PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN
Jl. Kebumen Raya Nomor 232 Muktisari Telp : (0287) 3873318 Fax : (0287) 385274
Email :rsud@kebumenkab.go.id, Website : https://rsuddrsoedirman.kebumenkab.go.id/ Kode pos 54351

LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT

PERIODE OKTOBER - DESEMBER 2023

A. Pendahuluan

Keterbukaan informasi sejalan dengan program pemerintah dalam menata ulang birokrasi melalui reformasi birokrasi. Pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan RSUD Dr. Soedirman Kebumen salah satunya bertujuan untuk menciptakan perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan demi berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, bersih dari perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme, mampu melayani publik secara responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Kebumen dan sekitarnya dalam pelayanan kesehatan.

Jajaran RSUD Dr. Soedirman Kebumen yang merupakan unsur penyelenggara negara berusaha untuk melayani masyarakat dan menjamin bebas KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) sehingga terwujud pelayanan yang transparan dan akuntabel di bidang pelayanan kesehatan rujukan.

Amanat peraturan perundang-undangan mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku unsur pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang dimaksudkan dapat mewujudkan akuntabilitas publik menuju ASN yang bersih dan berwibawa serta bebas dari KKN.

Sebagai institusi pelayanan publik, RSUD Dr Soedirman menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana optimal pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mendorong pelayanan yang transparan dan akuntabel. Guna meraih kepercayaan yang tinggi dari publik, maka

RSUD dr Soedirman kebumen senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat salah satunya dengan pemantauan dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat, penyebarluasan informasi yang akurat sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik tersebut, yang diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik menjadi semakin profesional dan informatif sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan meminimalisasi adanya pengaduan pengguna layanan.

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat baik perseorangan dan atau secara internal dan eksternal yang berisi keluhan dan atau pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian hak dan kewajiban pasien.

Terdapat dua bentuk pengaduan yaitu :

1. Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke ruang pengaduan atau bertemu langsung dengan petugas dan/atau pejabat yang berwenang untuk menangani aduan masyarakat/pasien/keluarga pasien.
2. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui pesan singkat (SMS), whatsapp, email, IG, Facebook, website atau aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online, maupun menulis pada kotak saran yang tersedia di tempat – tempat strategis rumah sakit.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan laporan tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan triwulan IV tahun 2023 ini adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban unit pelayanan pengaduan RSUD dr. Soedirman kebumen kepada direktur.

Adapun tujuan penyusunan laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh unit pelayanan pengaduan RSUD dr. Soedirman kebumen.

D. Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat periode triwulan IV tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel Jumlah Pengaduan masyarakat per jenis pengaduan Oktober – Desember 2023.

REKAP KOMPLAIN BULAN OKTOBER TAHUN 2023

NO	JALUR KOMPLAIN	PENGELOLAAN KOMPLAIN		BIDANG		
		JUMLAH	SELESAI	PELAYANA	PENUNJANG	TU/KEUANGAN
1	KOTAK SARAN	5	5	1	4	0
2	MEDSOS	9	9	4	5	0
3	LANGSUNG	0	0	0	0	0

REKAP KOMPLAIN BULAN NOVEMBER TAHUN 2023

NO	JALUR KOMPLAIN	PENGELOLAAN KOMPLAIN		BIDANG		
		JUMLAH	SELESAI	PELAYANAN	PENUNJANG	TU/KEUANGAN
1	KOTAK SARAN	2	2	0	2	0
2	MEDSOS	4	4	1	1	2
3	LANGSUNG	0	0	0	0	0

REKAP KOMPLAIN BULAN DESEMBER TAHUN 2023

NO	JALUR KOMPLAIN	PENGELOLAAN KOMPLAIN		BIDANG		
		JUMLAH	SELESAI	PELAYANAN	PENUNJANG	TU/KEUANG
1	KOTAK SARAN	8	8	2	4	2
2	MEDSOS	13	13	7	3	3
3	LANGSUNG	0	0	0	0	0

Terdapat beberapa kondisi yang memicu munculnya komplain dan hambatan dalam proses penyelenggaraan penanganan pengaduan. Kondisi – kondisi dan hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan masyarakat periode Oktober - Desember 2023 adalah sebagai berikut:

1. Transisi pasien di IGD masuk kerawat inap memunculkan membutuhkan proses konsul dan pemeriksaan penunjang seperti laboratorium dan radiologi.
2. Proses transisi dari rekam medis kertas ke elektronik rekam medis di rawat jalan membutuhkan waktu penyesuaian sehingga pada pendaftaran terjadi antrian yang lebih lama.
3. Proses migrasi dari SIM RS ADD ke SIM RS KANZA di Rawat jalan, membutuhkan adaptasi yang dan waktu lebih lama karena masih penyesuaian.
4. Waktu tunggu obat di farmasi yang belum memenuhi standar.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut diantaranya adalah:

1. Terkait lamanya pelayanan pasien yang mau rawat inap di IGD, perlu ditingkatkan komunikasi dari PPA kepada pasien dan keluarga mengenai standar pelayanan di IGD, waktu penyelesaian pemeriksaan fisik dan penunjang sampai dikonsulkan ke DPJP.
2. Koordinasi dengan IGD dan Rawat inap untuk pengaturan kelancaran alur pasien masuk rawat inap dengan pengaturan penempatan pasien. Pasien BPJS dapat ditiipkan 1 tingkat kelas kamar diatasnya, apabila kamar yang sesuai penuh.
3. Selain faktor komunikasi, kebersihan ruangan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Diharapkan monitoring kebersihan oleh HS maupun kepala ruang lebih intens.

E. Tindak Lanjut

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan masyarakat periode Oktober - Desember 2023 telah ditindaklanjuti dengan berbagai langkah sebagai berikut:

1. Meningkatkan koordinasi dengan pihak – pihak yang terkait dalam pengaduan dari masyarakat.
2. Meningkatkan koordinasi dan meningkatkan pendampingan di rawat jalan, mulai dari pendaftaran, Nurse Station sampai farmasi;

F. Penutup

Laporan tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi ini disusun dengan harapan dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja pelayanan publik dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh unit pelayanan pengaduan yang akan datang.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai wujud pertanggungjawaban kinerja unit agar dimanfaatkan sebagai bahan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di lingkungan RSUD dr Soedirman Kebumen.

Dibuat di Kebumen
pada tanggal 10 januari 2024
Kepala Unit Pelayanan Pengaduan,

Hari Cahyono, S.Kep.,Ns.,M.A.R.S
NIP. 19671210 198702 1 001