Rekap Kritik Saran Kegiatan Temu Pelanggan Eksternal Bersama Komunitas RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
Jumat, 1 Juli 2022

No	Pelayanan	Sumber Daya Manusia	Kelengkapan Sarana Prasarana	Keuangan
1.	- Tarif parkir mohon untuk ditinjau ulang.	- Petugas sudah bagus kalau bisa lebih ditingkatkan lagi dan dipertahankan.	- Peralatan lumayan bagus, harapan kedepan bisa lebih canggih lagi. *Mohon ruangan khusus *Thallassemia*	- Tidak ada pungli → cuma ODC pulang bayar parkir mahal di RS lain 24 jam baru naik biaya parkir. ODC belum 24 jam.
2.	- Untuk ODC → parkir biaya mahal. - Pendaftaran → alhamdulillah nyaman. - Bersyukur sudah ada dokter K.HOM yang ditunggu dari beberapa tahun lalu.	- ODC *Thalassemia* perawat *care* dengan anak. - ODC untuk dewasa ruangan belum nyaman. - Khusus poli dewasa perlu kesiapan sewaktu pengambilan nota administrasi terlalu lama.	- ODC *Thalassemia* dewasa sudah dilakukan *medical check up* jantung, dan lain-lain. - Mohon ruangan khusus *Thalassemia* dewasa dan anak di bawah / satu ruangan.	- Bayar parkir tidak seperti dulu lumayan mahal jika dibandingkan dengan RS yang lain.
3.	- Biaya parkir mahal. - Pendaftaran tertib - Terimakasih pasien *Thalassemia* sudah ada dokter dari K.HOM.	- Mewakili pasien *Thalassemia* karena kehidupan yang darah masuk ditubuh bukan darah sendiri mohon dengan pengertian petugas agak longgar karena kebanyakan pasien *Thalassemia* emosional, sensitif.	- Mohon AC yang di ODC dihidupkan. - Kelengkapan : sudah lengkap untuk semuanya. - Puji syukur kegiatan ODC sudah dipihaki rumah sakit.	- Biaya parkir disamakan dengan rumah sakit yang lain tarif parkir tinggi.
4.	- ODC anak, mohon ambil sampel darahnya pagi soalnya transfusi 2 kantong pulangnya malam.	- Sikap dan kemampuan petugas sudah baik, mungkin lebih sabar lagi dalam menangani anak-anak.	- Kelengkapan sarana prasarana sudah lengkap, alhamdulillah kemarin yang anak-anak sudah dicek EKG.	- Parkir yang pulang malam bisa dikurangi biayanya.
5.	- Parkir terlalu mahal.	- Terkadang perawat aada yang kasar dalam pelayanan anak kami.	- ODC Dewasa, ruangan belum nyaman *Mohon ruangan khusus *Thalassemia.*	- Parkir mehong

No	Pelayanan	Sumber Daya Manusia	Kelengkapan Sarana Prasarana	Keuangan
6.	- Pelayanan sudah profesional, 3 S lebih diterapkan lagi. - Pelayanan obat menyangkut aturan pakai lebih diperjelas (ditingkatkan) lagi.	- SDM sudah profesional.	- Kelengkapan sarana lebih ditingkat (khususnya diruang *Thalassemia* seperti tiang penyangga infus diperbarui, ruang sebaiknya diberi pendingin ruangan karena *Thalassemia* membutuhkan udara sejuk).	- Tidak ada pemungutan dil uar ketentuan.
7.	- Untuk masalah parkir sebaiknya. dihitung per 1 hari tapi saat ini kenapa dihitung per jam.	- Sebaiknya asisten dokter, dalam menanggapi pasien harus ramah, mau mendengarkan pertanyaan pasien.	- Sudah memenuhi persyaratan.	- Sudah sesuai dengan kemampuan pasien.
8.	- Pelayanan semua baik.	- Petugas melayani dengan baik kadang ada asisten dokter agak keras melayani pasien.	- Kecanggihan peralatan bagus dan canggih.	- Sudah sesuai kemampuan pasien dan adanya BPJS.
9.	- Baik	- Mohon segenap pegawai RS untuk bersikap ramah, senyum, salam sapa agar pasien tidak merasa takut datang. Karena kadang ada yang tidak ramah ditanya kadang membentak. Kasihan mereka yang hatinya kecil akan *down*. Jadi budayakan salam sapa.	- Karena banyaknya pasien kanker mohon diupayakan adanya sinar radiasi. - Minta tolong diadakan OR bagi penyintas Ca, misalnya yoga menyediakan guru, tempatnya. - Kelengkapan di ruang rawat inap. - Ambulans antar jemput bagi pasien yang tidak mampu khususnya kanker.	- Tidak ada
10.	- Satpam harus diperbaiki etitutnya	- Bagus sekali	- Bagus	- Bagus

No	Pelayanan	Sumber Daya Manusia	Kelengkapan Sarana Prasarana	Keuangan
11.	- Parkir, ada yang pelayanannya kurang baik dalam arti kurang ramah. - Dokter, ada yang *on time* dan ada juga yang datang siang sehingga pasien terlalu lama menunggu. - Pendaftaran, sudah baik lebih ditingkatkan lagi, diperbanyak lagi loket pendaftarannya. - Perawat, ada yang ramah, dan ada juga yang jutek. - Obat, administrasi, kamtib dan lain-lain : sudah baik ditingkatkan lagi.	- Sikap petugas sudah baik, perlu di tingkatkan lagi.	- Lebih dilengkapkan lagi agar tidak ada rujuk keluar.	- Tidak ada pungli.
12.	- Parkir kurang ramah. - Pendaftaran perlu ditingkatkan lagi terutama WA online segera direspon. - Dokter, kadang pasien menunggu lama. - Perawat, perlu ditingkatkan lagi dalam pelayanan. - Penunjang lain, terus ditingkatkan lagi mutu pelayanannya.	- Ramah dan sudah bagus dalam pelayanan di layanan.	- Ditingkatkan lagi supaya pasien lebih nyaman sehingga tidak harus ke RS yang lain.	- Tidak ada
13.	- Pelayanan parkir, pendaftaran, dokter, penunjang, dan lain-lain. Alhamdulillah sangat bagus dan memuaskan. Tidak ada kendala apapun. Semoga kedepannya lebih bagus lagi.	- Sikap petugas atau pun perawat sangat ramah baik dan sopan sama pasien.	- AC ruang *Thalassemia* kalau bisa dihidupin lagi supaya anak anak biar gak kepanasan dalam ruangan karena cuaca panas. *Mohon ruangan khusus *Thalassemia*.	- Alhamdulillah baik dan puas.

No	Pelayanan	Sumber Daya Manusia	Kelengkapan Sarana Prasarana	Keuangan
14.	- Tarif parkir mohon dikaji ulang kalau bisa seperti dulu. - Pelayanan perawat mohon lebih ditingkatkan dan tepat waktu.	- Bagus lebih ditingkatkan dan dipertahankan.	- Sarpras : ruangan khusus *Thalassemia*. - Bagus, semoga kedepan lebih bagus.	
15.	- Parkir, baik, dan tertib. - Pendaftaran, baik lancar. - Dokter, pelayanan ramah. - Perawat, kurang ramah / apatis. - Administrasi, lengkap dan tertib. - Pelayanan obat, kurang cepat, karena banyak antrian.	- Baik, sesuai tupoksi.	- Bagus dan memuaskan.	- Tidak ada
16.	- Semua pelayanan sistemnya sudah baik. Sudah terstruktur dan terkoordinir dengan baik.	- Mayoritas SDM sudah baik dan ramah. kurang satu / dua saja yang kadang kurang ramah.	- Sudah lengkap kalau dibandingkan dengan RS di Klaten yang lain.	- Tidak ada pungli di RSST. Pembayaran cepat.
17.	- Baik	- Baik	- Baik	- Gratis dan cepat.
18.	- Kurang puas, sekarang harus difaskes dan RS di bawahnya.	- Pelayanan dokter dan tenaga medis cukup baik dan memuaskan.	- Karena RS ini sudah berubah statusnya menjadi tipe A, maka harapan kami agar kebutuhan baik tenaga medis maupun perlengkapan bisa seperti di RS Sardjito dan Moewardi.	- Pembiayaan sesuai ketentuan BPJS, karena kami warga pensiun sebagai anggota BPJS.
19.	- Sudah baik, sesuai dengan penunjang alat-alat yang sudah *modern*. Pelayanan baik.	- Sudah memadai sesuai protab.	- Sudah bagus, dipertahankan, ditingkatkan.	- Semuanya lancar, tidak ada hal yang menyulitkan pasien, tidak ada gratifikasi.
20.	- Pelayanan secara keseluruhan sudah sangat bagus, sebagai pertimbangan ada tarif khusus untuk pasien HD, kursi roda khusus pasien HD.	- Sudah cukup baik.	- Sudah cukup baik, sebagai pertimbangan kursi roda untuk pasien HD.	- Tidak ada pemungutan biaya.
21.	- Pelayanan sudah cukup baik.	- Sudah cukup, ramah, harus lebih *performance*.	- Kelengkapan sarpras sudah cukup memadai.	- Sudah cukup