



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 2023

TIM KOMPLAIN RSMS

ANALISA MASALAH

PENGADUAN PASIEN/ PENGUNJUNG RSUD PROF Dr MARGONO SOEKARJO SEMESTER I TAHUN 2023

Berdasarkan data pengaduan yang telah terekap dalam aplikasi E-POTER (Electronic Pojok Pengaduan Terintegrasi) baik pengaduan langsung maupun melalui elektronik/medsos pada periode Semester 1 Tahun 2023 tercatat 1.478 informasi yang masuk ke RS. Adapun rinciannya sebagai berikut

: 1.415 buah pertanyaan (95,73%), 12 saran (0,82%) dan 51 komplain (3,45%).

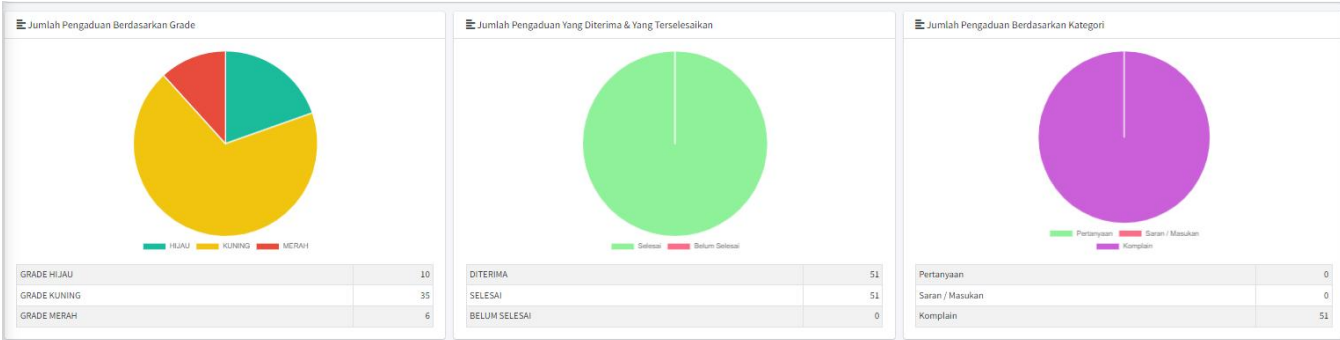
Sedangkan rekap pengaduan/komplain di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Semester 1 Tahun 2023 berdasarkan Kanal Aduan atau media yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1
Rekap Pengaduan/Komplain di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Semester I Tahun 2023 berdasarkan Kanal Aduan yang digunakan

NO	TIPE PENGADUAN	RESPON TIME	DITERIMA	SELESAI	BELUM SELESAI	PERTANYAAN	SARAN / MASUKAN	KOMPLAIN
#1.	PENGADUAN MELALUI RSMS ONLINE	6 Jam 40 Menit	33	33	0	0	0	33
#2.	PENGADUAN LANGSUNG	0 Jam 0 Menit	0	0	0	0	0	0
#3.	PENGADUAN MELALUI TWITTER	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	2 Jam 46 Menit	1	1	0	0	0	1
#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 0 Menit	0	0	0	0	0	0
#9.	PENGADUAN MELALUI LAPOR GUB	5 Jam 1 Menit	8	8	0	0	0	8
#10.	PENGADUAN MELALUI WEBCHAT	1 Jam 6 Menit	1	1	0	0	0	1
#11.	PENGADUAN MELALUI WBS	0 Jam 0 Menit	0	0	0	0	0	0
#12.	PENGADUAN MELALUI PPID	6 Jam 46 Menit	8	8	0	0	0	8
Jumlah			51	51	0	0	0	51

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pengaduan/komplain, sebagian besar menggunakan Instagram (1,96%), Email (0,00%), Webchat (1,96%), Pengaduan langsung (0,00%), RSMS online (64,70%), Twiter (0,00%), FB (0,00%), Lapor Gub (15,68%) dan PPID (15,68%). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan akses pengaduan dan kecepatan respon komplain sangat berpengaruh pada partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhannya.

Tabel 2
Rekap Pengaduan/Komplain di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Semester I Tahun 2023 berdasarkan Grading



Berdasarkan tabel 2 di atas dapat disimpulkan bahwa pengaduan/komplain yang diajukan oleh masyarakat sebagian besar (19,60%) dapat langsung diselesaikan atau mendapatkan jawaban dari petugas informasi/ petugas unit tersebut (grading hijau), perlu koordinasi dengan unit terkait/ bidang lain (grading kuning) sebanyak 68,62% dan harus melibatkan Direksi atau berkoordinasi dengan instansi lain (grading merah) sebanyak 11,76%. Sedangkan jumlah pengaduan yang diterima 100% dapat diselesaikan dalam waktu 1 x 24 jam sesuai standar pelayanan minimal .

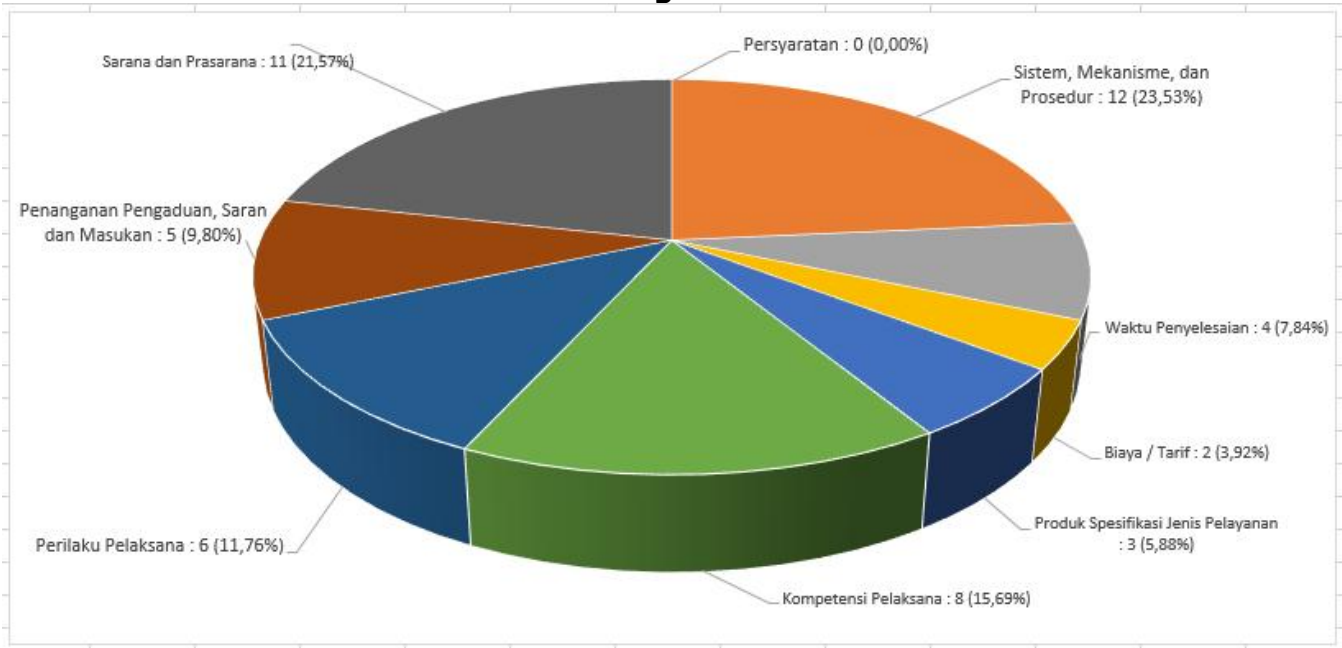
Pemetaan pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan berdasar Katagori (9 parameter) sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dapat dilihat pada tabel 3.

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

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN	SARAN / MASUKAN	KOMPLAIN	JUMLAH
#1	Persyaratan	0	0	0	0
#2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0	0	12	12
#3	Waktu Penyelesaian	0	0	4	4
#4	Biaya/Tarif	0	0	2	2
#5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	0	3	3
#6	Kompetensi Pelaksana	0	0	8	8
#7	Perilaku Pelaksana	0	0	6	6
#8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	0	5	5
#9	Sarana dan Prasarana	0	0	11	11
JUMLAH		0	0	51	51

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat disimpulkan bahwa pengaduan/komplain yang diajukan oleh masyarakat : 23,53% tentang sistem, mekanisme & prosedur pelayanan RSUD Prof Dr Margono Soekarjo. 5,88% tentang produk spesifikasi jenis layanan, 3,92% tentang biaya/ tariff layanan, 0,00% tentang persyaratan layanan, 9,80% tentang penanganan pengaduan, 7,84% tentang waktu penyelesaian layanan, 11,76% mengeluhkan tentang perilaku petugas, 15,69% komplain tentang kompetensi petugas dan 21,57% tentang fasilitas, sarana/prasarana RSUD Prof Dr Margono Soekarjo.

Gambar 1. Grafik Analisa Pengaduan Semester I Tahun 2023



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

Tabel 4. Kegiatan Perbaikan Pelayanan dan Tindak Lanjut Masalah

NO	MASALAH	PERBAIKAN & REALISASI	
1.	Perilaku Pelaksana	Penambahan peringatan DILARANG MEROKOK	Telah dilakukan penambahan peringatan DILARANG MEROKOK di area taman dan area publik lainnya
		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

		Koordinasi dengan Kepala Instalasi Rawat Inap	Sosialisasi kepada petugas ruang perawatan tentang aplikasi TT DIK DePe dan pemberian penjelasan informasi ketersediaan TT di RSMS serta handling complain.
4.	Sarana & Prasarana RS	Koordinasi dengan IPSRS dan penyedia	Perbaikan lift Gedung Parkir, penambahan kursi tunggu pasien & perbaikan toilet pasien/pengunjung RS
		Monitoring & evaluasi kebersihan	Mengintensifkan monev kebersihan melalui pengecekan Check list kebersihan toilet dan perilaku CS oleh Supervisor Cleaning Service
		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 kenaikan tarif RS	Telah dilaksanakan sosialisasi kenaikan tarif pelayanan RS & fasilitas layanannya

Demikian laporan Evaluasi, analisa masalah dan tindak lanjut perbaikan yang telah dilakukan pada Semester I Tahun 2021 , untuk dapat dilakukan evaluasi berkala dan perbaikan terus-menerus pada pelayanan yang diberikan oleh RSUD Prof Dr MargonoSoekarjo.

Purwokerto, Juli 2023

Plt. Kepala Bagian Umum
RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto



Mudji Sri Utami, SKM, M.Kes