

# **LAPORAN TRIWULAN III**



**RSUD dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO  
KABUPATEN WONOGIRI  
TAHUN 2022**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam memberikan pelayanan kesehatan dirumah sakit, tidak terlepas adanya komplain yang terjadi antara pasien atau keluarga pasien dan rumah sakit. Komplain merupakan akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara pasien atau keluarga pasien dengan 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 antar nilai atau tujuan-tujuan yang ingin diharapkan oleh pasien atau keluarga pasien terhadap pihak rumah sakit. Hal ini dapat mengganggu bahkan membuat emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien atau keluarga pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien atau keluarga pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien atau keluarga pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien atau keluarga pasien tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien atau keluarga pasien suatu rumah sakit yang menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Di era globalisasi sekarang ini, upaya-upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus dilaksanakan secara berkesinambungan dan komprehensif, setiap klien akan mendapatkan pelayanan terbaik berdasarkan kaidah-kaidah medic yang baku, maka Unit Pelayanan Aduan dan Informasi Rumah Sakit ikut berperan penting dalam menangani semua keluhan yang berasal dari pasien atau keluarga pasien yang menyampaikan keluhan dan mencari solusi terhadap keluhan tersebut agar nantinya semua keluhan dapat ditanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat serta mampu menangani komplain untuk mampu memberikan dan menangani ketidakpuasan pasien atau keluarga pasien karena hak-haknya tidak terpenuhi atau kurang mendapat kepuasan dari layanan kesehatan yang telah dilakukan dirumah sakit.

## **B. TUJUAN**

1. Tujuan Umum : Secara umum tujuannya adalah menangani semua keluhan dari pasien atau keluarga pasien agar bisa diselesaikan secara profesional dan kekeluargaan.
2. Tujuan Khusus :

Agar pasien atau keluarga pasien yang tidak puas bisa mendapat jawaban dan penjelasan dari pihak Rumah Sakit.

## **C. RUANG LINGKUP**

Rumah Sakit memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarganya tentang proses untuk menerima, menanggapi, dan menindaklanjuti bila ada pasien menyampaikan keluhan, komplik, serta perbedaan pendapat tentang pelayanan pasien. Rumah Sakit juga menginformasikan tentang hak pasien untuk berpartisipasi dalam proses ini.

Pasien mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan tentang pelayanan yang mereka terima. Keluhan tersebut dicatat, ditelaah, ditindaklanjuti, dan dicari penyelesaiannya bila memungkinkan. Demikian pula, bila keputusan mengenai pelayanan menimbulkan pertanyaan, konflik, atau dilema lain bagi RS dan pasien, keluarga atau pembuat keputusan, dan lainnya. Dilema ini dapat timbul dari masalah akses, etis, pengobatan atau pemulangan pasien dan sebagainya.

Rumah sakit menetapkan cara-cara dalam mencari solusi terhadap dilema dan keluhan tersebut. Rumah sakit mengidentifikasi dalam regulasi, siapa yang perlu dilibatkan dalam proses, serta bagaimana pasien dan keluarganya berpartisipasi.

### **1. Unit Pelayanan Pengaduan RS**

RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso menetapkan suatu unit khusus dalam manajemen komplain yang bernama Unit Informasi dan Pengaduan Rumah Sakit, dipimpin oleh seorang kepala unit atau koordinator dan bertanggung jawab langsung kepada Wadir Pelayan dan Penunjang Medik.

Media yang digunakan dalam penyampaian komplain adalah :

- a. Menyampaikan langsung kepada staf rumah sakit
- b. Secara tertulis
  - 1) Kotak Saran dan Aduan
  - 2) Melalui SMS / WA
  - 3) Melalui Website : [rsudsoediran.com](http://rsudsoediran.com)

- 4) Melalui Medsos : Instagram, Facebook, Whatsapp
- 5) E-mail : [rsud.soediran@gmail.com](mailto:rsud.soediran@gmail.com)
- 6) Google Business

Media yang digunakan untuk memberikan informasi tentang hak menyampaikan keluhan, komplik serta perbedaan pendapat tentang pelayanan adalah :

- a. Leaflet
- b. Benner
- c. Website RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso
- d. Melalui Website : [rsudsoediran.com](http://rsudsoediran.com)
- e. Melalui Medsos : Instagram, Facebook, Whatsapp
- f. E-mail : [rsud.soediran@gmail.com](mailto:rsud.soediran@gmail.com)
- g. Google Business

#### **D. TATA LAKSANA**

##### **1. Penanganan Komplain Di Unit Terkait**

- a. Komplain diterima oleh staf di ruangan/unit
- b. Staf menyikapi komplain tersebut apakah bisa diselesaikan atau tidak oleh staf yang bersangkutan
- c. Jika tidak bisa diselesaikan, maka komplain diteruskan ke atasan langsung
- d. Selanjutnya atasan akan menyelesaikan komplain, jika perlu berkoordinasi dengan unit terkait.
- e. Jika tidak bisa diselesaikan di unit, maka permasalahan diteruskan ke Unit Informasi dan Pengaduan

##### **2. Penanganan Komplain Secara Tertulis**

- a. Kotak Pengaduan
  - 1) Kotak pengaduan terdapat di unit rawat inap, rawat jalan, gawat darurat dan unit penunjang lainnya.
  - 2) Kotak pengaduan yang ada, dibuka setiap 1 minggu oleh petugas Informasi
  - 3) Semua pengaduan di inventarisir oleh Koordiantor Unit Informasi dan Pengaduan
  - 4) Selanjutnya dibuat kajian terhadap pengaduan tersebut dan dibuat rencana tindak lanjut.
    - 1) Dibuatkan laporan secara tertulis setiap bulan dan dilaporkan dengan Pihak Manajemen.

b. SMS/WA

- 1) SMS/WA pengaduan adalah : **082116161600**
- 2) SMS/WA tersebut dikelola oleh Koordiantor Unit Informasi dan Pengaduan
- 3) Semua pengaduan di inventarisir oleh Koordiantor Unit Informasi dan Pengaduan
- 4) Selanjutnya dibuat kajian terhadap pengaduan tersebut dan dibuat rencana tindak lanjut.
- 5) Jika berhubungan dengan unit terkait maka dilakukan koordinasi dengan unit terkait
- 6) Dibuatkan laporan secara tertulis setiap bulan dan dilaporkan dengan Pihak Manajemen.

c. Website

- 2) Website RSUD dr.Soediran Mangun Sumarso
- 3) Pengaduan yang masuk ke website RS disikapi dan di inventarisir oleh Koordiantor Unit Informasi dan Pengaduan
- 4) Selanjutnya dibuat kajian terhadap pengaduan tersebut dan dibuat rencana tindak lanjut.
- 5) Jika berhubungan dengan unit terkait maka dilakukan koordinasi dengan unit terkait.
- 6) Dibuatkan laporan secara tertulis setiap bulan dan dilaporkan dengan Pihak Manajemen.

d. Melalui Media Sosial Lainnya

- a. Pengaduan yang disampaikan melalui media sosial seperti surat kabar, facebook, majalah, dan lainnya disikapi oleh Koordinator Unit Informasi dan Pengaduan
- b. Semua pengaduan di inventarisir oleh Koordinator Unit Informasi dan Pengaduan
- c. Selanjutnya dibuat kajian terhadap pengaduan tersebut dan dibuat rencana tindak lanjut.
- d. Jika berhubungan dengan unit terkait maka dilakukan koordinasi dengan unit terkait.
- e. Dibuatkan laporan secara tertulis setiap bulan dan dilaporkan dengan Pihak Manajemen.

**BAB II**  
**HASIL PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**A. Tabel Rekapitulasi Laporan**

TABEL REKAPITULASI LAPORAN  
UNIT PELAYANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT  
BULAN JULI s.d SEPTEMBER 2022

BULAN	JUMLAH PENGADUAN	JENIS ADUAN		
		PELAYANAN	SARPRAS	SDM
Juli	3	2	1	-
Agustus	1	1	-	-
September	2	1	1	-
<b>Jumlah</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Pada bulan Juli jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain aduan berjumlah 3 orang, dengan jenis keluhan, tentang Pelayanan di Pendaftaran dan Sarpras di hemodialisa. Pada bulan Agustus jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain berjumlah 1 dengan jenis Keluhan Pelayanan di Pendaftaran Rawat Inap. Pada bulan September jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain ke Unit Aduan berjumlah 2 orang, dengan jenis keluhan Pelayanan Medis dan Sarpras di tempat parkir.

## B. Grafik Laporan Pengaduan

Grafik Laporan Unit Informasi dan Pengaduan Rumah Sakit Tahun 2022



### **PLAN :**

Judul rencana :

Mempertahankan kecepatan respon terhadap komplain di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri lebih dari 80%. Pasien dan keluarga pasien menginginkan tanggapan serta tindak lanjut terhadap komplain yang mereka berikan. Apabila tidak ada tanggapan maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan di rumah sakit dan merasa dirugikan.

Rumusan pernyataan dan uraian masalah :

Prosentase kecepatan respon terhadap komplain pada bulan Juli 100%, Agustus 100% dan di bulan September 100%.

**BAB III**  
**PENUTUP**

**A. HASIL DAN KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil capaian indikator mutu kecepatan respon terhadap komplain pada Triwulan I (Bulan Januari sampai dengan Maret 2021) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

NO.	INDIKATOR MUTU	TARGET	HASIL CAPAIAN		
			Juli	Agustus	September
1	Kecepatan Respon Terhadap Komplain	>80%	100%	100%	100%

Kecepatan respon terhadap komplain pada bulan Januari, Februari, sampai dengan Maret menunjukkan tren stabil.

Koordinator Unit Pelayanan Pengaduan  
RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso



SUYATMI, S.Kep Ns  
NIP. 19690317 198903 2 009