



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PREMBUN

Jalan Slamet Riyadi Nomor 53 Prembun Kebumen, Kodepos 54394 Telp. (0287) 6651144, 6651146

Faksimile : (0287) 6651146, Laman : <https://rsudprembun.kebumenkab.go.id>

Pos-el : rsudprembun@kebumenkab.go.id

REKAP KOMPLAIN TRIWULAN I TAHUN 2026

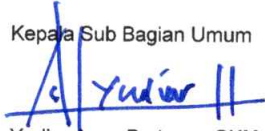
Rekap Komplain Bulan Januari 2026

No	Tanggal		Isi Pengaduan	Sumber	Grade	Tanggal Selesai di Tindak Lanjuti	Status		Link Bukti TL
	Pengaduan	Terima					Belum Selesai	Sudah Selesai	
1	05/01/2026	05/01/2026	Petugas nya perempuan pakai hijab, saat itu saya hendak ke ruang anggrek Banyak informasi juga di dalam mengenai jam kunjung entah petugas tersebut memahami aturan tersebut atau tidak. Saya berkunjung dengan adik saya, dan yg sedang dirawat adalah adik saya paling kecil, yang berjaga saat itu ibu saya. Saat ibu saya sampai keluar untuk memberi kartu jaga, si petugas tidak memperbolehkan masuk pdhal kartu jaga saat itu untuk 2 penunggu, kondisi ibu saya sedang lelah dan belum tidur, tapi si petugas tidak memperbolehkan untuk masuk. Dia berkata "jaga nya gantian ya mbak" Jika penunggu diminta gantian lalu untuk apa kartu jaga ada 2 ?Mohon ditindak lanjuti kembali untuk ini supaya tidak ada review buruk mengenai RSUD prembun. Terimakasih 🙏	Sosmed	Hijau	05/01/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1WnfNPY_WRkkklmTqpYw_y18ozmqk-Qgv/view?usp=drive_link
2	05/01/2026	05/01/2026	Pelayanan lama daftar jam 13.00 sampai jam 15.30 belum ada dokternya. Kalau memang dokternya tidak bisa dinas sesuai jadwal dikasih pengumuman untuk tutup dulu atau bagaimana...kasihan banyak pasien yg antri dan harus menunggu lama.	WEB	Hijau	05/01/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1yrYb8dUDySGnwrCuVVoUiGvx3OSUI4wf/view?usp=drive_link
3	06/01/2026	06/01/2026	Pelayanan ramah cm sayang fasilitas ac dan kipas rusak, wastafel jg rusak	WEB	Hijau	06/01/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1JplizehedZu5UucZx8SuZeWfaP1fd36b/view?usp=drive_link
4	10/01/2026	10/01/2026	Kamar mandi pasien kotor sekali di flamboyan, AC nya mati lagi panasss mengecewakan padahal sekelas RSUD.	WEB	Hijau	10/01/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1JplizehedZu5UucZx8SuZeWfaP1fd36b/view?usp=drive_link
5	13/01/2026	13/01/2026	Masih kurang lengkap gk ada dokter hbsAg	WEB	Hijau	13/01/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1In6iQkigo_rJFwUkyTngn1mp8p8YBsWQ/view?usp=drive_link
6	14/01/2026	14/01/2026	Lelet banget pelayanan nya	WEB	Hijau	14/01/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/18wgY6muJ-tzx9L8uP1-3UTDTIFLszLAB/view?usp=drive_link
7	15/01/2026	15/01/2026	jelek baget pelayanannya amit amitt di IGD aja perawat dan stafnyaaa berisik becandaan ketawa².gak suka	WEB	Hijau	15/01/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/14Rl_yv4L-495nolGSxEVOQYPtjGR3APo/view?usp=drive_link
8	17/01/2026	17/01/2026	Drop tidak ada 5 mnt, ditarif parkir 3rb, padahal tak intip di monitor didalam pos parkir Rp. -,- wkwkwk nyaser ya likkkk	WEB	Kuning	17/01/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/188WpTKtIzcGgpkITm_JcbkC-fugnSjas/view?usp=drive_link
9	20/01/2026	20/01/2026	Rsud terpayah, pelayanan obat di Farmasi kayak nganteri sembako payah,cuman yg bagus di bagian pendaftaran agak cepet sama sopan, kacau dibagian Farmasi kalah jauh sama Rsud Provinsi yg didahulukan. karena benel orang jauh mungkin bisa jadi. 🙏	WEB	Hijau	20/01/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1mApFfB21nArJWAY6c_oaGNhtLwVcGM16/view?usp=drive_link
10	27/01/2026	27/01/2026	Maap ya, ini bentuk kontrol kulaitas layanan dari masyarakat. Ortu saya stroke, minta bantuan pet yg jaga di r flamboyan untuk buang tampungan air seni di kateter, malah diajari cara membuang. Infonya itu tgg jawab kelg pasien. Tengah malam cari pet jaga di nurse station tidak ada, baru keluar 5 menit kemudian dari kamar. Kemungkinan ybs tidur. kalo jaga itu di dalam kamar atau di ruang terbuka nurse station? Layanilah dengan hati. Semoga tidak terjadi lagi hal serupa	WEB	Hijau	27/01/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1nziU9Uruviz3LMsYydEXqV7roRkSYzEs/view?usp=drive_link
11	28/01/2026	28/01/2026	Pelayanan lambat	WEB	Hijau	28/01/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1AYo65fQcnRMz_E_rG3jvypKr0Or-2qd/view?usp=drive_link

Mengetahui,
Kepala Bagian Tata Usaha


Dian Naurullita, S.E., M.T.
NIP. 198307152006042012

Kepala Sub Bagian Umum

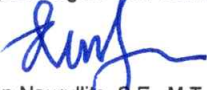

Yudiar Agus Pratomo, SKM., M.Si.
NIP. 19840825200811005

Rekap Komplain Bulan Februari 2026

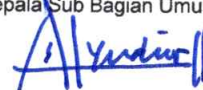
No	Tanggal		Isi Pengaduan	Sumber	Grade	Tanggal Selesai di Tindak Lanjuti	Status		Link Bukti TL
	Pengaduan	Terima					Belum Selesai	Sudah Selesai	
1	02/02/2026	02/02/2026	Saya merasa sangat kecewa dengan pelayanan di ruang Flamboyan. Selama masa perawatan, pelayanan lebih banyak dilakukan oleh anak PKL, sementara perawat yang seharusnya bertanggung jawab kurang terlihat dan kurang sigap. Respons terhadap kebutuhan pasien lambat dan kurang menunjukkan kepedulian. Hal ini tentu tidak sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Pengalaman ini membuat saya tidak merekomendasikan rumah sakit ini bagi pasien yang membutuhkan penanganan serius. Diharapkan pihak manajemen dapat melakukan evaluasi dan perbaikan agar kejadian serupa tidak terulang.	WEB	Hijau	02/02/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1DrMgwPLJhd3yuYen80mkZ0mM_HpzoY60/view?usp=drive_link
2	02/02/2026	02/02/2026	perawat nya kayak ga niat kerja kemarin waktu saya dirawat disana saya diruang flamboyan malah dilayani anak pkl terus perawatnya ga pernah peka pelayanan lama kurang rekomended kalo sakit mending rumah sakit lain aja tolong evaluasi kepada pihak kepala nya	WEB	Hijau	02/02/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1vHu1bEP_M-tQLznHAem7HvpIbulDuF0e/view?usp=drive_link
3	03/02/2026	03/02/2026	Ibu saya kaki nyeri dsn boyok harus cek laborat d lante dua,jd tmbh nyeri...lift antri lama dan ga ada yg nunjukin alur..kenapa ga dibawah saja sperti dulu	WEB	Hijau	03/02/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1hPSufl38BS-CMXWcAHIGdkwDbFjTIRJ/view?usp=drive_link
4	04/02/2026	04/02/2026	Pasien klinik kulit mengantarkan antrian ke farmasi, lembar antrian diterima petugas farmasi sesuai prosedur, resep di entry untuk percikan obat. Pasien mengeluhkan obat lama, petugas farmasi menyampaikan prosedur obat racikan memerlukan waktu lebih lama dan menjelaskan opsi untuk menggunakan layanan hantaran obat jika kurang berkenan menunggu. Akan tetapi pasien marah menungkit2 pelayanan sebelumnya (ada kekosongan obat dan pasien arahkan membeli obat diluar) sambil merekam dari loket antrian dan tidak mau menunggu di tempat tunggu serta ingin menemui pihak manajemen.	LANGSUNG	Kuning	04/02/2026		Sudah Selesai	https://docs.google.com/document/d/1-3GuuyjaMGzX2dleiW2xye1SV4r6xAz/edit?usp=drive_link&ouid=117287887146508437453&rtopof=true&sd=true
5	04/02/2026	04/02/2026	Kesan pertama pas mau masuk bangsal malam hari: lorongnya singup, lampu redup banyak yg mati. Toilet wanita yg di luar bangsal (bukan di ruang ranap) ada 2, semua lampunya mati, salah satu pintu susah ditutup ga bisa dikunci. Di bangsal Anggrek kamar 7 wastafel bocor, air harus ditampung di bawah wastafel pakai ember dan dibuang tiap beberapa jam sekali. Nunggu orang sakit X nunggu wastafel rumah sakit ☒	WEB	Hijau	04/02/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1dX_m5LqErZvBYH9OzSN8VLOt5apijla-/view?usp=drive_link
6	05/02/2026	05/02/2026	Nauzubillah amit-amit sama perawat ruang Flamboyan RSUD PREMBUN. Pelayananannya NOL BESAR (SANGAT BURUK). Pakdheku dirawat udah 5 hari dari awal masuk seprei dan sarung bantal tidak pernah diganti sekalipun. Giliran menghubungi perawat yg sedang jaga untuk minta ganti karena pakdhe sempat berak dan kencing di ranjang jadi kena air kencing spreinya, malah disuruh ambil ke ruang perawat pasang spre sendiri, disuruh ganti pasang spre sendiri. Gimana caranya masang sendiri, pakdheku pasien struk tidak bisa berdiri, tidak bisa bangun. Yang jaga cuma istrinya sendirian. Kasian banget. Kalo malem perawat sering tidak ada yg standby duduk diruang perawat, minta ganti infus susah dipanggil2 😞 Sejauh ini, RSUD PREMBUN termasuk pelayanan dengan perawat terBURUK, khususnya ruang FLAMBOYAN.	WEB	Hijau	05/02/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1oqiBtEtMTKvxbQ3iBYIWZ5eKHJgTBt/view?usp=drive_link
7	05/02/2026	05/02/2026	Astaga perawat rawat inapnya pelatannya nol besar. Minta spre dan perlak buat pasien struk disuruh pasang sendiri sama perawat haga di ruang Flamboyan RSUD Prembun.	WEB	Hijau	05/02/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1IpBwseFujf1QfMkkJ4itzGiE3LG6qU2Z/view?usp=drive_link
8	10/02/2026	10/02/2026	Pelayanan pendaftaran tertib, namun di era digital sekarang kenapa belum bisa melayani pembayaran qris di kasir sehingga harus memiliki uang tunai melalui ATM dahulu, sedangkan di RS hanya tersedia ATM Bank Jateng. Lalu untuk di ruangan antrian poli sangat panas hanya tersedia kipas itu saja tidak terasa anginnya bahkan di lantai 2 ada yang bocor	WEB	Hijau	10/02/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1619cqj15KsWmS52IM7bF1wvCHUAPzcPh/view?usp=drive_link
9	10/02/2026	10/02/2026	Kami pasien. Jantung, sangat kecewa dg kehadiran dr yg TDK sesuai dg jadwal ,yg seharus JM 14.00 sp JM 15.30 blm jg hadir, mohon KPD pimpinan RS Prembun untuk meng evaluasi LG KPD dr jantung..km pasien SDH lansia semua, masalah ini akan membuat si pasien tambah sakit.trm kasih	WA	Hijau	10/02/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/10GI_MJxXKPWKhoeJQ8qvobdVExcSuTAT/view?usp=drive_link
10	11/02/2026	11/02/2026	Selamat pagi, Menginfokan bahwa TV ruang V5 Sakura tidak bisa menayangkan siaran. AC kadang juga kurang dingin meski di suhu 16. Mohon perbaikan fasilitas. Terima kasih.	WA	Hijau	11/02/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1UikKAGDgdDia6ijiHqQmcAa2_I2M7Wdh/view?usp=drive_link
11	11/02/2026	11/02/2026	Terlalu lama membuang waktu	WEB	Hijau	11/02/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1tS3wLT9T724n-ASRZ0rk21oiLaUznGS0/view?usp=drive_link

12	18/02/2026	18/02/2026	Komplain masuk dari BPJS, pasien mengeluhkan PRB obat hanya 1, terkonfirmasi(MPP) bahwa ada obat yang lupa di input dari farmasi, terkonfirmasi juga bahwa pasien meminta prb tetapi kondisi belum stabil terakhir periksa tanggal 11/02/2026	BPJS/SOSM ED	Kuning	18/02/2026	Sudah Selesai	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1g3dVYxLQ62J01zJIMliCj4Mi1i8vvSU/e/dit?usp=drive_link&ouid=117287887146508437453&rtpof=true&sd=true
13	20/02/2026	20/02/2026	maaf sebelumnya,terkhusus yg mengurus mbah saya,kalo ada bintang nol saya kasih "NOL" kenapa ?? masa sih keluarga pasien yg sehat di kasih obat maag,harusnya obat terkusus bagi pasien yg di deritanya,maaf mbak perawat yg ngasih obat maag kuliahnya jalur belakang ya? mending ngulang kuliah lagi aja deh khusus dokternya, namanya dr.edhi. nfus kok cuma 6 tetes itu gmana ceritanya wkwkwkw sampe 6 botol loh.infus 1 belum abis,ehh di ganti infus ke 2 tapi 6 tetes kata si perawat,emng di suru dokternya.... DOK GIMANA DOKTERRRRR,KATANYA DOKTER TAPI NINDAS YG BAWAH...EMANG TAIIIIIII.ohhh... seseran kurang ya dok 🤔🤔🤔🤔 smpe 6 botol infus di ganti ganti,belum abis padahal,dan keterangan di infus sama loh, mohon untuk perawat nya di rekrut ulang, mohon untuk dokter nya di cek lagi keaslian IJAZAHnya dan latak belakang pendidikan nya,jalur depan apa belakang	WEB	Hijau	20/02/2026	Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1b_tYhBNMhI8pN9SBCY8qcLEgfAmx4xmx/view?usp=drive_link
14	20/02/2026	20/02/2026	Bagian saraf orang nya cerdas sat set, bgtu dokternya selesai langsung di beri kartu kontrol & obat. Berbeda dgn jantung tunggu lama bget. Tolong dipikirkan! Pelayanan cenderung lama .pelayanan farmasi cenderung sangat lambat sehingga pasien yang sakit menunggu lama	WA	Hijau	20/02/2026	Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1UtkYypjB-topJKGDu8hV_qsiMFNqcCLi/view?usp=drive_link
15	28/02/2026	28/02/2026	Izin bertanya, tadi kontrol di RSUD Prembun obat Candesartan kosong & disuruh nebus di apotik seharga 30ribu,, apakah mekanisme nya begitu?	BPJS/SOSM ED	Kuning	28/02/2026	Sudah Selesai	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1g3dVYxLQ62J01zJIMliCj4Mi1i8vvSU/e/dit?usp=drive_link&ouid=117287887146508437453&rtpof=true&sd=true

Mengetahui,
Kepala Bagian Tata Usaha


Dian Naurullita, S.E., M.T.
NIP. 198307152006042012

Kepala Sub Bagian Umum


Yudiardus, SKM., M.Si.
NIP. 19840825200811005

Rekap Komplain Bulan Maret 2026

No	Tanggal		Isi Pengaduan	Sumber	Grade	Tanggal Selesai di Tindak Lanjuti	Status		Link Bukti TL
	Pengaduan	Terima					Belum Selesai	Sudah Selesai	
1	02/03/2026	02/03/2026	Ga rekomended. Pasien urgent keburu wasalam	WEB	Hijau	02/03/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1nLdwstH3Y_HUMm6Ujfp3uDLoyQa81q/view?usp=drive_link
2	03/03/2026	03/03/2026	Bagian pendaftaran buruk ditanya soal rujukan malah mempersulit, muter muter jwbnya, mohon untuk di perbaiki, kecewa	WEB	Hijau	03/03/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/17Ztkhx-XkkmRse3EJr53loe-uUbNxr0Q/view?usp=drive_link
3	12/03/2026	12/03/2026	Dari segi pelayanan kurang intensif. Seharusnya pulang karena pakai bpjs tp kondisi drop lagi. Perawat pun tidak pernah kontrol setiap jam. Cuma d biarkan saja. Apa karena kakak saya menggunakan BPJS dan d ruangan paling ujung pojok belakang sendiri sehingga perawat atau dr yg melayani tidak sepenuh hati??Ini bulan ramadhan harusnya gk emosi. Jadi ikut emosi gini. Astagfirullah	WEB	Hijau	12/03/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1xIQ1rEK8N4xgv9jNKncOPmF4n0Co91Zb/view?usp=drive_link
4	17/03/2026	17/03/2026	Untuk pelayanan kadang ada yang kasar ,terus antri obat lama banget,tolong lah di tambah personil nya , berobat biar cpet sembuh malh nunggu obat bikin tambah sakit	WEB	Hijau	17/03/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1qpsWncK1MPqLLjBFUyXQF9daOXQF7m9X/view?usp=drive_link
5	18/03/2026	18/03/2026	Kakak aku dirawat diruang ICU terus ditalinya cuma pake kassa aja gaada pengalas apapun dan kenceng banget sampe tangannya bengkok ungu gtuu Kita komplait malah perawatnya nanya " mbaknya kemaren yang nungguin waktu sore bukan, kita udah jelaskan kemaren" aku jawab" bukan, saya baru dateng" lah apa hubungannya Kalau mau nali pasien gelisah mah gausah kenceng2 yaa, kalau keluarga kamu yg di kaya gtuin terima ga?? Pelayanan 0 besar 🙄🙄 sampe bikin surat keterangan sakit aja salah tgl lahir 2 kali, itu hal dasar loh ngasih obat dll aja harus diliat nama smaa tgl lahir takut ketuker sama pasien lain Ini malah salah 2 kali 🙄🙄	WEB	Hijau	18/03/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1lwGyn90mcnmXg9gnwqnlCf3Fp9bBCDu/view?usp=drive_link
6	23/03/2026	23/03/2026	Pelayanan di hari cuti bersama lebaran	SOSMED	Kuning	25/03/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/drive/folders/1sBGkoF2LIZ-jTBsRG8cypmxQdLRLrLg?usp=drive_link
7	29/03/2026	29/03/2026	Gk respek gara2 pasien kis meninggal	WEB	Hijau	29/03/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1RBQls_ToRmcv_nW9o64RwYAk4lclzae/view?usp=drive_link
8	29/03/2026	29/03/2026	Air keran tidak mengalir di bangsal	WA	Hijau	29/03/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1xjOfdv91MaHQz2q340vV_ksnODIHjyoG/view?usp=drive_link
9	30/03/2026	30/03/2026	dulu bapak sy rutin kontrol di poli jantung RS Prembun, tapi semenjak perawatnya ganti2 bukan mb fay lagi bapak sy sekarang kontrol di RS swasta saja, perawatnya sekarang judes2 apalagi yg pakai kacamata, kurang care. tolong diperbaiki pelayanannya	WEB	Hijau	30/03/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1jUfb71xloCftIVJq6R9fTpdfoUIBJQ4B/view?usp=drive_link
10	31/03/2026	31/03/2026	Pertama kali datang ke RSUD prembun, tgl 30/3/26 jam 18:20 WIB Disambut dengan muka datar oleh bapak security super sibuk.. tidak ada empati sama sekali, padahal sudah minta tolong dibantu karena bawa barang berat. Bapak security berbadan tegap berkumis dengan kacamata dikepala tetap duduk manis di kursi nyamannya,, tidak bergerak sedikitpun dan tidak ada niat sama sekali untuk membantu. Akhirnya saya, suami dan ibu baik hati (petugas RS) bekerja sama untuk mengangkat barang berat tersebut ke dalam RS. Mohon management yang baik hati, untuk kedepannya karyawan model seperti ini bisa diberikan siraman rohani agar bisa lebih peka terhadap lingkungan sekitar. Karena anda sekalian bekerja di bidang pelayanan dengan klien manusia yang punya hati dan perasaan. Bukan benda mati. Demikian kesan dan pesan dari saya, atas perhatiannya, saya sampaikan terimakasih banyak ☺️ #titipsalamuntukbapaksecuritysupersibukharusselalutersenyum..	WEB	Hijau	31/03/2026		Sudah Selesai	https://drive.google.com/file/d/1MneLSE-N-oKDFQE_S2C4ke768JCPMt1C/view?usp=drive_link

Mengetahui,
Kepala Bagian Tata Usaha


Dian Naurullita, S.E., M.T.
NIP. 198307152006042012

Kepala Sub Bagian Umum


Yudi Agus Pratomo, SKM., M.Si.
NIP. 19840825200811005