



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



SISTEM PENGADUAN BESERTA TINDAKLANJUT (PROSES DAN LAPORAN)

Website Pengaduan Melalui SP4N Lapor!

The screenshot shows the SP4N Lapor website interface. The main content area displays a complaint report titled "Pelayanan Rsd Soesilo Kurang Nyaman". The report is from an anonymous user, dated August 14, 2022, at 10:22. The complaint text states: "Rsd soesilo dari awal masuk pelayanan sangat kurang nyaman, petugas parkir yang kurang ramah dan tidak bisa mengarahkan lokasi parkir kendaraan, satpam, perawat yang sangat kurang ramah dan terlalu jutek." Below the report, there are two action items from "Admin Nasional SP4N-LAPOR!": "Laporan dilempar ke Pemerintah Provinsi Jawa Tengah" and "Laporan dilempar ke Pemerintah Kabupaten Tegal".

The screenshot shows the follow-up process of the complaint. It displays a list of actions taken by "Admin Nasional SP4N-LAPOR!". The actions include: "Laporan dilempar ke Pemerintah Provinsi Jawa Tengah", "Laporan dilempar ke Pemerintah Kabupaten Tegal", "Laporan didisposisikan ke RSUD dr. SOESELO", and "Selamat Pagi" from "RSUD dr. SOESELO". The response from RSUD dr. SOESELO is dated August 15, 2022, at 12:39. The response text reads: "Sebelumnya kami sampaikan terimakasih atas masukan yang telah disampaikan kepada kami, demi perbaikan dan peningkatan mutu dan kualitas pelayanan kami. Permohonan maaf juga kami sampaikan apabila ada pelayanan kami yang dirasakan masih belum memuaskan bagi Bapak/Ibu. Perihal masukan yang Bapak/Ibu sampaikan tersebut, apakah kami dapat dibantu dengan data yang lebih lengkap, pelayanan petugas yang kurang ramah dan terlalu jutek yang seperti apa nggih yang Bapak/Ibu rasakan. Hal tersebut agar kami dapat melakukan tindaklanjut terhadap masukan Bapak/Ibu tersebut. Demikian informasi yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih". At the bottom right, there is a red button labeled "Ke Atas".

lapor.go.id/admin/laporan/selesai

LAPOR!

RSUD dr. SOESELO

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Salinan

Selesai

Anonim 27 Jun, 07:38 Website Ditutup oleh Sistem 14 Jul, 11:00
 Belum dinilai pelapor

Terdisposisi: **RSUD dr. SOESELO**

Pengalaman Di Rsud Dr. Soesilo Slawi

Pada hari rabu dan kamis (21 & 22 Juni 2023) ini saya ke rsud dr. soesilo slawi. saya mendaftar untuk tes kesehatan jasmani. jiwa dan napza. pelaksanaan ketiga tes tersebut dilakukan pada hari rabu, petugas loket juga dapat menerima pembayaran debit. hal ini sangat membantu saya sekali. ketika akan masuk ke ruang tes kesehatan jasmani, saya melihat banyak sekali antrean pasien. sampai penuh semua kursi

Tanggal kejadian laporan
 KAMIS, 2023/06/22 | TENAGA MEDIS/ STR

#6659641 Tindak Lanjut 4 Komentar 0 Lainnya

Admin Nasional SP4N-LAPOR!
 Laporan dilempar ke **Pemerintah Kota Tegal** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPOR!** 26 Jun, 10:52

Pemerintah Kabupaten Tegal
 Laporan didisposisikan ke **RSUD dr. SOESELO** oleh **Pemerintah Kabupaten Tegal** 3 Jul, 07:55

RSUD dr. SOESELO
 Yth. Bapak/Ibu 3 Jul, 13:13 **Ke Atas**

Sebelumnya kami sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu rasakan dalam pelayanan kami. Ucapan terimakasih kami sampaikan atas apresiasi yang Bapak/Ibu berikan terhadap pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

lapor.go.id/admin/laporan/selesai

LAPOR!

RSUD dr. SOESELO

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Salinan

Selesai

Selamat Pagi Bapak/Ibu

Bersama ini ijin kami sampaikan hasil tindaklanjut atas masukan yang telah Bapak/Ibu sampaikan sebelumnya, terkait pelayanan tes kesehatan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

1. Ucapan terimakasih kami sampaikan atas apresiasi yang Bapak/Ibu berikan terhadap pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal, terutama dalam pelayanan tes kesehatan
2. Permohonan maaf tak lupa kami sampaikan, atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu rasakan dalam pelayanan kami. Perihal pelayanan petugas kami yang kurang ramah dan kurang asertif dalam berkomunikasi dengan Bapak/Ibu, hal tersebut telah kami tindaklanjuti dengan melakukan teguran dan pembinaan oleh atasan langsung. Kepada petugas tersebut juga telah diingatkan kembali untuk selalu memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dengan menerapkan budaya pelayanan prima dan komunikasi efektif.
3. Perihal kondisi fasilitas kami, di ruang tunggu poliklinik yang penuh, sesak dan terasa panas, hal tersebut dikarenakan pada waktu tersebut terdapat jadwal pelayanan pemeriksaan kesehatan, yang bersamaan waktu nya untuk peserta tes CPNS, P3K Kabupaten dan Provinsi, serta bakal calon legislatif Kabupaten Tegal. Sehingga semua peserta tes kesehatan, ditambah dengan pasien yang lain, berada dalam satu lokasi yang sama, sehingga terlihat penuh dan sesak. Namun demikian hal tersebut, sebenarnya sudah kami antisipasi dengan melakukan penambahan jumlah tempat duduk, disekitar lokasi pemeriksaan. Fasilitas kipas angin jumbo pun telah kami sediakan, namun hal tersebut ternyata tetap tidak mampu menampung jumlah pasien dan peserta tes kesehatan yang ternyata lebih banyak dari fasilitas yang telah kami siapkan.
4. Perihal pelayanan pemeriksaan kesehatan jiwa, bersama ini dapat kami jelaskan, bahwa untuk paket tes pemeriksaan kesehatan jiwa untuk keperluan tes kesehatan, tarif yang dibayarkan meliputi pelayanan pemeriksaan kesehatan jiwa (pemeriksaan dokter) dan penyampaian hasil tes, sehingga tidak termasuk tarif konsultasi hasil pemeriksaan. Adapun sesuai regulasi yang kami pahami selama ini, untuk keperluan tes kesehatan rohani bagi CPNS, maupun P3K, atau peserta yang melakukan pemeriksaan kesehatan jiwa, yang dipersyaratkan oleh institusi lain, dokter hanya diperkenankan untuk memberikan hasil pemeriksaan secara tertulis, namun tidak diperkenankan secara langsung, untuk menyampaikan hasil pemeriksaan tersebut kepada peserta, maupun melakukan konsultasi hasil pemeriksaan. Dikarenakan hasil pemeriksaan dan interpretasi yang lebih dalam terkait kondisi kejiwaan peserta, hal tersebut hanya berhak diketahui oleh instansi yang berwenang/yang mensyaratkan dilakukannya pemeriksaan kesehatan jiwa.
5. Demikian informasi yang dapat kami sampaikan, semoga cukup jelas dan dapat dipahami oleh Bapak/Ibu
6. Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami sampaikan terimakasih

Salam Sehat **Ke Atas**

Website Pengaduan Melalui Laporan Bupati

(Kesehatan) RSUD dr Soeselo

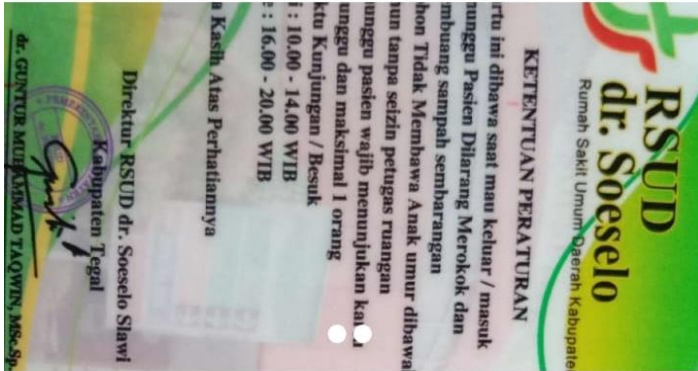
Selesai

frankenstein

#16928414443476 | 2 weeks ago



Tindakan



agar lebih diperketat pemakaian id card dan kordinasi antar karyawan di area RSUD soesilo

sekedar saran saja : pada hari senin tgl 21 Agustus 2023 jam 15.30 wib ada himbauan tdk tertulis dr pihak security dan receptionist bahwa anak dibawah 12 thn tidak diperboleh masuk tetapi di peraturan id card penunggu pasien tertulis anak dibawah 10 thn tidak diperbolehkan masuk dan keluarga pasien juga diberi sosialisasi sama perawat di dalam bahwa anak2 yg tdk diperbolehkan masuk ruangan usia dibawah 10thn seharusnya dr pihak RSUD Soesilo kalau mau merubah aturan jangan berupa himbauan saja akan tetapi dirubah juga aturan yg tertulis di card penunggu Pasien supaya tdk menimbulkan miss komunikasi dgn pengunjung ataupun penunggu pasien rawat inap serta himbauan tdk tertulis jgn tegas utk pengunjung pasien saja melainkan utk semua karyawan yg membawa anaknya masuk ke dalam area RSUD Soesilo trus area yg ada di Jatayu juga diperketat keamanan ditambahi security supaya ada yg bs menegur khususnya yg membawa anak kecil dibawah 12thn baik karyawan maupun pengunjung pasien..

(Kesehatan) RSUD dr Soeselo

Selesai

Admin Laporan Bupati

Edit Tindakan

Selamat Siang Bapak/Ibu mohn maaf atas ketidaknyamanan dan baru bisa kami respon sekarang sebelumnya kami sampaikan terimakasih atas masukan yang telah disampaikan kepada kami, demi perbaikan mutu dan kualitas pelayanan kami. Dapat kami sampaikan terkait usia anak-anak yang tertulis dalam kartu penunggu pasien, yang tidak diperbolehkan masuk ke dalam area ruang rawat inap, yang berbeda dengan regulasi yang disampaikan oleh petugas, maka bersama ini informasi yang dapat kami sampaikan sebagai berikut :

1. Sesuai dengan Keputusan Direktur RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal Nomor 71.14 Tahun 2022 Tentang Tata Tertib Pasien, Penunggu Pasien dan Pengunjung Pasien pada RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal maka dalam regulasi tsb diatur bahwa jam besuk dibuka mulai Pkl. 10.00-14.00 WIB dan Pkl. 16.00-20.00 WIB. Serta anak sehat dibawah usia 12 tahun tidak diperkenankan masuk ke ruang rawat inap pasien, untuk menghindari/mencegah resiko penularan penyakit.

2. Untuk batasan usia anak-anak yang tertera dalam kartu penunggu yaitu 10th, hal tsb terdapat kekeliruan dikarenakan adanya kesalahan penulisan dalam proses pencetakan kartu. Hal ini sudah kami tindaklanjuti dengan melakukan revisi terhadap penulisan batasan usia anak-anak pada kartu penunggu sesuai regulasi yang berlaku

3. Tata tertib tersebut berlaku secara menyeluruh baik bagi karyawan, maupun penunggu pasien di ruang rawat inap yg lain(kelas VIP/Jatayu,dll)

4. Demi kenyamanan dan ketertiban bersama maka pemberlakuan tata tertib tsb akan lebih kami tingkatkan kempa

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih
Semoga Bapak/Ibu dan Keluarga sehat selalu.

1 week ago

Aplikasi Pengaduan Melalui Soeselo Online

← → ↻ apirsds.tegalkab.go.id/e-pasien-admin/index.php/saran/edit?id=176

SOESELO ONLINE

Search for...

TELEMEDICINE

- Biaya
- Jadwal
- Notifikasi
- Telemedicine

INFORMASI

- Dokter
- Bangsai
- Tempat Tidur
- Fasilitas Kelas
- Fasilitas Umum
- FAQ

SARAN DAN PERTANYAAN

- Saran Pengunjung
- Pertanyaan Pengunjung

INFORMASI

- Kirim Informasi

Edit / Lihat Data Pertanyaan dan Jawaban

Nama: Siti Wakhida Nurhidayah

No HP: 081586252351

Email: nh215905@gmail.com

Isi Saran: tolong donk perbaiki lagi untuk antrian polinya soalnya saya mau ngecek antrian nggak bisa untuk penamaan antrian

Jawab Saran: Selamat Pagi

Apakah yang dimaksud adalah pengecekan antrian poli di aplikasi soeselo online?

Batal

← → ↻ apirsds.tegalkab.go.id/e-pasien-admin/index.php/saran/edit?id=166

SOESELO ONLINE

Search for...

TELEMEDICINE

- Biaya
- Jadwal
- Notifikasi
- Telemedicine

INFORMASI

- Dokter
- Bangsai
- Tempat Tidur
- Fasilitas Kelas
- Fasilitas Umum
- FAQ

SARAN DAN PERTANYAAN

- Saran Pengunjung
- Pertanyaan Pengunjung

INFORMASI

- Kirim Informasi

Edit / Lihat Data Pertanyaan dan Jawaban

Nama: Andrian

No HP: 085768083756

Email: masaniis292@gmail.com

Isi Saran: Tempat/kursi untuk menunggu pasien di Poliklinik kurang memadai.. sirkulasi dan kenyamanan untuk pasien juga kurang memadai. terlebih kasian untuk pasien poli syaraf

Jawab Saran: kurangi kembang, ke depan rencana untuk poliklinik rawat jalan akan kami pindahkan semua nya ke gedung pelayanan terpadu, sehingga harapannya, nanti nya ruang tunggu pasien akan semakin luas dan

Batal

Copyright © Your Website 2020

LAPORAN
MONITORING EVALUASI DAN RENCANA TINDAK
LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN I
(1 JANUARI – 31 MARET 2022)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

Jln. Dr. Sutomo No. 63 Slawi Kabupaten Tegal, Tlp. (0283) 491016 -
491761, Fax.491016 Slawi 52419, Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id,
E-mail: kontak@rsudsoeselo.com

2022



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



LAPORAN TENTANG

MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL TRIWULAN I (1 JANUARI – 31 MARET 2022)

A. PENDAHULUAN

1. UMUM

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya.

Untuk menciptakan kepuasan pasien, Rumah Sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem yang dapat membuat pasien merasa ingin kembali mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut, memiliki persepsi yang positif serta tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

Keluhan juga merupakan satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Oleh karena itu, penanganan pengaduan masyarakat yang saat ini sudah berjalan perlu dilakukan evaluasi.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Sebagai sarana untuk memantau pelaksanaan kegiatan pengaduan agar sesuai dengan yang diharapkan. untuk mendapatkan data mutu pelayanan Rumah Sakit, mendapatkan masukan akan kekurangan dalam pelayanan Rumah Sakit sehingga dapat dilakukan perbaikan sedini dan sesegera mungkin dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit.

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Laporan Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan meliputi:

1. Pengaduan masyarakat;
2. Penanganan pengaduan masyarakat terpadu; dan
3. Pelaporan dan pemantauan.



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



4. DASAR HUKUM

1. Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal
2. Keputusan Bupati Tegal Nomor 445/631/2008 tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh kepada Rumah Sakit Daerah Dokter Soeselo Kabupaten Tegal.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan I (1 Januari – 31 Maret 2022).

C. HASIL YANG DICAPAI

1. Publik Campaign Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
2. Bahwa berdasarkan hasil evaluasi Triwulan I (1 Januari – 31 Maret 2022), RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal penanganan pengaduan masyarakat sebagai berikut:



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761,Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



**Tabel 1. Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal
Triwulan I (1 Januari – 31 Maret 2022)**

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN				GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT	
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			LAINNYA
Januari	2	Sarana dan prasarana					1	Kelengkapan alat medis	Selesai ditindak lanjuti
		Pelayanan Laboratorium			1			Hasil tes pemeriksaan laboratorium	Selesai ditindak lanjuti
Februari	2	Prosedur pelayanan	1					Pelayanan BPJS	Selesai ditindak lanjuti
		Pelayanan SDM	1					Keramahan petugas pendaftaran	Selesai ditindak lanjuti
Maret	2	Pelayanan SDM	1					Keramahan petugas gizi	Selesai ditindak lanjuti
		Pelayanan pendaftaran	1					Urutan nomor antrian	Selesai ditindak lanjuti
JUMLAH			4	0	1	0	1		
TOTAL			6						



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data pelaksanaan kegiatan unit pengaduan terdapat laporan pengaduan yang diterima, melalui berbagai media antara lain:

1. Pengaduan dari pasien/keluarga yang datang langsung ke unit pengaduan/customer care
2. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui SMS
3. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media social (website, twitter, facebook, instagram)
4. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui kotak saran
5. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media massa
6. Pengaduan dari pasien/keluarga di ruang rawat inap

Dari berbagai jenis pengaduan masyarakat di atas, pengaduan secara langsung masih terhitung sedikit. Belum adanya keberanian masyarakat untuk mengadu secara tatap muka bisa terjadi karena banyak faktor, sehingga perlu dianalisis penyebabnya. Namun, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa semua pengaduan yang diterima telah tertangani dan terselesaikan dengan baik.

E. PENUTUP

Demikian Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan I (1 Januari – 31 Maret 2022), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi
Pada tanggal, 1 April 2022

Kepala Bidang Pelayanan Medis
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo
Kabupaten Tegal
Selaku Ketua Tim Penanganan
Pengaduan Masyarakat



dr. Teguh Sukma Wibowo, M.M.
Pejabat Tk I (III/d)
19620616 200903 1 002

LAPORAN
MONITORING EVALUASI DAN RENCANA TINDAK
LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN II
(1 APRIL – 30 JUNI 2022)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

Jln. Dr. Sutomo No. 63 Slawi Kabupaten Tegal, Tlp. (0283) 491016 -
491761, Fax.491016 Slawi 52419, Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id,
E-mail: kontak@rsudsoeselo.com

2022



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



LAPORAN TENTANG

MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL TRIWULAN I (1 APRIL – 31 JUNI 2022)

A. PENDAHULUAN

1. UMUM

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya yang buruknya.

Untuk menciptakan kepuasan pasien, Rumah Sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem yang dapat membuat pasien merasa ingin kembali mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut, memiliki persepsi yang positif serta tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

Keluhan juga merupakan satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Oleh karena itu, penanganan pengaduan masyarakat yang saat ini sudah berjalan perlu dilakukan evaluasi.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Sebagai sarana untuk memantau pelaksanaan kegiatan pengaduan agar sesuai dengan yang diharapkan. Untuk mendapatkan data mutu pelayanan Rumah Sakit, mendapatkan masukan akan kekurangan dalam pelayanan Rumah Sakit sehingga dapat dilakukan perbaikan sedini dan sesegera mungkin dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit.

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Laporan Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan meliputi:

1. Pengaduan masyarakat;
2. Penanganan pengaduan masyarakat; dan
3. Pelaporan dan pemantauan.



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



4. DASAR HUKUM

1. Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal
2. Keputusan Bupati Tegal Nomor 445/631/2008 tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh kepada Rumah Sakit Daerah Dokter Soeselo Kabupaten Tegal.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan II (1 April – 30 Juni 2022).

C. HASIL YANG DICAPAI

1. Publik Campaign Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
2. Bahwa berdasarkan hasil evaluasi Triwulan II (1 April – 30 Juni 2022), RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal penanganan pengaduan masyarakat sebagai berikut:



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761,Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



**Tabel 2. Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal
Triwulan II (1 April – 30 Juni 2022)**

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN					GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA		
April	1	Pelayanan SDM	1					Pelimpahan shifting petugas	Selesai ditindak lanjuti
Mei	2	Pelayanan SDM				1		Pelayanan BPJS	Selesai ditindak lanjuti
		Pelayanan rujukan					1	Surat rujukan tidak berlaku	Selesai ditindak lanjuti
Juni	2	Pelayanan SDM			2			<ul style="list-style-type: none">• Urutan nomer antrian• Komunikasi petugas tentang pengambilan sampel darah	Selesai ditindak lanjuti
JUMLAH			1	0	2	1	1		
TOTAL			5						



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data pelaksanaan kegiatan unit pengaduan terdapat laporan pengaduan yang diterima, melalui berbagai media antara lain:

1. Pengaduan dari pasien/keluarga yang datang langsung ke unit pengaduan/customer care
2. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui SMS
3. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media social (website, twitter, facebook, instagram)
4. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui kotak saran
5. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media massa
6. Pengaduan dari pasien/keluarga di ruang rawat inap

Dari berbagai jenis pengaduan masyarakat di atas, pengaduan secara langsung masih terhitung sedikit. Belum adanya keberanian masyarakat untuk mengadu secara tatap muka bisa terjadi karena banyak faktor, sehingga perlu dianalisis penyebabnya. Namun, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa semua pengaduan yang diterima telah tertangani dan terselesaikan dengan baik.

E. PENUTUP

Demikian Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan II (1 April – 30 Juni 2022), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi
Pada tanggal, 1 Juli 2022

Kepala Bidang Pelayanan Medis
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo
Kabupaten Tegal
Selaku Ketua Tim Penanganan
Pengaduan Masyarakat



dr. Teguh Sukma Wibowo, M.M.

Pejabat Tk I (III/d)

19620616 200903 1 002

LAPORAN
MONITORING EVALUASI DAN RENCANA TINDAK
LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN III
(1 JULI – 30 SEPTEMBER 2022)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

Jln. Dr. Sutomo No. 63 Slawi Kabupaten Tegal, Tlp. (0283) 491016 -
491761, Fax.491016 Slawi 52419, Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id,
E-mail: kontak@rsudsoeselo.com

2022



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



LAPORAN

TENTANG

MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL TRIWULAN III (1 JULI – 30 SEPTEMBER 2022)

A. PENDAHULUAN

1. UMUM

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya.

Untuk menciptakan kepuasan pasien, Rumah Sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem yang dapat membuat pasien merasa ingin kembali mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut, memiliki persepsi yang positif serta tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

Keluhan juga merupakan satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Oleh karena itu, penanganan pengaduan masyarakat yang saat ini sudah berjalan perlu dilakukan evaluasi.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Sebagai sarana untuk memantau pelaksanaan kegiatan pengaduan agar sesuai dengan yang diharapkan. untuk mendapatkan data mutu pelayanan Rumah Sakit, mendapatkan masukan akan kekurangan dalam pelayanan Rumah Sakit sehingga dapat dilakukan perbaikan sedini dan sesegera mungkin dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit.

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Laporan Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan meliputi:

1. Pengaduan masyarakat;
2. Penanganan pengaduan masyarakat; dan
3. Pelaporan dan pemantauan.



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



4. DASAR HUKUM

1. Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal
2. Keputusan Bupati Tegal Nomor 445/631/2008 tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh kepada Rumah Sakit Daerah Dokter Soeselo Kabupaten Tegal

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan III (1 Juli – 31 September 2022).

C. HASIL YANG DICAPAI

1. Publik Campaign Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
2. Bahwa berdasarkan hasil evaluasi Triwulan III (1 Juli – 31 September 2022). RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal penanganan pengaduan masyarakat sebagai berikut:



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761,Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



**Tabel 3. Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal
Triwulan III (1 Juli – 30 September 2022)**

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN					GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA		
Juli	7	Pelayanan SDM	3		2			<ul style="list-style-type: none">Pembedaan pelayanan pada bayiKeterlambatan pengantaran obatPemeriksaan oleh dokter spesialis	Selesai ditindak lanjuti
		Pendaftaran online			1			Pendaftaran online melalui mobile JKN	Selesai ditindak lanjuti
		Sarana dan prasarana			1			Fasilitas ruangan pasien kurang	Selesai ditindak lanjuti
Agustus	5	Keamanan			1			Kerusakan spion mobil	Selesai ditindak lanjuti
		Prosedur pendaftaran	1					Urutan nomor antrian	Selesai ditindak lanjuti
		Pelayanan SDM	1				1	<ul style="list-style-type: none">Pelayanan tindakan pasien oleh tenaga medisKomunikasi dokter dengan pasien dan kepatuhan jadwal visit dokter	Selesai ditindak lanjuti
		Prosedur pendaftaran					1	Kepastian jadwal pemeriksaan	Selesai ditindak lanjuti
September	5	Pelayanan Farmasi			1			Waktu tunggu pengambilan obat	Selesai ditindak lanjuti
		Sarana dan prasarana			1			Fasilitas ruangan pasien kurang	Selesai ditindak lanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax. 491016 Slawi 52419

Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN				GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT	
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			LAINNYA
		Keamanan			1			Kehilangan handphone pasien	Selesai ditindak lanjuti
		Pelayanan SDM			1			Penjelasan petugas terkait kebijakan naik kelas BPJS	Selesai ditindak lanjuti
		Pelayanan gizi	1					Tidak terdaftar dalam pembagian makan	Selesai ditindak lanjuti
JUMLAH			6	0	9	0	2		
TOTAL			17						



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,
Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419
Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data pelaksanaan kegiatan unit pengaduan terdapat laporan pengaduan yang diterima, melalui berbagai media antara lain:

1. Pengaduan dari pasien/keluarga yang datang langsung ke unit pengaduan/customer care
2. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui SMS
3. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media social (website, twitter, facebook, instagram)
4. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui kotak saran
5. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media massa
6. Pengaduan dari pasien/keluarga di ruang rawat inap

Dari berbagai jenis pengaduan masyarakat di atas, pengaduan secara langsung masih terhitung sedikit. Belum adanya keberanian masyarakat untuk mengadu secara tatap muka bisa terjadi karena banyak faktor, sehingga perlu dianalisis penyebabnya. Namun, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa semua pengaduan yang diterima telah tertangani dan terselesaikan dengan baik.

E. PENUTUP

Demikian Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan III (1 Juli – 31 September 2022), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi
Pada tanggal, 1 Oktober 2022

Kepala Bidang Pelayanan Medis
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo
Kabupaten Tegal
Selaku Ketua Tim Penanganan
Pengaduan Masyarakat



dr. Teguh Sukma Wibowo, M.M.
Pejabat Tk I (III/d)
19820616 200903 1 002

LAPORAN
MONITORING EVALUASI DAN RENCANA TINDAK
LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN IV
(1 OKTOBER – 31 DESEMBER 2022)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

Jln. Dr. Sutomo No. 63 Slawi Kabupaten Tegal, Tlp. (0283) 491016 -
491761, Fax.491016 Slawi 52419, Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id,
E-mail: kontak@rsudsoeselo.com

2022



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



dr. Soeselo
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN TEGAL

LAPORAN

TENTANG

MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL TRIWULAN IV (1 OKTOBER – 31 DESEMBER 2022)

A. PENDAHULUAN

1. UMUM

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya.

Untuk menciptakan kepuasan pasien, Rumah Sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem yang dapat membuat pasien merasa ingin kembali mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut, memiliki persepsi yang positif serta tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

Keluhan juga merupakan satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Oleh karena itu, penanganan pengaduan masyarakat yang saat ini sudah berjalan perlu dilakukan evaluasi.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Sebagai sarana untuk memantau pelaksanaan kegiatan pengaduan agar sesuai dengan yang diharapkan. untuk mendapatkan data mutu pelayanan Rumah Sakit, mendapatkan masukan akan kekurangan dalam pelayanan Rumah Sakit sehingga dapat dilakukan perbaikan sedini dan sesegera mungkin dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit.

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Laporan Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan meliputi:

1. Pengaduan masyarakat;
2. Penanganan pengaduan masyarakat; dan
3. Pelaporan dan pemantauan.



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



4. DASAR HUKUM

1. Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal
2. Keputusan Bupati Tegal Nomor 445/631/2008 tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh kepada Rumah Sakit Daerah Dokter Soeselo Kabupaten Tegal.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan IV (1 Oktober – 31 Desember 2022)

C. HASIL YANG DICAPAI

1. Publik Campaign Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
2. Bahwa berdasarkan hasil evaluasi Triwulan IV (1 Oktober – 31 Desember 2022), RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal penanganan pengaduan masyarakat sebagai berikut:



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761,Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



**Tabel 4. Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal
Triwulan IV (1 Oktober – 31 Desember 2022)**

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN					GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA		
Oktober	6	Sarana dan prasarana	1				1	<ul style="list-style-type: none">• AC mati• Ketersediaan kamar perawatan	Selesai ditindak lanjuti
		Pelayanan SDM	2				2	<ul style="list-style-type: none">• Pemeriksaan oleh dokter spesialis anak• Kepastian jadwal pemeriksaan	Selesai ditindak lanjuti
November	4	Pelayanan SDM	2		1			<ul style="list-style-type: none">• Kepatuhan jadwal visit dokter spesialis anak• Keramahan petugas medis	Selesai ditindak lanjuti
		Pelayanan Pendaftaran			1			Kepastian jadwal pemeriksaan	Selesai ditindak lanjuti
Desember	0	-	-	-	-	-	-	-	-
JUMLAH			5	0	2	0	3		
TOTAL			10						



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data pelaksanaan kegiatan unit pengaduan terdapat laporan pengaduan yang diterima, melalui berbagai media antara lain:

1. Pengaduan dari pasien/keluarga yang datang langsung ke unit pengaduan/customer care
2. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui SMS
3. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media social (website, twitter, facebook, instagram)
4. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui kotak saran
5. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media massa
6. Pengaduan dari pasien/keluarga di ruang rawat inap

Dari berbagai jenis pengaduan masyarakat di atas, pengaduan secara langsung masih terhitung sedikit. Belum adanya keberanian masyarakat untuk mengadu secara tatap muka bisa terjadi karena banyak faktor, sehingga perlu dianalisis penyebabnya. Namun, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa semua pengaduan yang diterima telah tertangani dan terselesaikan dengan baik.

E. PENUTUP

Demikian Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan IV (1 Oktober – 31 Desember 2022), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi

Pada tanggal, 2 Januari 2023

Kepala Bidang Pelayanan Medis
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo
Kabupaten Tegal
Selaku Ketua Tim Penanganan
Pengaduan Masyarakat



dr. Teguh Sukma Wibowo, M.M.

Pejabat Tk I (III/d)

19620616 200903 1 002



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 Slawi Kabupaten Tegal,

Tlp. (0283) 491016491761, Fax.491016 Slawi 52419

Website:www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id, E-mail: kontak@rsudsoeselo.com



dr. Soeselo
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN TEGAL

Tabel 5. Rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Tahun 2022

BULAN	JUMLAH	MEDIA PENGADUAN					JUMLAH TINDAK LANJUT
		LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA	
Januari	2	0	0	1	0	2	2
Februari	2	2	0	0	0	0	2
Maret	2	2	0	0	0	0	2
April	1	1	0	0	0	0	1
Mei	2	0	0	0	1	1	2
Juni	2	0	0	2	0	0	2
Juli	7	3	0	4	0	0	7
Agustus	5	2	0	1	0	2	5
September	5	1	0	4	0	0	5
Oktober	6	3	0	0	0	3	6
November	4	2	0	2	0	0	4
Desember	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	38	16	0	14	1	8	38