



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 2021**

DILARANG MENYALIN (COPY) DAN MEMPERBANYAK
DOKUMEN INI

TIM KOMPLAIN RSMS

ANALISA MASALAH

PENGADUAN PASIEN/ PENGUNJUNG RSUD PROF Dr MARGONO SOEKARJO SEMESTER II TAHUN 2021

Berdasarkan data pengaduan yang telah terekap dalam aplikasi E-POTER (Electronic Pojok Pengaduan Terintegrasi) baik pengaduan langsung maupun melalui elektronik/medsos pada periode Semester II Tahun 2021 tercatat 1.736 pengaduan. Adapun rinciannya sebagai berikut : 1.681 buah pertanyaan (96,8%) , 6 saran (0,4%) dan 49 komplain (2,8%). Sedangkan rekap pengaduan di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Semester II Tahun 2021 berdasarkan Kanal Aduan atau media yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

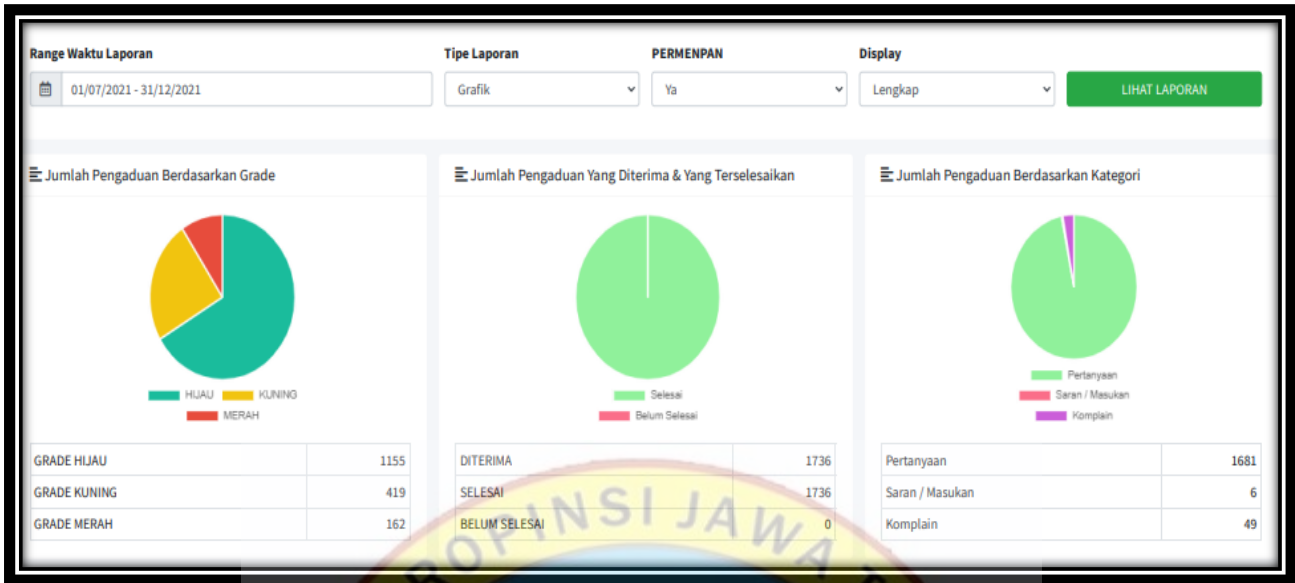
Tabel 1
Rekap Pengaduan di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Semester II Tahun 2021
berdasarkan Kanal Aduan yang digunakan

No	Kanal Aduan	Pertanyaan	Saran	Komplain	Ket
1	Pengaduan melalui RSMS online	105	3	29	SELESAI
2	Pengaduan langsung	635	3	12	SELESAI
3	Pengaduan melalui twiter	80	0	2	SELESAI
4	Pengaduan melalui facebook	7	0	0	SELESAI
5	Pengaduan melalui instagram	434	0	4	SELESAI
6	Pengaduan melalui youtube	2	0	0	SELESAI
7	Pengaduan melalui email	193	0	1	SELESAI
8	Pengaduan melalui SMS	3	0	0	SELESAI
9	Pengaduan melalui LAPORGUB	1	0	1	SELESAI
10	Pengaduan melalui WEBCHAT	221	0	0	SELESAI
11	Pengaduan melalui WBS	0	0	0	SELESAI
	JUMLAH	1.681	6	49	

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan aduan, saran maupun pertanyaan untuk mendapatkan informasi, sebagian besar masyarakat menggunakan pengaduan langsung (63,8%), instagram (25,23%), webchat (12,73%), email (11,17%), RSMS online (10,8%) dan twiter (4,7%).

Sedangkan komplain terbanyak pada Semester II tahun 2021 yaitu 49 komplain sebagian besar (75,51%) melalui media sosial. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan akses pengaduan dan kecepatan respon komplain sangat berpengaruh pada partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhannya. Meskipun masih ada 24,49% masyarakat lebih memilih melakukan pengaduan secara langsung karena merasa lebih nyaman dan mantap mengutarakan secara langsung kepada petugas.

Tabel 2
Rekap Pengaduan di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Semester II Tahun 2021
berdasarkan Grading



Berdasarkan tabel 2 di atas dapat disimpulkan bahwa aduan, saran maupun pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang diajukan oleh masyarakat sebagian besar (66,53%) dapat langsung diselesaikan atau mendapatkan jawaban dari petugas informasi/ petugas unit tersebut (grading hijau), perlu koordinasi dengan unit terkait/ bidang lain (grading kuning) sebanyak 24,13% dan harus melibatkan Direksi atau berkoordinasi dengan instansi lain (grading merah) sebanyak 9,34%.

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 Katagori PERMENPAN (9 parameter)
 (sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
 Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017)

No	Katagori PERMENPAN	Pertanyaan	Saran	Komplain	Ket
1	Persyaratan	198	0	1	SELESAI
2	Sistem, mekanisme & Prosedur	1.183	3	14	SELESAI
3	Waktu Penyelesaian	4	0	6	SELESAI
4	Biaya/ tarif	126	0	0	SELESAI
5	Produk, Spesifikasi jenis pelayanan	301	2	6	SELESAI
6	Kompetensi pelaksana	0	0	2	SELESAI
7	Perilaku pelaksana	1	0	4	SELESAI
8	Penanganan pengaduan, saran & masukan	16	1	13	SELESAI
9	Sarana & Prasarana	2	0	3	SELESAI
	JUMLAH	1.681	6	49	

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat disimpulkan bahwa aduan, saran maupun pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang diajukan oleh masyarakat sebagian besar (69,18%) tentang sistem, mekanisme & prosedur pelayanan RSUD Prof Dr Margono Soekarjo. 17,8% tentang produk spesifikasi jenis layanan, 7,25% tentang biaya/tarif layanan, 2,74% tentang persyaratan layanan, 1,72% tentang penanganan pengaduan, 0,57% tentang waktu penyelesaian layanan, 0,34% mengeluhkan tentang perilaku petugas, 0,12% komplain tentang kompetensi petugas dan 0,28% tentang fasilitas, sarana/prasarana 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 II Tahun 2021 , untuk dapat dilakukan evaluasi berkala dan perbaikan terus-menerus pada pelayanan yang diberikan oleh RSUD Prof Dr Margono Soekarjo.

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


Dr. Veronika Dwi Winahyu