

**LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN
PELANGGAN**



**TAHUN 2024
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 2024.

Laporan ini disusun sebagai wujud pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Koordinator HUKMAS dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran serta visi misi RSUP Prof Dr.I.G.N.G Ngoerah yang telah ditetapkan. Selama tahun 2024, 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 2024.

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.

Denpasar, Januari 2024

Manajer HUKMAS



I Dewa Ketut Kresna S.S, M.M,S.H

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejalan 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.I.G.N.G 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.I.G.N.G 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.I.G.N.G Ngoerah sebanyak 764 tempat tidur, dengan kunjungan rawat jalan rata rata perhari sebanyak 1397.

Kompleksnya pelayanan, prosedur, kondisi gedung dan lain lain yang ada di RSUP Prof Dr.I.G.N.G Ngoerah sangat rawan terhadap adanya pengaduan, oleh sebab itu RSUP Prof Dr.I.G.N.G 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.I.G.N.G Ngoerah.

B. Tujuan

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

C. Landasan Hukum

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.I.G.N.G Ngoerah dilakukan melalui beberapa sarana yaitu :

- Langsung di ruang pelayanan pengaduan di gedung poliklinik
- Tidak Langsung
 1. Melalui whatsapp/SMS di nomor: +62 812-3998-8570
 2. Melalui telepon: 0361-241019
 3. Website dan Aplikasi SP4N-Lapor



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

4. Barcode Kotak Saran Online
5. Melalui website sanglah: [www.
profngoerahhospitalbali.com/pengaduan](http://www.profngoerahhospitalbali.com/pengaduan)
6. Media social seperti Instagram (@RSNGOERAH), Facebook (RSUP Prof Dr.I.G.N.G Ngoerah), Google Review (RSUP Prof Dr.I.G.N.G Ngoerah), email (info@profngoerahhospitalbali.com)



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

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

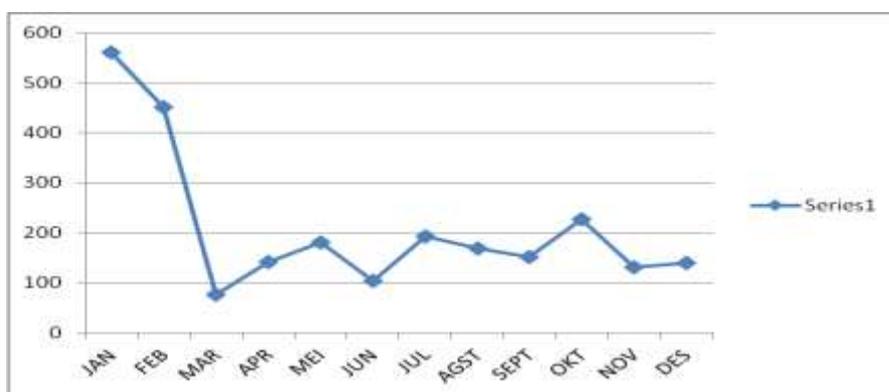
Selama tahun 2024 pelayanan pelanggan meliputi pemberian informasi terkait penjaminan pasien dan penanganan pengaduan. Pengaduan yang masuk ke HUKMAS total sebanyak 2.520 pengaduan dengan rincian 561 keluhan di bulan Januari, 451 Pebruari dan 76 di bulan Maret, 141 di bulan April, 180 dibulan Mei, 103 di bulan Juni, 192 di bulan Juli, 168 di bulan Agustus, 151 di bulan September, 227 di bulan Oktober, 131 di bulan November, 139 di bulan Desember

Setiap pengaduan yang masuk ke pelayanan pelanggan 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 2024 terdapat pengaduan terkait pemberian informasi dan administrasi sebanyak 888 kasus, keluhan terkait pelayanan sebanyak 936 pengaduan, keluhan terkait prosedur dan jaminan keuangan sebanyak 465 serta 66 kasus SDM

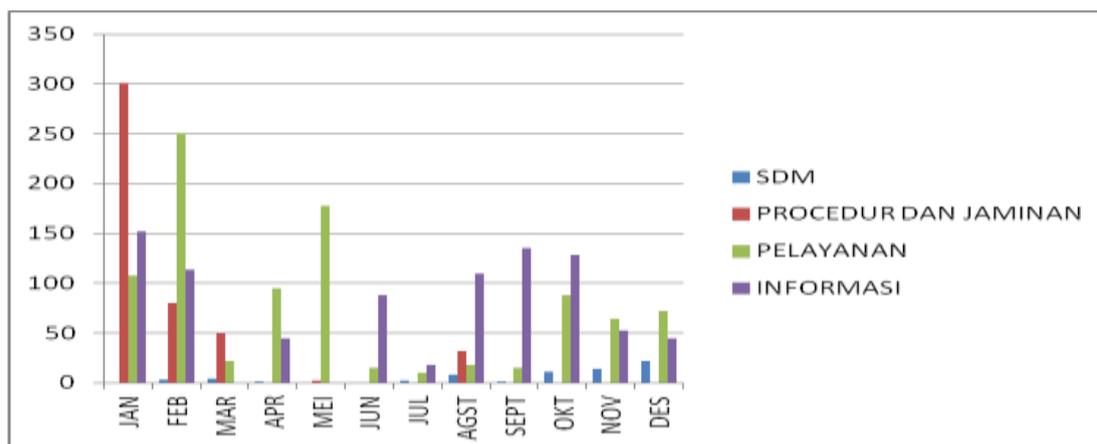
Pelayanan pelanggan dapat tergambar pada tabel berikut ini;

1. Grafik Penanganan Pengaduan tahun 2024



JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGST	SEPT	OKT	NOV	DES
561	451	76	141	180	103	192	168	151	227	131	139

2. Rekapitulasi Pengaduan tahun 2024



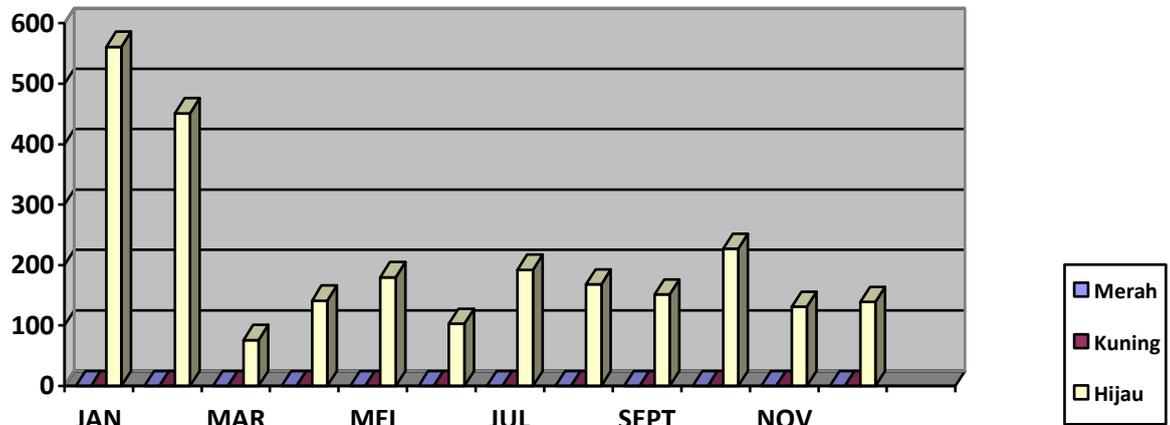
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGST	SEPT	OKT	NOV	DES
SDM	0	3	4	1	0	0	2	8	1	11	14	22
PROCEDURE DAN JAMINAN	301	80	50	0	0	0	0	32	0	0	0	0
PELAYANAN	108	251	22	95	178	15	10	18	15	88	64	72
INFORMASI	152	114	0	45	0	88	18	110	135	128	53	45

3. Pengaduan masyarakat sesuai grading

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

1 (Hijau) 7 x 24 jam	Tidak menimbulkan dampak pada keselamatan jiwa Tidak menimbulkan kerugian keuangan Tidak menimbulkan kerugian reputasi
2 (Kuning) 3 x 24 jam	Menimbulkan dampak terhadap jiwa Menimbulkan kerugian keuangan sampai 100 juta Menimbulkan kerugian reputasi seperti pemberitaan media
3 (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 2024 sebanyak 2520 grading hijau.

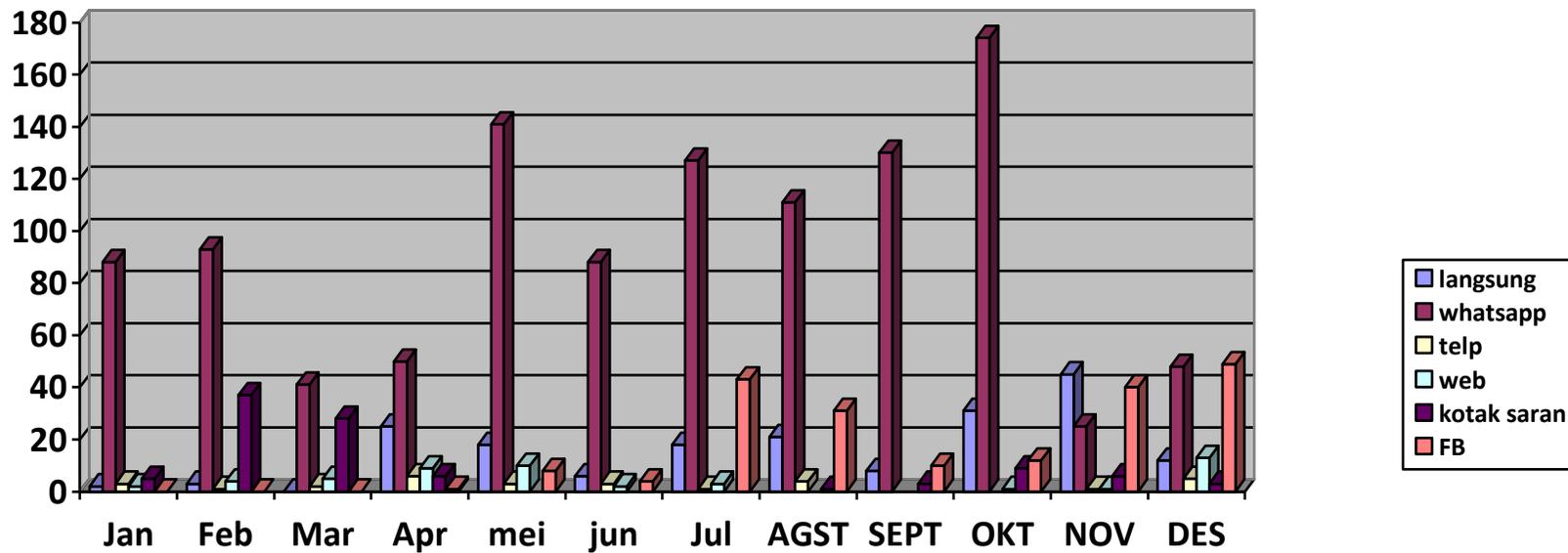


Rumus Keluhan yang ditindaklanjuti :

$$\begin{aligned}
 \text{KYD} &= \frac{\text{Nilai KKM} + \text{Nilai KKK} + \text{Nilai KKH}}{3} \\
 &= \frac{0 + 0 + (2520/2520 \times 100\%)}{1} \\
 &= 100\%
 \end{aligned}$$

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, 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. Pendaftaran online yang masih belum dipahami oleh beberapa kalangan masyarakat
2. Prosedur pelayanan di poliklinik yang belum dipahami oleh pasien.
3. Proses pelayanan di poliklinik terdapat pergantian dokter jaga per bulannya sehingga ada beberapa pasien yang program perawatannya tidak berlanjut sesuai KIE awal
4. Tempat parkir yang terbatas menyebabkan pasien harus datang lebih awal sehingga menunggu di poliklinik

II. Pengaduan terkait rawat inap

1. Sarana dan prasarana di ruangan perawatan dan toilet yang kurang memadai seperti : tissue, sabun cuci tangan, keset
2. Kebutuhan akan jaringan internet umum di setiap ruangan rawat inap dan Wing Amerta.
3. Waktu kepulangan pasien yang masih membutuhkan waktu panjang setelah dinyatakan pulang oleh dokter.
4. 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 perbedaan pemahaman pasien.

IV. Pengaduan prosedur keuangan dan jaminan :

1. Informasi tentang persyaratan jaminan dan prosedur yang tidak dapat dijamin oleh badan penjamin layanan kesehatan dan asuransi.

V. Pengaduan terkait pelayanan obat:

1. Prosedur pengambilan obat di rawat inap pada pasien pulang masih butuh waktu panjang.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

I. Kesimpulan

Dari sekian banyak pengaduan yang masuk ke HUMAS, keluhan yang paling sering disampaikan pelanggan antara lain terkait:

1. Prosedur pendaftaran online yang belum banyak dipahami oleh masyarakat
2. Sarana Parkir yang masih saja belum memenuhi kebutuhan pelanggan dan biaya parkir yang mahal.

Pendaftaran online yang merupakan solusi untuk mempercepat proses pelayanan rawat jalan belum bisa dipahami betul oleh masyarakat dikarenakan beberapa hal diantaranya masyarakat dari latar belakang pendidikan, usia, dan pekerjaan yang bervariasi yang tidak fasih menggunakan informasi teknologi yang ada juga dikarenakan adanya peralihan system sehingga mengharuskan pasien untuk belajar mendaftar dengan system yang baru. Pemahaman masyarakat akan produk penjamin perawatan yang dimiliki belum begitu diketahui. Proses pembangunan gedung baru di Rumah Sakit dan penataan infrastruktur bangunan di Rumah Sakit yang masih dalam proses menyebabkan pengaturan parkir belum maksimal.

II. Saran

Dengan keluhan yang masuk ke Humas dapat kita sarankan sebagai berikut :

1. Rencanakan kesiapan customer service di beberapa titik strategis Rumah Sakit agar segala keluhan baik pendaftaran online maupun keluhan lain bisa tertangani lebih cepat..
2. Perbaiki Pelayanan parkir di Rumah Sakit.

Denpasar,

Januari 2024

Manajer HUKMAS



I Dewa Ketut Kresna S.S, M.M,S.H

