



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Prof. Dr. MARGONO SOEKARJO

Jalan Dr. Gumbreg Nomor 01 Purwokerto Kode Pos 53146

Telepon 0281-632708 Faximile 0281-631015 Laman <http://rsmargono.jatengprov.go.id>

Surat Elektronik : rsmargono@jatengprov.go.id

ANALISA PENGADUAN & EVALUASI PERBAIKAN SEMESTER I TAHUN 2022

TIM KOMPLAIN RSMS

ANALISA MASALAH

PENGADUAN PASIEN/ PENGUNJUNG RSUD PROF Dr MARGONO SOEKARJO SEMESTER I TAHUN 2022

Berdasarkan data pengaduan yang telah terekap dalam aplikasi E-POTER (Electronic Pojok Pengaduan Terintegrasi) baik pengaduan langsung maupun melalui elektronik/medsos pada periode Semester I Tahun 2022 tercatat 38 pengaduan.

Sedangkan rekap komplain di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Semester I Tahun 2022 berdasarkan Kanal Aduan atau media yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

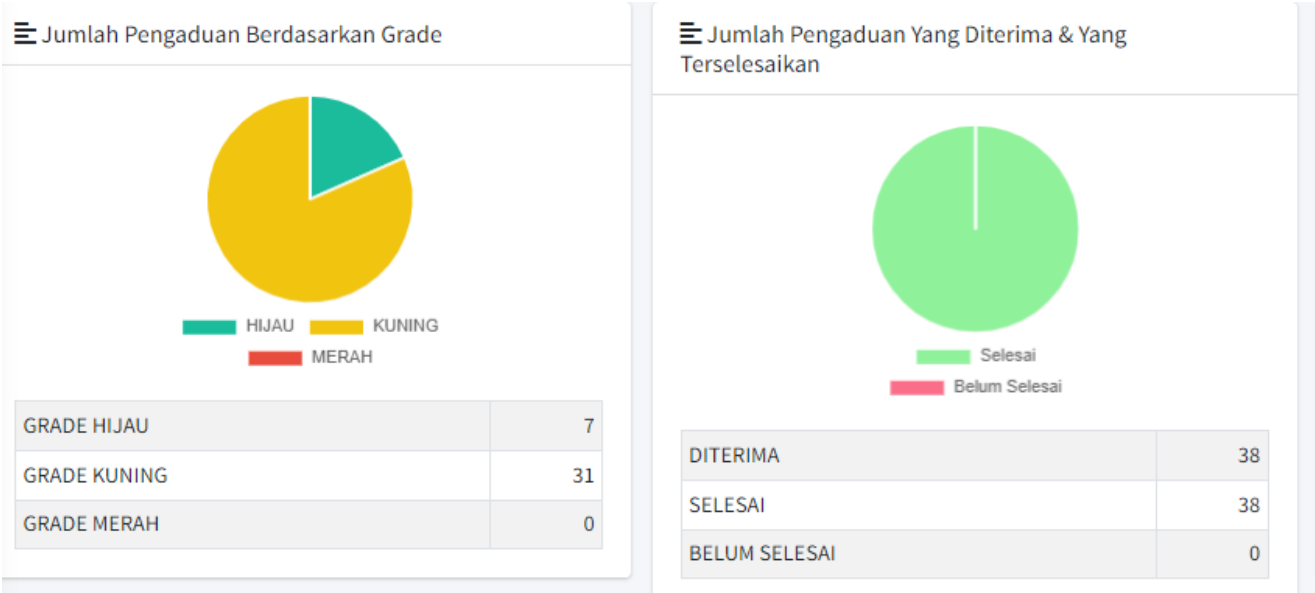
Tabel 1
Rekap Pengaduan di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Semester I Tahun 2022
berdasarkan Kanal Aduan yang digunakan

No	Kanal Aduan	Komplain	Ket
1	Pengaduan melalui RSMS online	32	TERSELESAIKAN
2	Pengaduan langsung	3	TERSELESAIKAN
3	Pengaduan melalui twiter	1	TERSELESAIKAN
4	Pengaduan melalui facebook	0	TERSELESAIKAN
5	Pengaduan melalui instagram	1	TERSELESAIKAN
6	Pengaduan melalui youtube	0	TERSELESAIKAN
7	Pengaduan melalui email	1	TERSELESAIKAN
8	Pengaduan melalui SMS	0	TERSELESAIKAN
9	Pengaduan melalui LAPORGUB	0	TERSELESAIKAN
10	Pengaduan melalui WEBCHAT	0	TERSELESAIKAN
11	Pengaduan melalui WBS	0	TERSELESAIKAN
JUMLAH		38	

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan aduan untuk mendapatkan informasi, sebagian besar masyarakat menggunakan pengaduan langsung (7,89%), instagram (2,63%), webchat (0,00%), email (2,63%), RSMS online (84,21%) dan twiter (2,63%).

Sedangkan komplain terbanyak pada Semester I tahun 2022 yaitu 32 komplain sebagian besar (84,21%) melalui RSMS Online (pojok aduan). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan akses pengaduan dan kecepatan respon komplain sangat berpengaruh pada partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhannya. Meskipun masih ada 15,79% masyarakat lebih memilih melakukan pengaduan melalui kanal lainnya dikarenakan merasa lebih nyaman dan mantap.

Tabel 2
Rekap Pengaduan di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Semester I Tahun 2022
berdasarkan Grading



Berdasarkan tabel 2 di atas dapat disimpulkan bahwa aduan, saran maupun pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang diajukan oleh masyarakat sebagian (18,42%) dapat langsung diselesaikan atau mendapatkan jawaban dari petugas informasi/ petugas unit tersebut (grading hijau), perlu koordinasi dengan unit terkait/ bidang lain (grading kuning) sebanyak 81,58% dan harus melibatkan Direksi atau berkoordinasi dengan instansi lain (grading merah) sebanyak 0,00%.

Sedangkan jumlah pengaduan yang diterima 100% dapat diselesaikan dalam waktu 1 x 24 jam sesuai standar pelayanan minimal .

Pemetaan pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan berdasar Katagori (9 parameter) sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3.
Rekap Pengaduan berdasarkan Kategori PERMENPAN (9 parameter)
 (sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
 Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017)

No	Katagori PERMENPAN	Komplain	Ket
1	Persyaratan	1	TERSELESAIKAN
2	Sistem, mekanisme & Prosedur	5	TERSELESAIKAN
3	Waktu Penyelesaian	0	TERSELESAIKAN
4	Biaya/ tarif	0	TERSELESAIKAN
5	Produk, Spesifikasi jenis pelayanan	8	TERSELESAIKAN
6	Kompetensi pelaksana	4	TERSELESAIKAN
7	Perilaku pelaksana	8	TERSELESAIKAN
8	Penanganan pengaduan, saran & masukan	5	TERSELESAIKAN
9	Sarana & Prasarana	7	TERSELESAIKAN
JUMLAH		38	

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat disimpulkan bahwa aduan yang diajukan oleh masyarakat sebagian besar (21.05%) tentang prosedur, spesifikasi jenis pelayanan & perilaku pelaksana RSUD Prof Dr Margono Soekarjo. 18,42% tentang sarana & prasarana, 13,16% tentang sistem, mekanisme, prosedur & penanganan pengaduan, saran, masukan, 10,53% tentang kompetensi pelaksana, 2,63% tentang persyaratan, 0,00% tentang waktu penyelesaian layanan dan biaya / tarif RSUD Prof Dr Margono Soekarjo.

Beberapa upaya telah dilakukan untuk melakukan perbaikan terhadap pengaduan pelanggan antara lain pada tabel 4 :

Tabel 4. Kegiatan Perbaikan Pelayanan dan Tindak Lanjut Masalah

NO	MASALAH	PERBAIKAN & REALISASI	
1.	Perilaku Petugas	Peningkatan kemampuan customer service bagi PETUGAS RS	Telah dilakukan Pembinaan Petugas RS dan hukuman disiplin pegawai pelatihan customer service & handling complain
2.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Monitoring & Evaluasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	Telah dilaksanakan Sosialisasi tim PKRS tentang alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan, fasilitas FAST TRACK untuk pasien tertentu, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman antrian
3.	Kompetensi Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan komunikasi dalam pelayanan	Telah dilaksanakan MOD Struktural sore hari yang ditujukan untuk supervisi pelaksanaan customer service, komunikasi dan pelayanan
		Koordinasi dengan SIM RS	Perbaikan SIM RS – Rekam Medik Elektronik terkait perubahan data pasien
4.	Sarana & Prasarana RS	Koordinasi dengan Security	Pembatasan pengunjung dan sosialisasi protokol kesehatan
		Monitoring & Evaluasi	MOD pagi oleh para pejabat struktural untuk mengecek kesiapan sarana prasarana, petugas dan implementasi protokol kesehatan sebelum pelayanan

			dimulai
5.	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	Sosialisasi Hantaran Obat	Telah disampaikan Sosialisasi Hantaran Obat kepada pasien di Pendaftaran Rawat Jalan setiap pagi sebelum pelayanan pendaftaran dimulai (sesuai jadwal PKRS) serta kemana menyampaikan keluhan & tracking Obat Hantaran
6.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Koordinasi dengan BPJS	BPJS telah melaksanakan sosialisasi kepada peserta secara berkala melalui web, brosur, leaflet, banner
		Sosialisasi	Pelaksanaan sosialisasi antrian di Abiyasa dan RSMS dilaksanakan oleh petugas loket secara berkala
		Prosedur di penunjang	Antrian dan prosedur di penunjang telah dilakukan sosialisasi setiap pagi dan menyapa pelanggan dengan edukasi dan informasi pelaksanaan pelayanan pasien di penunjang
		Informasi pelayanan dokter	Pelayanan dokter dan poliklinik jika ada perubahan jadwal dan dokter telah diinformasikan sebelumnya atau menggunakan sms reminder jika pasien menggunakan fasilitas pendaftaran online
7.	Waktu Penyelesaian	Pembinaan dan feedback dokter	Telah dilaksanakan Penilaian OPPE (by system) dan Feedback personal dokter tentang pelayanan dan disiplin
8.	Biaya	Sosialisasi tarif RS	Telah dilaksanakan sosialisasi tarif pelayanan RS & fasilitas layanannya

Demikian laporan Evaluasi, analisa masalah dan tindak lanjut perbaikan yang telah dilakukan pada Semester I Tahun 2022, untuk dapat dilakukan evaluasi berkala dan perbaikan terus-menerus pada pelayanan yang diberikan oleh RSUD Prof Dr Margono Soekarjo.

Purwokerto, Juli 2022
Kepala Bagian Umum
RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo


Dr. Veronica Dwi Winahyu