

# **LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN**



**TAHUN 2023**

**INSTALASI PEMASARAN DAN  
PENGEMBANGAN BISNIS**

**RSUP PROF.Dr.I.G.N.G NGOERAH**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi/ Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Penanganan Pengaduan Pelanggan RSUP Prof.Dr.I.G.N.G Ngoerah tahun 2023

Laporan ini disusun sebagai wujud pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Instalasi Pemasaran dan Pengembangan Bisnis dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran serta visi misi RSUP Prof.Dr.I.G.N.G Ngoerah yang telah ditetapkan. Selama tahun 2023, RSUP Prof.Dr.I.G.N.G Ngoerah telah berupaya meraih pencapaian paling optimal baik dari sisi pelayanan, pendidikan dan penelitian pengembangan maupun tugas lain yang telah dibebankan.

Laporan ini memberikan informasi dan gambaran tentang hasil kegiatan pengaduan pelanggan di lingkungan RSUP Prof.Dr.I.G.N.G Ngoerah, yang berhubungan dengan program/kegiatan serta hambatan/permasalahan yang dihadapi sepanjang tahun 2023.

Harapan kami, laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi pelaksanaan program/kegiatan juga dapat menjadi bahan masukan program kegiatan pada tahun yang akan datang. Kami menyadari bahwa penyajian laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan masa mendatang.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan serta perkembangan manajemen penyelenggaraan negara, dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*). Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan feedback dari masyarakat sebagai pengguna layanan agar pemerintah sebagai penyelenggara layanan mengetahui apa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh pemerintah, salah satu bentuk feedback yang dapat dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan adalah melalui pengaduan. Unit pelayanan publik harus melakukan Tata Kelola Pelayanan Publik dengan baik. Untuk itu, diperlukan komitmen dan pemahaman bagi seluruh stake holder pelayanan publik, dari mulai pimpinan penyelenggara layanan, pelaksana layanan sampai dengan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Pengaduan pelayanan publik yang disampaikan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu bentuk kontrol atau pengawasan yang dilakukan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik, karena dalam Pelayanan Publik masyarakat merupakan salah satu dari tiga unsur pengawas eksternal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengaduan masyarakat juga berguna bagi pimpinan dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi terhadap bawahannya dalam melaksanakan standar pelayanan publik.

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggara Negara pada dasarnya merupakan kontrol sosial yang berfungsi sangat penting untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan Nepotisme. Salah satu bentuk pengawasan masyarakat yang perlu ditangani/dikelola secara efektif dan efisien adalah pengawasan pengaduan masyarakat. Agar pengawasan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit, maka pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan.

RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan

masyarakat. RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah yang telah berdiri sejak tahun 1959 merupakan rumah sakit Kementerian Kesehatan memiliki beberapa gedung dengan sarana dan prasarananya yang sudah tua berupaya memberikan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Tempat tidur yang dimiliki RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah sebanyak 742 tempat tidur, dengan kunjungan rawat jalan rata rata perhari sebanyak 1397.

Kompleksnya pelayanan, prosedur, kondisi gedung dll yang ada di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah sangat rawan terhadap adanya pengaduan, oleh sebab itu RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah telah mengelola pengaduan pelanggan dengan melaksanakan:

1. Penyediaan sarana penyampaian pengaduan, dapat melalui telepon, sms, WA, ruang pengaduan, dsb;
2. Adanya pejabat yang mengelola pengaduan;
3. Terdapat sistem mekanisme prosedur pengaduan;
4. Terdapat jangka waktu penyelesaian pengaduan;
5. Menyusun laporan secara berkala hasil pengelolaan pengaduan yang telah dilakukan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik.

Dengan terkelolanya pengaduan secara efektif dan efisien, diharapkan dapat mendorong terjadinya peningkatan kualitas pelayanan public di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah.

## B. Tujuan

Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah Denpasar.

## C. Landasan Hukum

Penyusunan laporan keluhan pelanggan dibuat berdasarkan acuan pada :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan,
3. Permenkes RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan

## BAB II

### GAMBARAN PELAYANAN PELANGGAN

Pelayanan Pelanggan meliputi Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan. Adapun media Pelayanan pelanggan di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah dilakukan melalui beberapa sarana yaitu :

- A. Langsung di ruang pelayanan pelanggan Instalasi Pemasaran dan Pengembangan Bisnis
- B. Tidak langsung
  1. Melalui whatsapp/SMS di nomor : +62812-3998-8570
  2. Melalui telpon : 0361-241019
  3. Kotak saran
  4. Website dan Aplikasi SP4N-Lapor
5. Barcode Kotak Saran Online
6. Melalui website sanglah: [www.profngoerahhospitalbali.com/pengaduan](http://www.profngoerahhospitalbali.com/pengaduan)



Pemberian Informasi terkait alur pelayanan, persyaratan penjaminan dan administrasi lainnya dapat diawali dengan pengaduan namun setelah ditangani permasalahannya ternyata merupakan ketidakjelasan informasi.

Penanganan masalah yang merupakan Pengaduan yang sesungguhnya yang disampaikan masyarakat akan diterima oleh staff Instalasi Pemasaran dan Pengembangan Bisnis untuk dicatatkan, dianalisa dan di simpulkan akar permasalahan sebelum diteruskan ke unit kerja terkait melalui direktur.

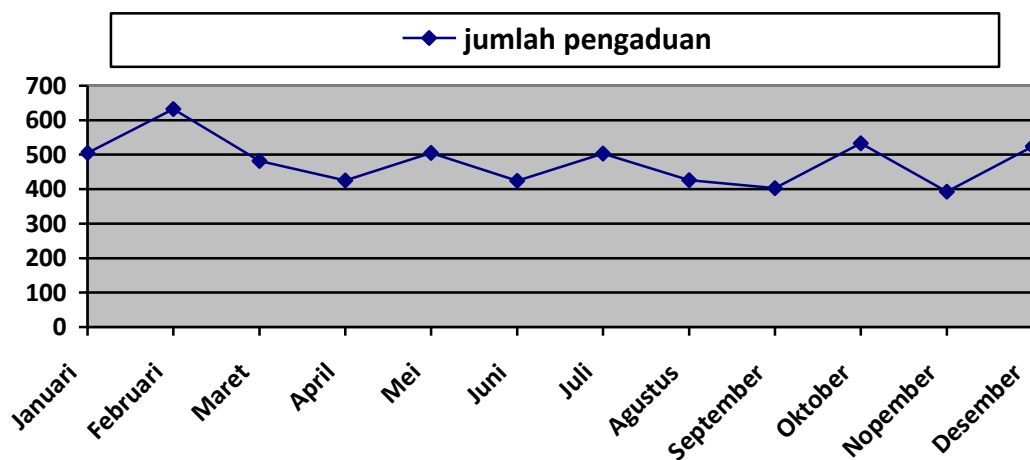
Selama tahun 2023 pelayanan pelanggan Instalasi Pemasaran dan Pengembangan Bisnis meliputi pemberian informasi terkait penjaminan pasien dan penanganan pengaduan. Pengaduan yang masuk ke Instalasi Pemasaran dan Pengembangan Bisnis total sebanyak 5755 pengaduan dengan rincian keluhan 505 di bulan Januari, 632 di bulan Februari, 482 di bulan Maret, 425 di bulan April, 505 di bulan Mei, 424 di bulan Juni, 503 di bulan Juli, 426 di bulan Agustus, 403 di bulan September, 533 di bulan Oktober, 393 di bulan Nopember dan 524 di bulan Desember.

Setiap pengaduan yang masuk ke Instalasi Pemasaran dan Pengembangan Bisnis akan dicatat, dianalisa dan ditindaklanjuti dengan unit terkait. Pengaduan dapat dibagi menjadi beberapa substansi yaitu pemberian informasi dan layanan administrasi, keluhan pelayanan, prosedur keuangan dan cara bayar serta keluhan terkait SDM.

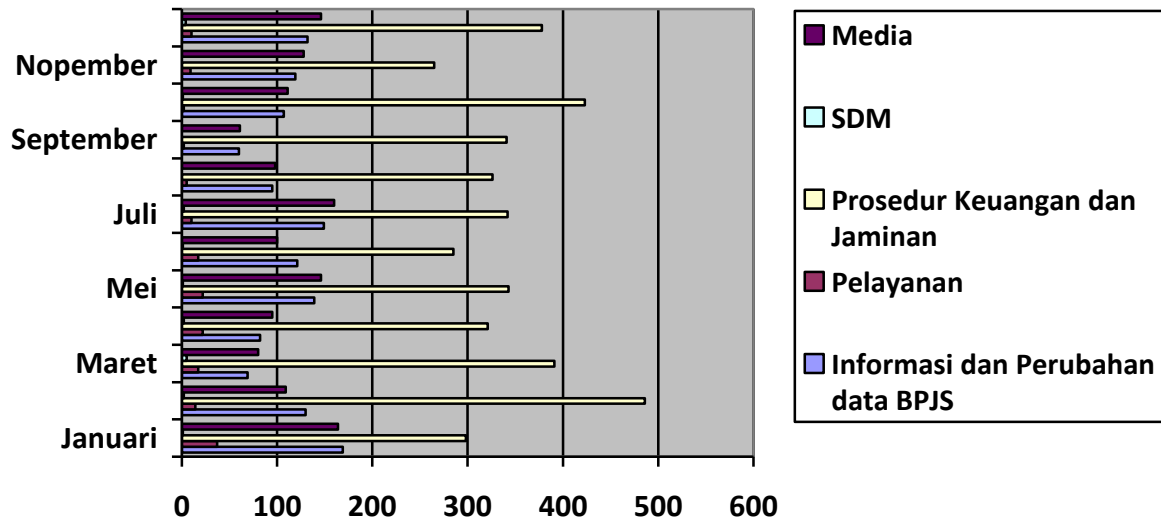
Pada tahun 2023 ini terdapat pengaduan terkait pemberian informasi dan administrasi sebanyak 1372 kasus, 4199 kasus terkait prosedur keuangan dan penjaminan cara bayar, 167 kasus terkait pelayanan, 19 kasus SDM serta 1398 kasus terkait pengaduan melalui media (WA, website, telp, sms dan kotak saran).

Pelayanan pelanggan pada Instalasi Pemasaran dan Pengembangan Bisnis dapat tergambarkan pada tabel berikut ini;

### 1. Grafik Penanganan Pengaduan Tahun 2023



## 2. Rekapitulasi Pengaduan Tahun 2023

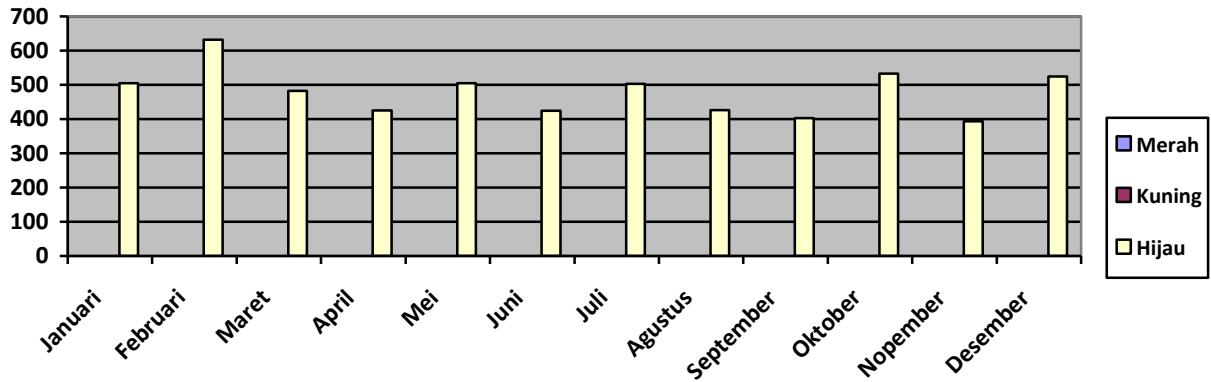


## 3. Pengaduan masyarakat sesuai grading

Pengaduan dibedakan menurut grading agar membantu pelaksana dalam penanganan setiap pengaduan.

<b>1</b> (Hijau) 7 x 24 jam	Tidak menimbulkan dampak pada keselamatan jiwa Tidak menimbulkan kerugian keuangan Tidak menimbulkan kerugian reputasi
<b>2</b> (Kuning) 3 x 24 jam	Menimbulkan dampak terhadap jiwa Menimbulkan kerugian keuangan sampai 100 juta Menimbulkan kerugian reputasi seperti pemberitaan media
<b>3</b> (Merah) 1 x 24 jam	Dapat menimbulkan kematian Dapat menimbulkan kerugian keuangan yang besar Dapat menyebabkan kasus yang berhubungan dengan pengadilan Dapat mengancam kelangsungan organisasi

Jumlah pengaduan yang masuk pada Tahun 2023 sebanyak 5755 termasuk dalam grading hijau.

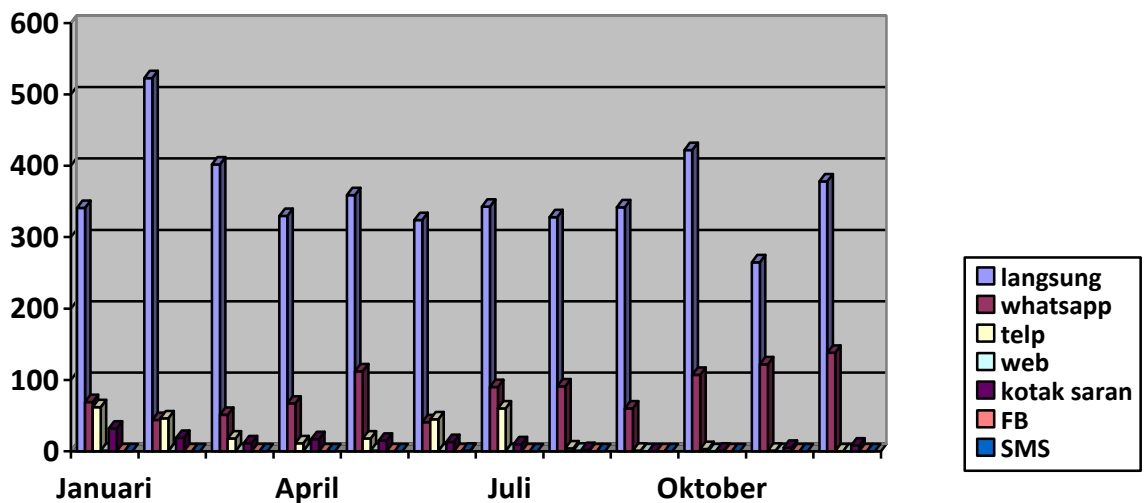


Rumus Keluhan yang ditindaklanjuti :

$$\begin{aligned}
 \text{KYD} &= \frac{\text{Nilai KKM} + \text{Nilai KKK} + \text{Nilai KKH}}{3} \\
 &= \frac{0 + 0 + (5755/5755 \times 100\%)}{1} \\
 &= 100\%
 \end{aligned}$$

#### 4. Pengaduan Masyarakat berdasarkan media pengaduan

Masyarakat yang menerima pelayanan rumah sakit dapat menyampaikan pengaduannya melalui beberapa media yang telah disiapkan seperti: menyampaikan langsung ke ruang pengaduan pelanggan, Whatsapp, SMS, Website, telepon dan melalui kotak saran. Pengaduan yang berhasil dikumpulkan dari berbagai media pengaduan dapat terlihat pada grafik berikut.





## BAB III

### ANALISA PENGADUAN PELANGGAN

Pengaduan masyarakat yang telah didata kemudian dianalisa untuk bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik. Berikut beberapa penyebab pengaduan yang sering terjadi;

#### I. Pengaduan terkait rawat jalan

1. Adanya pengaduan terkait registrasi online
2. Persyaratan administrasi penjaminan pasien Non BPJS Kesehatan

#### II. Pengaduan terkait rawat inap

1. Data administrasi pasien terinformasi berbeda beda sehingga menyebabkan penjaminan pasien menunggu lama
2. Persyaratan jaminan rawat inap

#### III. Pengaduan terkait antrean Operasi dan Tindakan

1. Kurang transparannya antrean operasi.
2. Pemberian informasi terkait jadwal operasi/ tindakan kurang jelas sehingga mengakibatkan *miss* persepsi.

#### IV. Pengaduan prosedur keuangan dan jaminan :

1. Informasi tentang persyaratan jaminan dan prosedur yang tidak dapat dijamin oleh badan penjamin layanan kesehatan.
2. Pemberian informasi mengenai tarif pemeriksaan atau tindakan untuk rawat jalan

Dari sekian banyak pengaduan yang masuk ke Instalasi Pemasaran dan Pengembangan Bisnis, keluhan yang paling sering disampaikan pelanggan antara lain terkait:

1. Keluhan terkait kendala dalam registrasi online
2. Keluhan terkait proses keluarnya jaminan perawatan pasien

Ketidakjelasan informasi sangat dipengaruhi oleh cara petugas menyampaikan informasi. Untuk menangani permasalahan ini diperlukan pengetahuan petugas terkait dengan alur pelayanan yang dibutuhkan, supervisi atasan dan pelatihan pelayanan prima bagi petugas di pelayanan yang bersentuhan langsung dengan pasien/pelanggan sehingga petugas bisa memberikan informasi yang jelas dan tepat juga dengan penyampaian yang ramah dan tulus kepada pelanggan

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pengaduan masyarakat tentang pelayanan yang didapat merupakan masukan yang sangat berharga untuk terwujudnya perbaikan dan pengembangan pelayanan di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah sebagai salah satu instansi pelayanan publik, oleh sebab itu pengaduan harus ditangani dengan cepat dan baik agar pelayanan tetap berlangsung dengan lancar kepada masyarakat, juga untuk kemajuan RS mengingat persaingan pelayanan kesehatan yang sudah makin banyak saat ini.

Setiap keluhan yang masuk di Instalasi Pemasaran dan Pengembangan Bisnis akan dicatat, dianalisa dan ditindaklanjuti dengan bidang/unit terkait, lalu dibuatkan laporan bulanan beserta saran perbaikan. Setiap pengaduan diupayakan untuk sesegera mungkin ditangani/dirpson kendati ada beberapa perbaikan yang butuh proses dalam perbaikannya.

Pengaduan yang masih dalam proses penyelesaian adalah pengaduan terkait pelayanan yang melibatkan beberapa unit kerja sehingga perlu diadakan rapat koordinasi untuk mencari pemecahan masalah sehingga terjadi perbaikan pelayanan dan mengurangi pengaduan pelanggan.

Pengaduan terkait kejelasan informasi pelayanan dapat dikurangi dengan peran serta seluruh pemberi layanan untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan.

Dengan adanya pengaduan yang masuk disarankan untuk dilakukan pembaharuan link registrasi online untuk pendaftaran rawat jalan yang lebih memudahkan masyarakat, menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan lakukan pemberian informasi secara masif untuk cara registrasi online yang baru nantinya. Untuk kebutuhan pelayanan penjaminan diperlukan satu bagian yang khusus bisa menangani sehingga masyarakat akan lebih mudah dalam melengkapi kebutuhan berkas yang dibutuhkan guna cepatnya penerbitanjaminan perawatan pasien dan pihak pasien aman dan tenang dalam mengikuti perawatan yang akan diberikan oleh pihak RS.

Denpasar, 3 Januari 2024

Kepala Instalasi Pemasaran &  
Pengembangan Bisnis



Miranti Ayuningtyas