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

TAHUN 2023

A. Pendahuluan

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr Soedirman Kebumen berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan, RSUD dr Soedirman Kebumen melakukan evaluasi tahunan terhadap layanan pengaduan yang dimiliki. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan dalam pengelolaan layanan pengaduan, sehingga dapat dirumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

Pada tahun 2023, RSUD dr Soedirman Kebumen telah melaksanakan evaluasi komprehensif terhadap layanan pengaduan yang dimiliki. Evaluasi ini mencakup berbagai aspek, seperti prosedur pengaduan, kemudahan akses, kecepatan tanggapan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan, dan kepuasan pengguna layanan. Melalui evaluasi ini, RSUD dr Soedirman Kebumen berharap dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan, serta merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan di masa mendatang.

Laporan ini akan menyajikan hasil evaluasi pelayanan pengaduan tahun 2023 di RSUD dr Soedirman Kebumen, termasuk analisis atas temuan-temuan yang diperoleh, serta rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan pengaduan di masa depan.

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.

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

Tujuan evaluasi pelayanan pengaduan di RSUD dr Soedirman Kebumen pada tahun 2023 sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan dalam pengelolaan layanan pengaduan di RSUD dr Soedirman Kebumen.
2. Mengevaluasi berbagai aspek layanan pengaduan, seperti prosedur pengaduan, kemudahan akses, kecepatan tanggapan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan, dan kepuasan pengguna layanan.
3. Merumuskan langkah-langkah perbaikan dan peningkatan kualitas layanan pengaduan di masa mendatang berdasarkan hasil evaluasi.

4. Memastikan bahwa layanan pengaduan di RSUD dr Soedirman Kebumen dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien serta masyarakat secara optimal.

5. Mendorong budaya perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan layanan pengaduan di RSUD dr Soedirman Kebumen.

6. Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, diharapkan RSUD dr Soedirman Kebumen dapat semakin meningkatkan kualitas layanan pengaduan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien serta masyarakat yang menggunakan layanan rumah sakit.

D. Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan data laporan penanganan pengaduan masyarakat tahun 2023 didapatkan data sebagai berikut:

Tabel.1. Jumlah Pengaduan masyarakat berdasar jalur pengaduan tahun 2023.

REKAP KOMPLAIN TAHUN 2023 BERDASARKAN JALUR PENGADUAN

No	Bulan	Kotak saran	Medsos	Langsung	Jumlah	Jumlah selesai	Jumlah masih proses
1	Januari	5	7	0	12	12	0
2	Februari	9	2	0	11	11	0
3	Maret	3	5	0	8	8	0
4	April	2	4	0	6	6	0
5	Mei	5	7	1	13	13	0
6	Juni	1	3	0	4	4	0
7	Julli	7	4	0	11	11	0
8	Agustus	5	6	0	11	11	0
9	September	3	2	0	5	5	0
10	Oktober	6	10	0	16	16	0
11	November	2	4	0	6	6	0
12	Desember	8	13	0	21	18	3
Jumlah		56	67	1	124	121	3

Secara umum terdapat 3 jalur pengaduan Masyarakat, yaitu melalui media sosial, melalui kotak saran dan langsung kepada petugas pelayanan pengaduan. Pengaduan melalui medsos menempati posisi tertinggi sebesar 54%, diikuti melalui kotak saran sebesar 45% dan langsung kepada petugas pelayanan pengaduan sebanyak 0,01%.

Tabel.2. Jumlah Pengaduan masyarakat berdasar tujuan pengaduan tahun 2023.

REKAP PENGADUAN BERDASARKAN TUJUAN KOMPLAIN TAHUN 2023

No	Bulan	IGD	PENDAFTARAN	RJ	RI	FARMASI	SATPAM	LAIN-LAIN
1	Januari	1	3	3	2	1	1	1
2	Februari			2	4	2	2	1
3	Maret		3		2			2
4	April		1	2	3			
5	Mei		1	5	2	1		4
6	Juni	1		3	3			
7	Julli			4	1		2	2
8	Agustus			3	1	3		4
9	September			0			1	2
10	Oktober			3			1	7
11	November		1	1		2	0	2
12	Desember	3	2	5			0	6
Jumlah		5	11	31	18	9	7	31

Dari data diatas dihasilkan kondisi bahwa:

1. Berdasarkan data pengaduan tahun 2023, jumlah tertinggi komplain ditujukan kepada unit rawat jalan keluhan terbanyak terkait antrian yang lama dan jam mulai pemeriksaan.
2. Jumlah aduan yang dikelompokkan lain-lain juga tinggi, berkaitan dengan aplikasi di pendaftaran online yang ribet karena harus menggunakan email dan susah diakses serta sarana dan prasarana yang perlu perbaikan
3. Rawat inap terkait sarana dan prasarana yang perlu ditambah dan diperbaiki serta waktu pelayanan yang lambat.

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 tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Transisi pasien di IGD masuk kerawat inap membutuhkan proses konsul selama 24 jam 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.

5. Tindak Lanjut

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

a. Meningkatkan koordinasi dengan pihak – pihak yang terkait dalam pengaduan dari masyarakat.
b. Meningkatkan koordinasi dan meningkatkan pendampingan di rawat jalan, mulai dari pendaftaran, Nurse Station sampai farmasi;
c. Mengusulkan pengadaan fasilitas sesuai kebutuhan pelanggan
d. Menekankan ketepatan waktu pelayanan kepada seluruh karyawan di seluruh unit pelayanan
e. Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem pelayanan di rumah sakit.

6. 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 31 Desember 2023

Kepala Unit Pelayanan Pengaduan,

Hari Cahyono, S.Kep.,Ns.,M.A.R.S

NIP. 19671210 198702 1 001