



LAPORAN TINDAK LANJUT MONEV PENANGANAN PENGADUAN

RSUD DR. RUBINI MEMPAWAH

PERIODE JANUARI-MARET
TAHUN 2024

DISUSUN OLEH:
Bidang Pengendalian



**LAPORAN TINDAK LANJUT
MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD dr. RUBINI MEMPAWAH TAHUN 2024**

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 2024.

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
TRIWULAN I
RSUD dr. RUBINI MEMPAWAH TAHUN 2024

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 Direktur 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	SMS/ WA Pengaduan	2
3	Website	-
4	Facebook	-
5	Instagram	-
6	Google	-
7	SP4N LAPOR	2

F. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Bidang

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

G. Status Pengaduan Masyarakat

No	Jenis Pengaduan /Bidang	Jumlah
1	Selesai	4
2	Dalam Proses	-
3	Tertunda	-

H. Rencana Tindak Lanjut

Pembahasan rencana tindak lanjut, monitoring dan evaluasi Pengaduan Masyarakat diadakan melalui Rapat Rutin Manajemen RSUD dr. Rubini Mempawah yang di lakukan setiap 1 minggu sekali, dan untuk jangka panjang pembahasan dan diskusi hasil Pengaduan Masyarakat dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut Laporan Pengaduan dituangkan dalam tabel di bawah ini:

No.	Pengaduan	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Penambahan Petugas di Loret Pendaftaran	Melakukan Rapat Internal Bidang Pengendalian Melakukan penambahan Jumlah petugas dan loket Petugas Pendaftaran	√	√	√	√	Bagian Umum dan Pengendalian
2.	Keterlambatan Pencairan Jasa Pelayanan	Melakukan Rapat Evaluasi Pembagian Jasa Pelayanan Direktur Langsung Menintruksikan	√	√	√	√	Bagian Umum
3.	Prosedur Pengklaiman	Melakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap prosedur pelayanan di IGD, Rajal dan Rawat Inap	√	√	√	√	Bagian Pelayanan dan Pengendalian

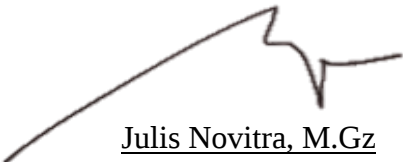
I. Hasil dan Kesimpulan

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga permasalahan utama, yaitu: kebutuhan penambahan petugas di loket pendaftaran, keterlambatan dalam pencairan jasa Pelayanan, prosedur pengklaiman yang belum optimal. Menanggapi hal tersebut, pimpinan tertinggi RSUD dr. Rubini segera mengambil langkah tindak lanjut dengan mengadakan rapat serta menetapkan kebijakan terkait pengaduan masyarakat. Beberapa instruksi yang diberikan yaitu mendorong setiap bidang untuk melakukan koordinasi secara aktif, melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi secara berkala, meningkatkan kontrol internal terhadap pelaksanaan Pelayanan, memastikan percepatan pembayaran jasa pelayanan kepada pihak terkait. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan serta merespons aspirasi masyarakat secara lebih efektif dan efisien.

J. Penutup

Laporan monitoring evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan di RSUD dr. Rubini Mempawah sesuai dengan standar yang berlaku dan terus meningkat. Dengan laporan ini, diharapkan dapat, Meningkatkan kualitas pelayanan, Mengurangi keluhan dari penerima layanan, Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap RSUD dr. Rubini Mempawah. Semoga laporan ini dapat menjadi acuan yang bermanfaat bagi petugas untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan di RSUD dr. Rubini Mempawah.

Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan
RSUD dr. Rubini Mempawah


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