



RSUD dr. RUBINI
MEMPAWAH

LAPORAN

TINDAK LANJUT

PENANGANAN

PENGADUAN

2023



RSUD dr. RUBINI

**LAPORAN TINDAK LANJUT
MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD dr. RUBINI MEMPAWAH 2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karuniNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat RSUD dr. Rubini Mempawah Tahun 2023.

Pengaduan Masyarakat adalah informasi yang di sampaikan oleh masyarakat baik peseorangan dan atau secara internal dan eksternal berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku atas pelaksanaan pelayanan pelanggan kode etik atau pelayanan yang tidak sesuai dengan standar atau pengabaian hak dan kewajiban.

Laporan ini disusun dengan tujuan meberikan akses kepada pasien, keluarga dan masyarakat untuk dapat melayani serta merespon pengaduan baik internal maupun eksternal agar mutu pelayanan di RS terjaga dengan baik. Setiap komplain yang diberikan oleh pasien ke RSUD dr. Rubini selalu ditangani dengan baik dan diselesaikan dengan cepat dengan mengacu pada panduan komplain.

Semoga laporan evaluasi ini dapat memberikan informasi secara lengkap, mudah diakses dan terpusat pada peningkatan kualitas pelayanan di RSUD dr. Rubini Mempawah menuju zero complaint. Sebagai akhir kata, saran dan koreksi demi perbaikan laporan evalasi ini sangat kami harapkan.

Terima kasih

Tim Penyusun

LAPORAN TINDAK LANJUT
MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD dr. RUBINI MEMPAWAH TAHUN 2023

A. Latar Belakang

Dalam memberikan pelayanan Kesehatan di rumah sakit, tidak terlepas adanya komplain yang terjadi antara pasien dan rumah sakit. Komplain merupakan akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara pasien dengan pihak rumah sakit., sehingga keduanya saling terganggu. Untuk itu komplain tersebut perlu diselesaikan dengan baik sehingga tidak melebar terlalu jauh dari pokok permasalahannya.

Komplain ini terjadi karena ketidakcocokan antara nilai atau tujuan-tujuan yang ingin diharapkan oleh pasien terhadap pihak rumah sakit. Hal ini dapat mengganggu bahkan membuat emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja. Pasien yang merasa tidak puas akan mengambil sikap untuk komplain terhadap pihak rumah sakit atas keluhannya, dan sudah menjadi kewajiban pihak rumah sakit untuk menjawab dan menjelaskan komplain dari pihak pasien. Dalam setiap komplain yang diberikan oleh pasien terhadap RSUD dr. Rubini Mempawah selalu ditanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat yang mengikutsertakan pasien dan bila perlu keluarga pasien. Hal ini memang dilakukan agar tidak sampai terjadi konflik yang serius terhadap pasien. Setiap permasalahan yang terjadi selalu diusahakan untuk diselesaikan dengan mengacu pada panduan komplain.

B. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
4. Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
6. Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat.
7. Keputusan Ditrektur RSUD dr. Rubini Mempawah No 414.C Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Laporan evaluasi bertujuan untuk mendiskusikan masalah yang ada sesuai prosedur sehingga dapat diambil suatu tindakan yang dapat dipakai sebagai pedoman untuk mencegah komplain tidak terjadi lagi, serta sebagai bahan untuk mengambil kebijakan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan.

D. Bentuk Respon Pengaduan

Pengaduan yang masuk akan dilakukan notifikasi penerima aduan dan di kelompokkan sesuai grade untuk mendapatkan penyelesaian aduan, kemudian selanjutnya di koordinasikan aduan tersebut kepada bidang yang mendapatkan pengaduan, setelah mendapatkan jawaban aduan selanjutnya akan di sampaikan kepada pelanggan oleh tim pengaduan sesuai dengan kanal aduan masuk dengan respon time 1x 24 jam.

E. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Media

No	Saluran Media Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan Langsung	2
2	SMS/ WA Pengaduan	6
3	Website	-
4	Facebook	1
5	Instagram	3
6	Google	4
7	SP4N LAPOR	2
8	APAM RUBINI	-

F. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Bidang

No	Jenis Pengaduan /Bidang	Jumlah
1	Bidang Umum	3
2	Bidang Pelayanan	10
3	Bidang Penunjang	2
4	Bidang Pengendalian	3

G. Status Pengaduan Masyarakat

No	Jenis Pengaduan /Bidang	Jumlah
1	Selesai	18
2	Dalam Proses	-
3	Tertunda	-

H. Kesimpulan

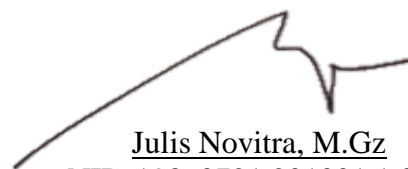
Dari hasil rekapitulasi pengaduan masyarakat dapat di simpulkan bahwa terdapat 4 (empat) permasalahan yang paling bnyak menjadi dasar pengaduan, diantaranya mengenai kecepatan dalam memberika pelayanan, perilaku petugas yang di anggap buruk, banyak nya pengunjung di ruang rawat inap yang mengganggu waktu istirahat, dan kurang jelas nya informasi yang di berikan petugas ke pelanggan rumah sakit.

Dengan demikian rumah sakit RSUD dr. Rubini langsung menindaklanjuti dengan mengadakan rapat internal masing-masing bidang setiap bulannya, selalu mengingatkan kepada petugas untuk meningkatkan kecepatan dalam memberikan pelayanan, selalu melaksanakan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam pemberian pelayanan kepada pasien/masyarakat, meningkatkan kontroling jumlah pengunjung pasien serta memberikan informasi melalui pengeras suara Rumah Sakit dan memberikan informasi dan edukasi se jelas mungkin kepada pasien dan keluarga.

I. Penutup

Laporan Monitoring Evaluasi Penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan bahwa setiap kegiatan pelayanan di laksanakan berdasarkan standar yang berlaku dan juga sebagai um pan balik serta acuan petugas untuk melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan agar mutu pelayanan di RSUD dr. Rubini Mempawah senantiasa terjamin dan menjadi lebih baik sehingga kedepannya terjadi penurunan jumlah Komplain.

Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan
RSUD dr. Rubini Mempawah



Julis Novitra, M.Gz
NIP. 19860721 201001 1 008