1			Pelayanan petugas lab diperbaiki lagi, saya datang duluan, kenapa yang diambilkan hasil malah orang lain yang baru datang	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Dokter Spesialis penyakit dalam			1			Pelayanan dokter spesialis penyakit dalam lebih ditingkatkan lagi kedisiplinanya	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Perawat			1			Ketrampilan perawat di ruang Dahlia perlu ditingkatkan lagi agar tidak membedakan pasien BPJS dan pasien lain	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan RM			1			Menunggu pemeriksaan dan hasil pasien calon haji lama	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	2	Pelayanan Perawat			1			Perawat ruang palm agar lebih sigap	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
		Pelayanan Perawat	1					Komunikasi petugas di poli syaraf agar lebih jelas dan informative, saya dijadwalkan untuk dilakukan tindakan injeksi anti nyeri, kenapa sudah berkali-kali datang ternyata belum bisa dilakukan tindakan	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
	1	Pelayanan Laboratorium	1					Petugas lab agar lebih teliti dalam mengeluarkan hasil laborat pasien pre opp	<b>Selesai Ditindaklanjuti</b>
<b>JUMLAH</b>			<b>2</b>		<b>18</b>	<b>62</b>			
					<b>82</b>				



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

**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 IV (1 Oktober – 31 Desember 2025), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi

Pada tanggal, 2 Januari 2026

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