



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 II TAHUN 2024

TIM KOMPLAIN RSMS

ANALISA MASALAH

PENGADUAN PASIEN/ PENGUNJUNG RSUD Prof. Dr MARGONO SOEKARJO

PROVINSI JAWA TENGAH SEMESTER 2 TAHUN 2024

Berdasarkan data pengaduan yang telah terekap dalam aplikasi E-POTER (Elektronik Pojok Aduan Terintegrasi) baik pengaduan langsung maupun tak langsung pada periode Semester II Tahun 2024 tercatat 1.351 informasi yang masuk ke RS. Adapun rinciannya sebagai berikut: pertanyaan 1274 (94,30%), 8 saran (0,59%), dan 69 komplain (5,11%).

Sedangkan rekap pengaduan/komplain di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2024 berdasarkan Kanal Aduan atau media yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

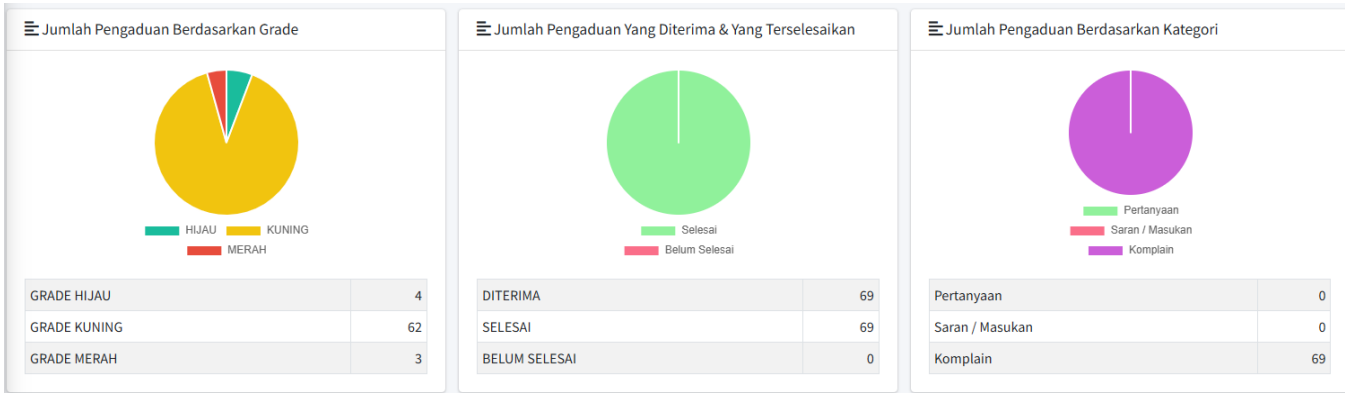
Tabel 1
Rekap Pengaduan/Komplain
di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah
Semester 2 Tahun 2024 berdasarkan Kanal Aduan yang digunakan

NO	TIPE PENGADUAN	RESPON TIME	DITERIMA	SELESAI	BELUM SELESAI	PERTANYAAN	SARAN / MASUKAN	KOMPLAIN
#1.	PENGADUAN MELALUI RSMS ONLINE	19 Jam 44 Menit	49	49	0	0	0	49
#2.	PENGADUAN LANGSUNG	0 Jam 21 Menit	2	2	0	0	0	2
#3.	PENGADUAN MELALUI TWITER	0 Jam 0 Menit	0	0	0	0	0	0
#4.	PENGADUAN MELALUI FACEBOOK	0 Jam 0 Menit	0	0	0	0	0	0
#5.	PENGADUAN MELALUI INSTAGRAM	0 Jam 0 Menit	0	0	0	0	0	0
#6.	PENGADUAN MELALUI YOUTUBE	0 Jam 0 Menit	0	0	0	0	0	0
#7.	PENGADUAN MELALUI EMAIL	0 Jam 0 Menit	0	0	0	0	0	0
#8.	PENGADUAN MELALUI SMS	0 Jam 6 Menit	1	1	0	0	0	1
#9.	PENGADUAN MELALUI LAPORGUB	12 Jam 41 Menit	1	1	0	0	0	1
#10.	PENGADUAN MELALUI WEBCHAT	0 Jam 0 Menit	0	0	0	0	0	0
#11.	PENGADUAN MELALUI WBS	0 Jam 0 Menit	0	0	0	0	0	0
#12.	PENGADUAN MELALUI PPID	12 Jam 13 Menit	16	16	0	0	0	16
JUMLAH			69	69	0	0	0	69

Berdasarkan data pada tabel 1, dari total 69 pengaduan/komplain yang masuk dapat dilihat bahwa mayoritas menggunakan kanal RSMS Online yaitu sebesar 71,01% (49 pengaduan/komplain). Sedangkan pengaduan langsung sebesar 2,90% (2 pengaduan/komplain), Twitter 0%, Facebook 0%, Instagram 0%, Youtube 0%, Email 0%, SMS 1,45% (1 pengaduan/komplain), Laporgub 1,45% (1 pengaduan/komplain), Webchat 0%, WBS 0%, dan PPID 23,19% (16 pengaduan/komplain). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan akses pengaduan dan kecepatan respon komplain sangat berpengaruh pada partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhannya.

Pengaduan/komplain yang diajukan oleh masyarakat dibagi menjadi 3 (tiga) grade yaitu hijau (pengaduan/komplain dapat langsung diselesaikan atau mendapatkan jawaban dari petugas informasi/petugas unit tersebut), kuning (penyelesaian pengaduan/komplain perlu koordinasi dengan unit terkait/bidang lain), dan merah (penyelesaian pengaduan/komplain harus melibatkan direksi atau berkoordinasi dengan instansi lain).

Tabel 2
Rekap Pengaduan/Komplain di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo
Provinsi Jawa Tengah
Semester 2 Tahun 2024 berdasarkan Grading



Berdasarkan tabel 2 diperoleh data bahwa pengaduan/komplain grade hijau sebesar 5,80% (4 pengaduan/komplain), kuning sebesar 89,86% (62 pengaduan/komplain), dan merah sebesar 4,35% (3 pengaduan/komplain). Tabel 2 juga menunjukkan bahwa 100% pengaduan/komplain yang diterima dapat diselesaikan dalam kurun waktu rata-rata 1x24 jam sesuai standar pelayanan minimal.

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, pengaduan/komplain yang disampaikan oleh pelanggan dipetakan menjadi 9 (sembilan) parameter/kategori yang dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

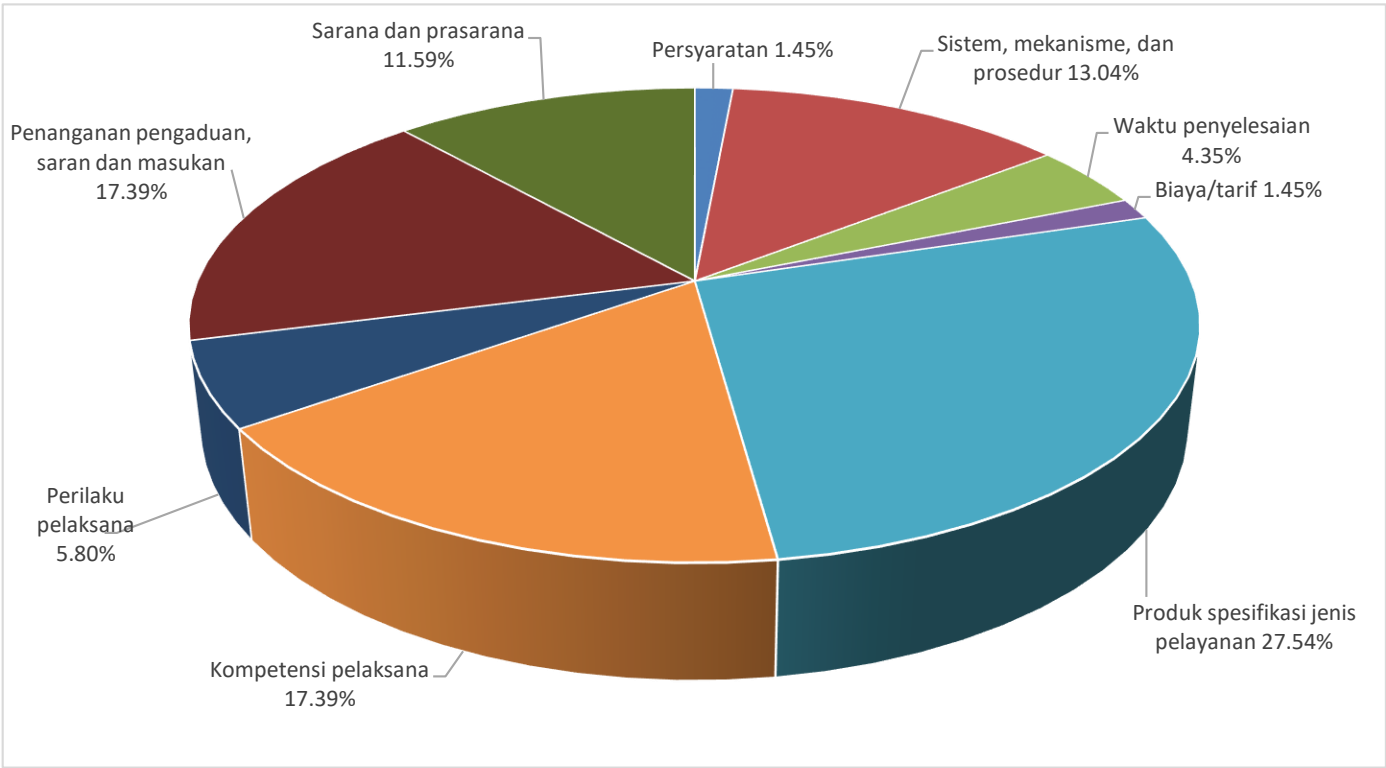
Tabel 3.
Rekap Pengaduan/Komplain berdasarkan Kategori PERMENPAN (9 parameter)
(sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017)

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN	SARAN / MASUKAN	KOMPLAIN	JUMLAH
#1	Persyaratan	0	0	1	1
#2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0	0	9	9
#3	Waktu Penyelesaian	0	0	3	3
#4	Biaya/Tarif	0	0	1	1
#5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	0	19	19
#6	Kompetensi Pelaksana	0	0	12	12
#7	Perilaku Pelaksana	0	0	4	4
#8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	0	12	12
#9	Sarana dan Prasarana	0	0	8	8
JUMLAH		0	0	69	69

Persentase pengaduan/komplain yang diajukan masyarakat berdasarkan kategori PERMENPAN sebagai berikut (1) persyaratan sebesar 1,45% (1 pengaduan/komplain), (2) sistem, mekanisme, dan prosedur sebesar 13,04% (9 pengaduan/komplain), (3) waktu penyelesaian sebesar 4,35% (3 pengaduan/komplain), (4) biaya/tarif sebesar 1,45% (1 pengaduan/komplain), (5) produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 27,54% (19

pengaduan/komplain), (6) kompetensi pelaksana sebesar 17,39% (12 pengaduan/komplain), (7) perilaku pelaksana sebesar 5,80% (4 pengaduan/komplain), (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 17,39% (12 pengaduan/komplain), dan (9) sarana dan prasarana sebesar 11,59% (8 pengaduan/komplain).

Gambar 1. Grafik Analisa Pengaduan Semester 2 Tahun 2024



Upaya perbaikan yang telah dilakukan untuk mencegah pengaduan/komplain dan meningkatkan kualitas 9 (sembilan) paramaeter/kategori PERMENPAN dicantumkan pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Kegiatan Perbaikan Pelayanan dan Tindak Lanjut Masalah

NO	MASALAH	PERBAIKAN & TINDAK LANJUT	
1.	Perilaku Pelaksana	Peningkatan kemampuan customer service	Telah dilakukan Pembinaan Petugas RS oleh manajemen Pelatihan customer service & handling complain
2.	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
		Pelatihan karyawan secara berkala	Pelatihan kompetensi sesuai bidang yang diampu
		Pembinaan oleh kepala ruang	Dilakukan evaluasi karyawan secara berkala
3.	Sarana & Prasarana RS	Evaluasi hasil kerja CS	Pengecekan kamar mandi secara berkala

		Monitoring & Evaluasi	MOD pagi oleh para pejabat struktural untuk mengecek kesiapan sarana prasarana, petugas dan implementasi protokol kesehatan sebelum pelayanan dimulai
4.	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	Kecepatan dalam melayani pasien	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
5.	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
6.	Waktu Penyelesaian	Pembinaan dan feedback dokter	Telah dilaksanakan Penilaian OPPE (by system) dan Feedback personal dokter tentang pelayanan dan Disiplin

Demikian laporan Evaluasi, analisa masalah dan tindak lanjut perbaikan pada Semester 2 Tahun 2024 ini kami sampaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan untuk perbaikan dan pengembangan layanan yang diberikan oleh RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah.

Purwokerto, 30 Desember 2024
Ka. Subbag TU dan HUKMAS
RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo


ADHY NUGRAHA, SH