

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI TAHUN 2021



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT atas segala limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya, nikmat dan karunia-Nya sehingga dalam menunaikan tugas dan kewajiban senantiasa berada dalam lindungan-Nya, Aamiin.

Pada kesempatan ini Unit Informasi dan Pengaduan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri Tahun 2021 membuat “Laporan Tahunan Unit Informasi dan Pengaduan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Tahun 2021” sebagai hasil pencapaian kerja dalam memberikan pelayanan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. Kami berharap laporan pelayanan ini dapat membantu kita dan dapat melihat sudah sejauh mana pelayanan yang diberikan selama periode ini yang tentunya disesuaikan dengan situasi dan kondisi di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.

Kami yakin bahwa Laporan Pelayanan ini belum dapat memenuhi harapan semua pihak, namun dapat memotivasi kami untuk meningkatkan kinerja bagi kami Unit Pelayanan Pengaduan Rumah Sakit RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi.

Akhirnya, kepada Tuhan Yang Maha Esa jua kita berserah diri, semoga Laporan Pelayanan ini akan semakin memberikan semangat dan dorongan kepada segenap staf di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri untuk bekal pengabdian yang lebih baik bagi kegiatan di Unit Pengaduan Pelayanan Rumah Sakit dimasa mendatang.

Wonogiri, Desember 2021

Koordinator Unit Pelayanan Pengaduan
RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso



IKA DARUNINGSIH, SKM
NIP. 19790531 200212 2 004

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan	4
C. Ruang Lingkup	5
D. Tata laksana	5-6
BAB II HASIL PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT	
A. Tabel Rekapitulasi Laporan	7
B. Grafik Laporan Pengaduan.....	8
BAB III PENUTUP ...	9
A. Evaluasi	9
B. Rencana Tindak Lanjut	9
C. Penutup	9

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
 - 4) Melalui Medsos : Instagram, Facebook, Whatsapp
 - 5) E-mail : 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
- e. Melalui Medsos : Instagram, Facebook, Whatsapp
- f. E-mail : 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 JANUARI s.d DESEMBER 2021

BULAN	JUMLAH PENGADUAN	JENIS ADUAN		
		PELAYANAN	SARPRAS	SDM
Jan	0	-	-	-
Feb	0	0	-	-
Mar	1	1	-	-
Apr	1	1	-	-
Mei	0	-	-	-
Jun	2	2	-	-
Jul	4	4	-	-
Agust	0	-	-	-
Sep	1	-	-	1
Okt	5	2	1	2
Nov	3	1	-	2
Des	0	-	-	-
Jumlah	17	11	1	5

Pada bulan Maret jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain aduan berjumlah 1 orang, dengan jenis keluhan, tentang Pelayanan medis di Poli Bedah. Pada bulan April jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain ke ruangan Unit Informasi dan Pengaduan 1 orang, dengan jenis keluhan tentang Pelayanan medis di Poli Orthopedi. Pada bulan Juni jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain ke Unit Informasi dan Pengaduan berjumlah 2 orang, dengan jenis keluhan Pelayanan Medis di Rawat Inap, Pelayanan Medis di Isolasi. Pada bulan Juli jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain ke Unit Informasi dan Pengaduan berjumlah 4 orang, dengan jenis keluhan Pelayanan medis di Isolasi . Pada bulan September jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain ke Unit Informasi dan Pengaduan berjumlah 1 orang, dengan jenis keluhan tentang Kehadiran Dokter di Poli Gigi . Pada bulan Oktober jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain ke Unit Informasi dan Pengaduan berjumlah 5 orang, dengan jenis keluhan tentang Attitude Pegawai di Poli Penyakit Dalam , Pelayanan di Apotek Rawat jalan, Sarana dan Prasarana di Rawat Inap, Attitude Perawat, Pelayanan BPJS di kelas III. Pada bulan November jumlah pasien atau keluarga pasien yang komplain ke Unit Informasi dan Pengaduan pengaduan berjumlah 3 orang, dengan jenis keluhan tentang Pelayanan di Apotek Rawat Jalan, Pelayanan medis di IGD.

B. Grafik Laporan Pengaduan

Grafik Laporan Unit Informasi dan Pengaduan Rumah Sakit Tahun 2021



BAB III

PENUTUP

A. EVALUASI

Selama tahun 2021 Unit Informasi dan Pengaduan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri menerima 26 (dua puluh enam) aduan berasal dari berbagai media antara lain : kotak saran, SMS/WA, medsos. Dengan Jenis Aduan terdiri dari Pelayanan : 11 aduan, Sarana Prasarana : 1 aduan, SDM : 5 aduan.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindaklanjut sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan Unit Informasi dan Pengaduan di rumah sakit, akan dilakukan :

1. Perbaikan Pelayanan yang oleh Kepala Bidang Pelayanan Medis
2. Perbaikan Sarana dan Prasarana Oleh Kepala Bagian Umum
3. Akan diberikan Pembinaan SDM melalui kegiatan IHT Komunikasi Efektif.

C. PENUTUP

Demikian Laporan Tahunan Unit Informasi dan Pengaduan Rumah Sakit terhadap pelayanan pada RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso ini dibuat sebagai bahan evaluasi dari kegiatan pelayanan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso selama ini. Besar harapan kami dengan dibuatnya laporan ini akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit kami dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso di masa yang akan datang.

Wonogiri, Desember 2021

Koordinator Unit Pelayanan Pengaduan
RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso



IKA DARUNINGSIH, SKM
NIP. 19790531 200212 2 004