

LAPORAN
MONITORING EVALUASI DAN RENCANA TINDAK
LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN I
(1 JANUARI – 31 MARET 2022)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

Jln. Dr. Sutomo No. 63 Slawi Kabupaten Tegal, Tlp. (0283) 491016 -
491761, Fax.491016 Slawi 52419, Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id,
E-mail: kontak@rsudsoeselo.com

2022



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



LAPORAN TENTANG

MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL TRIWULAN I (1 JANUARI – 31 MARET 2022)

A. PENDAHULUAN

1. UMUM

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya.

Untuk menciptakan kepuasan pasien, Rumah Sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem yang dapat membuat pasien merasa ingin kembali mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut, memiliki persepsi yang positif serta tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

Keluhan juga merupakan satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Oleh karena itu, penanganan pengaduan masyarakat yang saat ini sudah berjalan perlu dilakukan evaluasi.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Sebagai sarana untuk memantau pelaksanaan kegiatan pengaduan agar sesuai dengan yang diharapkan. untuk mendapatkan data mutu pelayanan Rumah Sakit, mendapatkan masukan akan kekurangan dalam pelayanan Rumah Sakit sehingga dapat dilakukan perbaikan sedini dan sesegera mungkin dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit.

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Laporan Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan meliputi:

1. Pengaduan masyarakat;
2. Penanganan pengaduan masyarakat terpadu; dan
3. Pelaporan dan pemantauan.



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



4. DASAR HUKUM

1. Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal
2. Keputusan Bupati Tegal Nomor 445/631/2008 tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh kepada Rumah Sakit Daerah Dokter Soeselo Kabupaten Tegal.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan I (1 Januari – 31 Maret 2022).

C. HASIL YANG DICAPAI

1. Publik Campaign Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
2. Bahwa berdasarkan hasil evaluasi Triwulan I (1 Januari – 31 Maret 2022), RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal penanganan pengaduan masyarakat sebagai berikut:



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761,Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



**Tabel 1. Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal
Triwulan I (1 Januari – 31 Maret 2022)**

| BULAN | JUMLAH | JENIS PENGADUAN | MEDIA PENGADUAN | | | | GAMBARAN UMUM PELANGGARAN | TINDAK LANJUT | |
|---------------|--------|------------------------|-----------------|----------|----------|--------------|---------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| | | | LANGSUNG | WEBSITE | WHATSAPP | MEDIA SOSIAL | | | LAINNYA |
| Januari | 2 | Sarana dan prasarana | | | | | 1 | Kelengkapan alat medis | Selesai ditindak lanjuti |
| | | Pelayanan Laboratorium | | | 1 | | | Hasil tes pemeriksaan laboratorium | Selesai ditindak lanjuti |
| Februari | 2 | Prosedur pelayanan | 1 | | | | | Pelayanan BPJS | Selesai ditindak lanjuti |
| | | Pelayanan SDM | 1 | | | | | Keramahan petugas pendaftaran | Selesai ditindak lanjuti |
| Maret | 2 | Pelayanan SDM | 1 | | | | | Keramahan petugas gizi | Selesai ditindak lanjuti |
| | | Pelayanan pendaftaran | 1 | | | | | Urutan nomor antrian | Selesai ditindak lanjuti |
| JUMLAH | | | 4 | 0 | 1 | 0 | 1 | | |
| TOTAL | | | 6 | | | | | | |



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data pelaksanaan kegiatan unit pengaduan terdapat laporan pengaduan yang diterima, melalui berbagai media antara lain:

1. Pengaduan dari pasien/keluarga yang datang langsung ke unit pengaduan/customer care
2. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui SMS
3. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media social (website, twitter, facebook, instagram)
4. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui kotak saran
5. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media massa
6. Pengaduan dari pasien/keluarga di ruang rawat inap

Dari berbagai jenis pengaduan masyarakat di atas, pengaduan secara langsung masih terhitung sedikit. Belum adanya keberanian masyarakat untuk mengadu secara tatap muka bisa terjadi karena banyak faktor, sehingga perlu dianalisis penyebabnya. Namun, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa semua pengaduan yang diterima telah tertangani dan terselesaikan dengan baik.

E. PENUTUP

Demikian Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan I (1 Januari – 31 Maret 2022), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi
Pada tanggal, 1 April 2022

Kepala Bidang Pelayanan Medis
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo
Kabupaten Tegal
Selaku Ketua Tim Penanganan
Pengaduan Masyarakat



dr. Teguh Sukma Wibowo, M.M.
Pejabat Tk I (III/d)
19620616 200903 1 002

LAPORAN
MONITORING EVALUASI DAN RENCANA TINDAK
LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN II
(1 APRIL – 30 JUNI 2022)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

Jln. Dr. Sutomo No. 63 Slawi Kabupaten Tegal, Tlp. (0283) 491016 -
491761, Fax.491016 Slawi 52419, Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id,
E-mail: kontak@rsudsoeselo.com

2022



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



LAPORAN TENTANG

MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL TRIWULAN I (1 APRIL – 31 JUNI 2022)

A. PENDAHULUAN

1. UMUM

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya yang buruknya.

Untuk menciptakan kepuasan pasien, Rumah Sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem yang dapat membuat pasien merasa ingin kembali mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut, memiliki persepsi yang positif serta tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

Keluhan juga merupakan satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Oleh karena itu, penanganan pengaduan masyarakat yang saat ini sudah berjalan perlu dilakukan evaluasi.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Sebagai sarana untuk memantau pelaksanaan kegiatan pengaduan agar sesuai dengan yang diharapkan. Untuk mendapatkan data mutu pelayanan Rumah Sakit, mendapatkan masukan akan kekurangan dalam pelayanan Rumah Sakit sehingga dapat dilakukan perbaikan sedini dan sesegera mungkin dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit.

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Laporan Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan meliputi:

1. Pengaduan masyarakat;
2. Penanganan pengaduan masyarakat; dan
3. Pelaporan dan pemantauan.



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



4. DASAR HUKUM

1. Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal
2. Keputusan Bupati Tegal Nomor 445/631/2008 tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh kepada Rumah Sakit Daerah Dokter Soeselo Kabupaten Tegal.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan II (1 April – 30 Juni 2022).

C. HASIL YANG DICAPAI

1. Publik Campaign Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
2. Bahwa berdasarkan hasil evaluasi Triwulan II (1 April – 30 Juni 2022), RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal penanganan pengaduan masyarakat sebagai berikut:



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761,Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



**Tabel 2. Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal
Triwulan II (1 April – 30 Juni 2022)**

| BULAN | JUMLAH | JENIS PENGADUAN | MEDIA PENGADUAN | | | | | GAMBARAN UMUM PELANGGARAN | TINDAK LANJUT |
|---------------|--------|-------------------|-----------------|----------|----------|--------------|----------|--|--------------------------|
| | | | LANGSUNG | WEBSITE | WHATSAPP | MEDIA SOSIAL | LAINNYA | | |
| April | 1 | Pelayanan SDM | 1 | | | | | Pelimpahan shifting petugas | Selesai ditindak lanjuti |
| Mei | 2 | Pelayanan SDM | | | | 1 | | Pelayanan BPJS | Selesai ditindak lanjuti |
| | | Pelayanan rujukan | | | | | 1 | Surat rujukan tidak berlaku | Selesai ditindak lanjuti |
| Juni | 2 | Pelayanan SDM | | | 2 | | | <ul style="list-style-type: none">• Urutan nomer antrian• Komunikasi petugas tentang pengambilan sampel darah | Selesai ditindak lanjuti |
| JUMLAH | | | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | | |
| TOTAL | | | 5 | | | | | | |



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data pelaksanaan kegiatan unit pengaduan terdapat laporan pengaduan yang diterima, melalui berbagai media antara lain:

1. Pengaduan dari pasien/keluarga yang datang langsung ke unit pengaduan/customer care
2. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui SMS
3. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media social (website, twitter, facebook, instagram)
4. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui kotak saran
5. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media massa
6. Pengaduan dari pasien/keluarga di ruang rawat inap

Dari berbagai jenis pengaduan masyarakat di atas, pengaduan secara langsung masih terhitung sedikit. Belum adanya keberanian masyarakat untuk mengadu secara tatap muka bisa terjadi karena banyak faktor, sehingga perlu dianalisis penyebabnya. Namun, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa semua pengaduan yang diterima telah tertangani dan terselesaikan dengan baik.

E. PENUTUP

Demikian Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan II (1 April – 30 Juni 2022), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi
Pada tanggal, 1 Juli 2022

Kepala Bidang Pelayanan Medis
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo
Kabupaten Tegal
Selaku Ketua Tim Penanganan
Pengaduan Masyarakat



dr. Teguh Sukma Wibowo, M.M.

Pejabat Tk I (III/d)

19620616 200903 1 002

LAPORAN
MONITORING EVALUASI DAN RENCANA TINDAK
LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN III
(1 JULI – 30 SEPTEMBER 2022)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

Jln. Dr. Sutomo No. 63 Slawi Kabupaten Tegal, Tlp. (0283) 491016 -
491761, Fax.491016 Slawi 52419, Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id,
E-mail: kontak@rsudsoeselo.com

2022



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



LAPORAN

TENTANG

MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL TRIWULAN III (1 JULI – 30 SEPTEMBER 2022)

A. PENDAHULUAN

1. UMUM

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya.

Untuk menciptakan kepuasan pasien, Rumah Sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem yang dapat membuat pasien merasa ingin kembali mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut, memiliki persepsi yang positif serta tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

Keluhan juga merupakan satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Oleh karena itu, penanganan pengaduan masyarakat yang saat ini sudah berjalan perlu dilakukan evaluasi.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Sebagai sarana untuk memantau pelaksanaan kegiatan pengaduan agar sesuai dengan yang diharapkan. untuk mendapatkan data mutu pelayanan Rumah Sakit, mendapatkan masukan akan kekurangan dalam pelayanan Rumah Sakit sehingga dapat dilakukan perbaikan sedini dan sesegera mungkin dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit.

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Laporan Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan meliputi:

1. Pengaduan masyarakat;
2. Penanganan pengaduan masyarakat; dan
3. Pelaporan dan pemantauan.



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



4. DASAR HUKUM

1. Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal
2. Keputusan Bupati Tegal Nomor 445/631/2008 tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh kepada Rumah Sakit Daerah Dokter Soeselo Kabupaten Tegal

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan III (1 Juli – 31 September 2022).

C. HASIL YANG DICAPAI

1. Publik Campaign Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
2. Bahwa berdasarkan hasil evaluasi Triwulan III (1 Juli – 31 September 2022). RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal penanganan pengaduan masyarakat sebagai berikut:



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761,Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



**Tabel 3. Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal
Triwulan III (1 Juli – 30 September 2022)**

| BULAN | JUMLAH | JENIS PENGADUAN | MEDIA PENGADUAN | | | | | GAMBARAN UMUM PELANGGARAN | TINDAK LANJUT |
|-----------|--------|----------------------|-----------------|---------|----------|--------------|---------|---|--------------------------|
| | | | LANGSUNG | WEBSITE | WHATSAPP | MEDIA SOSIAL | LAINNYA | | |
| Juli | 7 | Pelayanan SDM | 3 | | 2 | | | <ul style="list-style-type: none">Pembedaan pelayanan pada bayiKeterlambatan pengantaran obatPemeriksaan oleh dokter spesialis | Selesai ditindak lanjuti |
| | | Pendaftaran online | | | 1 | | | Pendaftaran online melalui mobile JKN | Selesai ditindak lanjuti |
| | | Sarana dan prasarana | | | 1 | | | Fasilitas ruangan pasien kurang | Selesai ditindak lanjuti |
| Agustus | 5 | Keamanan | | | 1 | | | Kerusakan spion mobil | Selesai ditindak lanjuti |
| | | Prosedur pendaftaran | 1 | | | | | Urutan nomor antrian | Selesai ditindak lanjuti |
| | | Pelayanan SDM | 1 | | | | 1 | <ul style="list-style-type: none">Pelayanan tindakan pasien oleh tenaga medisKomunikasi dokter dengan pasien dan kepatuhan jadwal visit dokter | Selesai ditindak lanjuti |
| | | Prosedur pendaftaran | | | | | 1 | Kepastian jadwal pemeriksaan | Selesai ditindak lanjuti |
| September | 5 | Pelayanan Farmasi | | | 1 | | | Waktu tunggu pengambilan obat | Selesai ditindak lanjuti |
| | | Sarana dan prasarana | | | 1 | | | Fasilitas ruangan pasien kurang | Selesai ditindak lanjuti |



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax. 491016 Slawi 52419

Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com

| BULAN | JUMLAH | JENIS PENGADUAN | MEDIA PENGADUAN | | | | GAMBARAN UMUM PELANGGARAN | TINDAK LANJUT | |
|---------------|--------|-----------------|-----------------|----------|----------|--------------|---------------------------|--|--------------------------|
| | | | LANGSUNG | WEBSITE | WHATSAPP | MEDIA SOSIAL | | | LAINNYA |
| | | Keamanan | | | 1 | | | Kehilangan handphone pasien | Selesai ditindak lanjuti |
| | | Pelayanan SDM | | | 1 | | | Penjelasan petugas terkait kebijakan naik kelas BPJS | Selesai ditindak lanjuti |
| | | Pelayanan gizi | 1 | | | | | Tidak terdaftar dalam pembagian makan | Selesai ditindak lanjuti |
| JUMLAH | | | 6 | 0 | 9 | 0 | 2 | | |
| TOTAL | | | 17 | | | | | | |



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data pelaksanaan kegiatan unit pengaduan terdapat laporan pengaduan yang diterima, melalui berbagai media antara lain:

1. Pengaduan dari pasien/keluarga yang datang langsung ke unit pengaduan/customer care
2. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui SMS
3. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media social (website, twitter, facebook, instagram)
4. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui kotak saran
5. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media massa
6. Pengaduan dari pasien/keluarga di ruang rawat inap

Dari berbagai jenis pengaduan masyarakat di atas, pengaduan secara langsung masih terhitung sedikit. Belum adanya keberanian masyarakat untuk mengadu secara tatap muka bisa terjadi karena banyak faktor, sehingga perlu dianalisis penyebabnya. Namun, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa semua pengaduan yang diterima telah tertangani dan terselesaikan dengan baik.

E. PENUTUP

Demikian Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan III (1 Juli – 31 September 2022), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi
Pada tanggal, 1 Oktober 2022

Kepala Bidang Pelayanan Medis
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo
Kabupaten Tegal
Selaku Ketua Tim Penanganan
Pengaduan Masyarakat



dr. Teguh Sukma Wibowo, M.M.
Pejabat Tk I (III/d)
19820616 200903 1 002

LAPORAN
MONITORING EVALUASI DAN RENCANA TINDAK
LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN IV
(1 OKTOBER – 31 DESEMBER 2022)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

Jln. Dr. Sutomo No. 63 Slawi Kabupaten Tegal, Tlp. (0283) 491016 -
491761, Fax.491016 Slawi 52419, Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id,
E-mail: kontak@rsudsoeselo.com

2022



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



dr. Soeselo
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN TEGAL

LAPORAN

TENTANG

MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL TRIWULAN IV (1 OKTOBER – 31 DESEMBER 2022)

A. PENDAHULUAN

1. UMUM

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya.

Untuk menciptakan kepuasan pasien, Rumah Sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem yang dapat membuat pasien merasa ingin kembali mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut, memiliki persepsi yang positif serta tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

Keluhan juga merupakan satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Oleh karena itu, penanganan pengaduan masyarakat yang saat ini sudah berjalan perlu dilakukan evaluasi.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Sebagai sarana untuk memantau pelaksanaan kegiatan pengaduan agar sesuai dengan yang diharapkan. untuk mendapatkan data mutu pelayanan Rumah Sakit, mendapatkan masukan akan kekurangan dalam pelayanan Rumah Sakit sehingga dapat dilakukan perbaikan sedini dan sesegera mungkin dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit.

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Laporan Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan meliputi:

1. Pengaduan masyarakat;
2. Penanganan pengaduan masyarakat; dan
3. Pelaporan dan pemantauan.



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



4. DASAR HUKUM

1. Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal
2. Keputusan Bupati Tegal Nomor 445/631/2008 tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh kepada Rumah Sakit Daerah Dokter Soeselo Kabupaten Tegal.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan IV (1 Oktober – 31 Desember 2022)

C. HASIL YANG DICAPAI

1. Publik Campaign Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
2. Bahwa berdasarkan hasil evaluasi Triwulan IV (1 Oktober – 31 Desember 2022), RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal penanganan pengaduan masyarakat sebagai berikut:



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761,Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



**Tabel 4. Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal
Triwulan IV (1 Oktober – 31 Desember 2022)**

| BULAN | JUMLAH | JENIS PENGADUAN | MEDIA PENGADUAN | | | | | GAMBARAN UMUM PELANGGARAN | TINDAK LANJUT |
|---------------|--------|-----------------------|-----------------|----------|----------|--------------|----------|--|--------------------------|
| | | | LANGSUNG | WEBSITE | WHATSAPP | MEDIA SOSIAL | LAINNYA | | |
| Oktober | 6 | Sarana dan prasarana | 1 | | | | 1 | <ul style="list-style-type: none">• AC mati• Ketersediaan kamar perawatan | Selesai ditindak lanjuti |
| | | Pelayanan SDM | 2 | | | | 2 | <ul style="list-style-type: none">• Pemeriksaan oleh dokter spesialis anak• Kepastian jadwal pemeriksaan | Selesai ditindak lanjuti |
| November | 4 | Pelayanan SDM | 2 | | 1 | | | <ul style="list-style-type: none">• Kepatuhan jadwal visit dokter spesialis anak• Keramahan petugas medis | Selesai ditindak lanjuti |
| | | Pelayanan Pendaftaran | | | 1 | | | Kepastian jadwal pemeriksaan | Selesai ditindak lanjuti |
| Desember | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| JUMLAH | | | 5 | 0 | 2 | 0 | 3 | | |
| TOTAL | | | 10 | | | | | | |



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data pelaksanaan kegiatan unit pengaduan terdapat laporan pengaduan yang diterima, melalui berbagai media antara lain:

1. Pengaduan dari pasien/keluarga yang datang langsung ke unit pengaduan/customer care
2. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui SMS
3. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media social (website, twitter, facebook, instagram)
4. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui kotak saran
5. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media massa
6. Pengaduan dari pasien/keluarga di ruang rawat inap

Dari berbagai jenis pengaduan masyarakat di atas, pengaduan secara langsung masih terhitung sedikit. Belum adanya keberanian masyarakat untuk mengadu secara tatap muka bisa terjadi karena banyak faktor, sehingga perlu dianalisis penyebabnya. Namun, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa semua pengaduan yang diterima telah tertangani dan terselesaikan dengan baik.

E. PENUTUP

Demikian Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan IV (1 Oktober – 31 Desember 2022), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi

Pada tanggal, 2 Januari 2023

Kepala Bidang Pelayanan Medis
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo
Kabupaten Tegal
Selaku Ketua Tim Penanganan
Pengaduan Masyarakat



dr. Teguh Sukma Wibowo, M.M.

Pejabat Tk I (III/d)

19620616 200903 1 002



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



dr. Soeselo
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN TEGAL

Tabel 5. Rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Tahun 2022

| BULAN | JUMLAH | MEDIA PENGADUAN | | | | | JUMLAH TINDAK LANJUT |
|--------------|-----------|-----------------|----------|-----------|--------------|----------|----------------------|
| | | LANGSUNG | WEBSITE | WHATSAPP | MEDIA SOSIAL | LAINNYA | |
| Januari | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 |
| Februari | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Maret | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| April | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Mei | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Juni | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Juli | 7 | 3 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 |
| Agustus | 5 | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 5 |
| September | 5 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 5 |
| Oktober | 6 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 6 |
| November | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 |
| Desember | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 38 | 16 | 0 | 14 | 1 | 8 | 38 |