



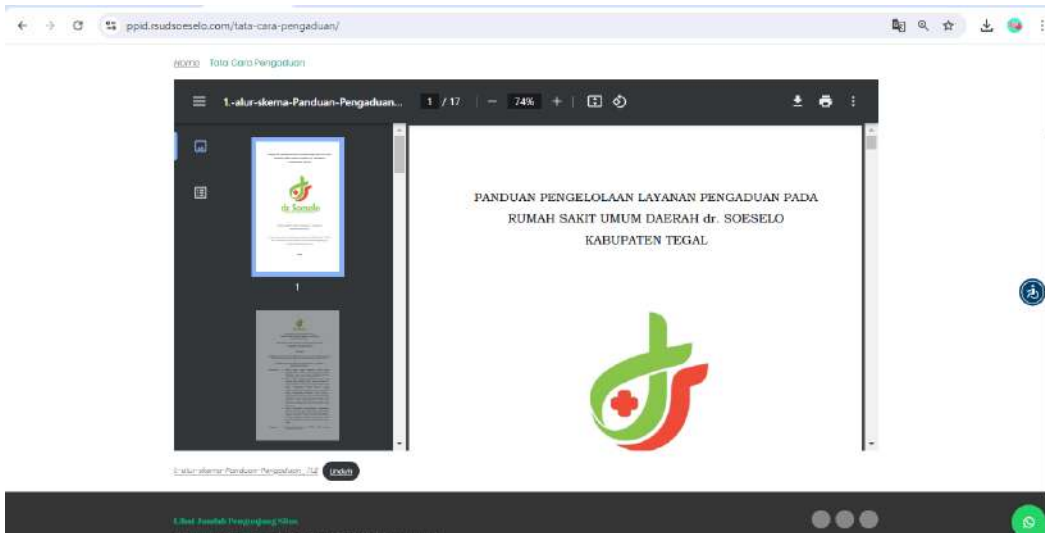
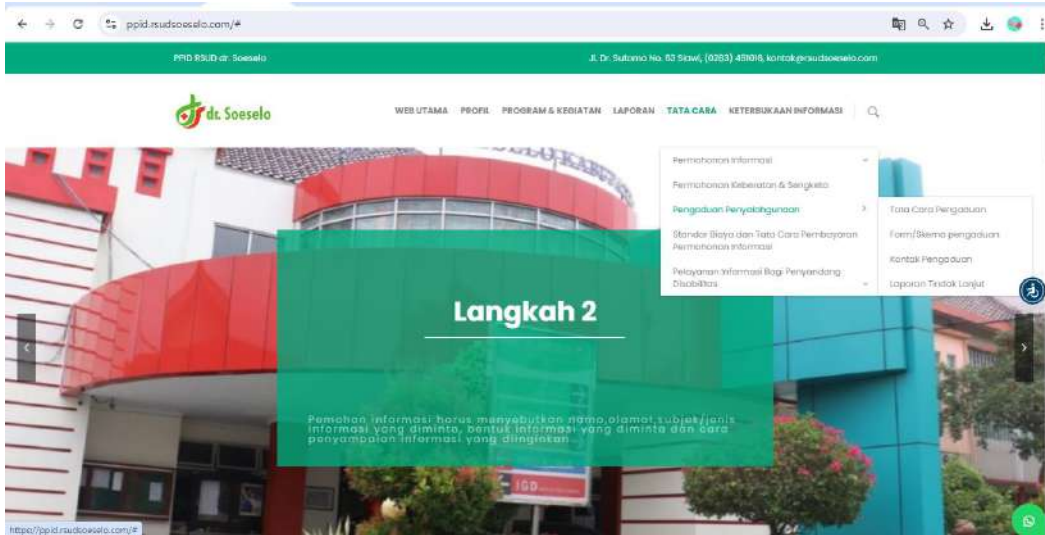
PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

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 PELAYANAN BESERTA TINDAKLANJUT
(PROSES DAN LAPORAN) MELALUI WEB/MEDIA SOSIAL**

Link Website : <https://ppid.rsudsoeselo.com/tata-cara-pengaduan/>





Home Kontak Pengaduan

LAYANAN INFORMASI & PENGADUAN
RSUD dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL

Babila anda mempunyai Pertanyaan, Masukan, Saran & Aduan atas pelayanan kami silakan sampaikan melalui :

SECARA LANGSUNG
Bagian Informasi/ Customer Care •
Ruang Humas •
Kepala Ruang, Case Manager, Kepala Instalasi •

TELEPHONE
(0283) 491016
(0283) 491070
(0283) 491430

SECARA TERTULIS
Melalui Kotak Saran

SMS/WHATSAPP
Di Nomor :
085743800009

MEDIA SOSIAL
rsudsoeselelo

RSUD DR. Soeselo, Siewi



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)

Aplikasi Pengaduan Melalui Soeselo Online

Edit / Lihat Data Pertanyaan dan Jawaban

Nama	Suroso, S.IP, MM.
No HP	082322994258
Email	rosotutor@gmail.com
Isi Saran	Admin yth. Usul saran dari pasien, dr. Urologi saran saya di tambah spt Poli dalam bisa lebih dari 1 poli. Meningat pasien Urologi selalu
Jawab Saran	Selamat Pagi Bpk. Suroso Sebelumnya kami sampaikan terimakasih atas masukan yang telah Bapak sampaikan kepada kami dalam

Batal

← → ↻ ↻ ↻ apirsds.tegalkab.go.id/e-pasien-admin/index.php/saran/edit?id=359 ☆ ⬇️ 🌐 ⋮

SOESELO ONLINE Search for... [Q] CandraDee

Edit / Lihat Data Pertanyaan dan Jawaban

Nama	suniti
No HP	088294054522
Email	ujangyanti1920@gmail.com
Isi Saran	toilet jangan kekecilan di tambahkan lagi kalo gak bisa ya di majuin lagi pintunya biyar bisa kettup
Jawab Saran	Hallo Kak Selamat Pagi Kalau boleh tau toilet di lantai berapa ya kak yang dimaksud?

Batal

Aplikasi Pengaduan Melalui Aplikasi Laport Bupati



Anonim

#17181451392639 | 2 months ago



Tindakan

Umur :

Status : Utan

Catatan :

Pelayanan BPJS Kesehatan Buruk

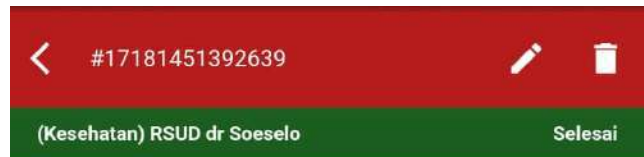
Saya seharusnya mendapatkan rujukan ke rumah sakit rsud soeselo untuk penanganan lebih lanjut cabut gigi pada tanggal 3 Mei 2024, ketika datang ke rumah sakit, saya tidak bisa ditangani di hari itu karna sudah penuh dan disuruh booking tanggal dengan alasan dokternya hanya ada 1 (satu). saat itu saya mengiyakan mendapatkan antrian tanggal 11 juni 2024... pada tanggal 11 juni 2024 saya kembali datang ke rumah sakit untuk operasi cabut gigi, dokter yang menangani menyuruh untuk datang lagi 1 (satu) bulan lagi dikarenakan dokter bedahnya sudah penuh antrian. berarti saya harus menunggu 2 bulan lagi, dan itu belum tentu langsung ditangani lagi. Apakah pelayanan BPJS Kesehatan seperti ini?

Admin Laport Bupati

Edit Tindakan

Terimakasih atas laporanya dan mohon maaf atas ketidaknyamannya terkait dengan pelayanan kepada pasien kami keadiprasikan dengan BPJS Kesehatan dan RSUD Dr Soeselo.

Tulis komentar...



Humas

Edit Tindakan

Sebelumnya kami sampaikan Terimakasih atas masukan yang telah disampaikan kepada kami dalam rangka perbaikan mutu dan kualitas pelayanan kami.

Permohonan maaf juga kami sampaikan atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu rasakan dalam pelayanan kami dalam hal jadwal pelayanan di poli spesialis bedah mulut

1. Bersama ini kami sampaikan sehubungan dengan keterbatasan jumlah dokter SpBM, dimana saat ini kami baru memiliki dokter spesialis Sp.BM satu orang, yg harus melayani rawat jalan, rawat inap dan operasi setiap harinya. Sedangkan rujukan pelayanan SpBM melayani wilayah se-Kab. Tegal, bahkan berasal dari daerah luar kab tegal, sehingga Untuk jumlah pasien yang demikian banyak tersebut, dengan SDM yang hanya satu orang, maka kami memohon maaf apabila pelayanan kepada pasien masih belum optimal.

2. Untuk menjaga kualitas dan mutu pelayanan, maka dokter spesialis bedah mulut memberikan jadwal kepada pasien2 yg akan mendapatkan pelayanan, hal tersebut agar semua pasien bisa mendapatkan kesempatan pelayanan yang sama, mengingat untuk pelayanan dan tindakan di poli rawat jalan saja dokter membutuhkan waktu sekitar 30menit sampai 45 menit per pasien, sehingga dengan jumlah pasien yg sedemikain banyak, perlu ada pengaturan jadwal pelayanan, agar semua pasien dapat terlayani secara maksimal sesuai kapasitas dan kemampuan dokter

3. Namun perihal ini sudah ditindaklanjuti serius oleh manajemen RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dengan berupaya untuk menambah kembali jumlah SDM dokter spesialis bedah mulut, dengan harapan agar semua masyarakat bisa terlayani dengan baik, dengan mutu dan kualitas pekayanan yg maksimal.

4. Demi proses perbaikan, peningkatan mutu dan kualitas pelayanan, maka Untuk antrian dan kepastian pelayanan sedang dalam upaya peningkatan melalui IT. Agar nantinya proses pendaftaran dan pelayanan poli bedah mulut, maupun poli yang lain bisa lebih baik lagi.

Tulis komentar...

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 2023)



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

2023



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 SlawiKabupatenTegal,
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 – 31MARET 2023)**

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 pengalaman 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 terpadu; dan
3. Pelaporan dan pemantauan.



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 SlawiKabupatenTegal,
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 2023).

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 2023), 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 2023)**

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN				LAINNYA (Soeselo Online)	GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			
Januari	7	Pelayanan Petugas farmasi	2		4		1	Komunikasi petugas farmasi kurang asertif	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Obat						Pasien BPJS diarahkan untuk membeli resep obat di luar	Selesai ditindaklanjuti
		Pendaftaran Online						Aplikasi pendaftaran online sering mengalami gangguan	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter						Tidak ada kepastian jam pelayanan dokter di poliklinik	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter						Pembatasan pendaftaran pasien di poli bedah mulut	Selesai ditindaklanjuti
Februari	7	Pelayanan Perawat IGD	2		4		1	Komunikasi perawat IGD kurang asertif	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas pendaftaran						Komunikasi petugas pendaftaran kurang asertif	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas Farmasi						Pasien BPJS diarahkan untuk membeli resep obat diluar	Selesai ditindaklanjuti
		Fasilitas Ruangan						Ketersediaan ruang rawat inap	Selesai ditindaklanjuti
Maret	11	Pelayanan Perawat	1		3		7	Komunikasi perawat kurang efektif sehingga menimbulkan miss komunikasi	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Rawat Jalan						Antrian poli bedah mulut	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan						Pelayanan pendaftaran online	Selesai ditindaklanjuti



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				LAINNYA (Soeselo Online)	GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT	
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL				
		Pendaftaran Online						sering mengalami gangguan		
JUMLAH										
TOTAL			25							



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 2023), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi
Pada tanggal, 1 April 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.
Pegada Tk I (III/d)
19620616 200903 1 002



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

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

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



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 2023)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

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

2023



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 SlawiKabupatenTegal,
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 2023)**

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 pengalaman 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 RumahSakit, mendapatkan masukanakan 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 SlawiKabupatenTegal,
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 RumahSakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan II (1 April – 30Juni 2023).

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 2023), RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal penanganan pengaduan masyarakat sebagaiberikut:



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 2023)**

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN					GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT	
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA (Soeselo Online)			
April	31	Fasilitas Ruang Rawat Inap	1		9	2	19	Fasilitas bagi pasien di ruang Jatayu kurang memuaskan	Selesai ditindaklanjuti	
		Kejelasan Waktu Pelayanan						Waktu pelayanan pendaftaran pada aplikasi soeselo online kurang jelas	Selesai ditindaklanjuti	
		Pelayanan Dokter							Dokter tidak memberikan informasi yang lengkap mengenai hasil pemeriksaan pasien	Selesai ditindaklanjuti
									Pelayanan dokter dipoliklinik rawat jalan tidak tepat waktu	Selesai ditindaklanjuti
									Antrian pendaftaran ke poli bedah mulut lama	Selesai ditindaklanjuti
		Aplikasi Pendaftaran Online						Seringnya gangguan pada aplikasi online dan saran pengembangan aplikasi soeselo online	Selesai ditindaklanjuti	
Mei	18	Pelayanan Perawat	3		4		11	Komunikasi Perawat Kurang Efektif	Selesai ditindaklanjuti	
								Kecepatan Perawat dalam merespon keluhan pasien kurang cepat	Selesai ditindaklanjuti	
		Komunikasi Petugas						Komunikasi Petugas perlu lebih ditingkatkan dalam hal kesopanan	Selesai ditindaklanjuti	



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				LAINNYA (Soeselo Online)	GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			
		Pelayanan Antar Obat						Pelayanan Antar Obat tidak tepat waktu	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter						Antrian pendaftaran ke poli bedah mulut lama	Selesai ditindaklanjuti
								Visite dokter ke ruang rawat inap tidak teratur	Selesai ditindaklanjuti
		Fasilitas Ruangan						Pasien anak masih dicampur dengan pasien dewasa di ruang bedah	Selesai ditindaklanjuti
		Fasilitas Umum						Koridor jalan masih terlihat gelap pada malam hari	Selesai ditindaklanjuti
		Aplikasi Pendaftaran Online						Aplikasi pendaftaran online sering mengalami gangguan	Selesai ditindaklanjuti
Juni	18	Pelayanan Perawat	1		4		13	Kecepatan Perawat dalam merespon keluhan pasien kurang cepat	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter						Dokter mulai praktek di pliklinik terlalu siang	Selesai ditindaklanjuti
		Ketersediaan Jumlah tempat tidur						Ketersediaan jumlah tempat tidur tidak sinkron dalam aplikasi dengan di lapangan	Selesai ditindaklanjuti
		Aplikasi Soeselo Online							Petugas mesin antrian online tidak stand by di depan mesin antrian
							Aplikasi sering error dan gangguan	Selesai ditindaklanjuti	
JUMLAH			5	0	17	2	43		



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 (Soeselo Online)		
TOTAL			67					



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 2023), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi
Pada tanggal, 1 Juli 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

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 2023)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

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

2023



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 SlawiKabupatenTegal,
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 2023)

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 pengalaman 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 RumahSakit, mendapatkan masukanakan 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 pengaduanmasyarakat; dan
3. Pelaporan dan pemantauan.



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 SlawiKabupatenTegal,
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 2023).

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 2023). 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 2023)**

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN					GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA (Soeselo Online)		
Juli	34	Pelayanan Dokter			4	2	29	Dokter mulai praktek di poliklinik terlalu siang	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas mesin antrian						Petugas mesin antrian tidak memberikan nomor antrian sesuai kedatangan pasien	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan IGD						Kecepatan pelayanan dari IGD ke rawat inap	Selesai ditindaklanjuti
		Aplikasi soeselo online						Aplikasi fitur nya kurang lengkap dan sering mengalami gangguan	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas Farmasi						Komunikasi petugas farmasi kurang asertif	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas pendaftaran						Komunikasi petugas pendaftaran kurang asertif	Selesai ditindaklanjuti
Agustus	24	Pelayanan Perawat	3		6		14	Komunikasi Perawat kurang asertif kepada keluarga pasien	Selesai ditindaklanjuti
		Fasilitas						Kursi ruang tunggu poliklinik supaya ditambah, ruang tunggu kurang nyaman	Selesai ditindaklanjuti
		Kejelasan alur pelayanan						Pemanggilan antrian pasien dipoliklinik tidak sesuai antrian	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter						Komunikasi dokter kurang asertif Dokter mulai praktek di poliklinik terlalu siang	Selesai ditindaklanjuti



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				LAINNYA (Soeselo Online)	GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			
		Aplikasi Soeselo Online						Aplikasi perlu dikembangkan lebih lengkap lagi	Selesai ditindaklanjuti
		Tata Tertib Pasien						Tata tertib bagi pengunjung di RS agak rancu	Selesai ditindaklanjuti
September	12	Pelayanan Dokter	4		3	2	3	Antrian pendaftaran ke poli bedah mulut lama	Selesai ditindaklanjuti
								Dokter kurang informatif perihal diagnosa pasien	Selesai ditindaklanjuti
								Dokter mulai praktek di poliklinik terlalu siang	
		Pelayanan Perawat						Respon perawat dalam menangani keluhan pasien kurang cepat dan kurang tanggap	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas Farmasi						Komunikasi petugas farmasi kurang asertif	Selesai ditindaklanjuti
							Kecepatan petugas dalam melayani	Selesa ditindaklanjuti	
		Aplikasi Soeselo Online						Susah di akses	Selesa ditindaklanjuti
JUMLAH			7		13	4	46		
TOTAL			70						



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

Alamat : Jln. Dr. Sutomo No.63 SlawiKabupatenTegal,
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 2023), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi
Pada tanggal, 1 Oktober 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.
Parata 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 IV
(1 OKTOBER – 31 DESEMBER 2023)



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

2023



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 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 pengalaman 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 SlawiKabupatenTegal,
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 KabupatenTegal
2. Keputusan BupatiTegal Nomor 445/631/2008 tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh kepada RumahSakit 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 2023)

C. HASIL YANG DICAPAI

1. Publik Campaign Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo KabupatenTegal.
2. Bahwa berdasarkan hasil evaluasi Triwulan IV (1 Oktober – 31 Desember 2023), RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal penanganan pengaduan masyarkat 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 2023)

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN					GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA (Soeselo Online)		
Oktober	25	Pelayanan Dokter	2		7	1	15	Dokter mulai praktek di poliklinik terlalu siang	Selesai ditindaklanjuti
								Antrian pelayanan poli bedah mulut lama	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran						BPJS tidak aktif	Selesai ditindaklanjuti
								Pelayanan petugas pendaftaran lama	Selesai ditindaklanjuti
								Pembuatan surat rujukan tidak sesuai	Selesai ditindaklanjuti
		Fasilitas Umum						Ruang laktasi kurang nyaman	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan petugas farmasi						Sikap petugas kurang sigap dan kurang melayani	Selesai ditindaklanjuti
		Pendaftaran Online						Proses pendaftaran online sering terkendala	Selesai ditindaklanjuti
November	41	Pelayanan Dokter	2		4	2	33	Komunikasi dokter kurang asertif	Selesai ditindaklanjuti
								Antrian pendaftaran ke poli bedah mulut lama	Selesai ditindaklanjuti
								Dokter mulai praktek di poliklinik terlalu siang	
		Informasi pelayanan						Dokter kulit cuti tanpa ada pemberitahuan kepada pasien	Selesai ditindaklanjuti



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESEL

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 (Soeselo Online)			
		Pelayanan Perawat						Pelayanan perawat kurang tanggap dan kurang cepat dalam merespon keluhan pasien		
								Komunikasi perawat IGD kurang asertif		
								Sikap perawat poli dalam kurang ramah		
				Kejelasan Pelayanan					Pasien BPJS hanya dirawat 3 hari saja	
				Pelayanan petugas farmasi					Menunggu antrian obat sangat lama	
				Fasilitas Ruangan					Kamar rawat inap kipas angin nya rusak	
									Ruang farmasi sempit dan tidak nyaman	
		Aplikasi Soeselo Online					Sering gagal ketika akan mendaftar			
Desember	22	Pelayanan Perawat	2		2	4	14	Komunikasi Perawat kurang asertif dalam berkomunikasi dengan pasien		
		Pelayanan Petugas Loker pembayaran						Petugas loket tidak ada di tempat		
		Pelayanan Dokter						Antean pendaftaran ke poli bedah mulut lama		
		Pelayanan petugas Loker Pendaftaran						Pelayanan petugas kurang komunikatif dan kurang jelas dalam pemberian informasi		
		Pelayanan Petugas						Petugas keamanan kurang		



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

RSUD dr. SOESEL

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				LAINNYA (Soeselo Online)	GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			
		Keamanan						komunikatif dan kurang jelas dalam memberikan informasi dan petunjuk bagi pembesuk	
		Fasilitas						Mesin pemanggil antrian pasien kurang terdengar jelas	
								Ketersediaan hand sanitizer disetiap ruangan poliklinik	
								Jumlah kursi roda perlu ditambah	
		Pelayanan petugas informasi						Mesin pemanggil pasien kurang terdengar di poli syaraf	
		Kejelasan alur pelayanan						Komunikasi dan sikap petugas kurang asertif dalam melayani	
		Pelayanan Perawat						Pelayanannya ribet	
		Pelayanan Dokter						Komunikasi perawat kurang asertif	
		Pendaftaran Online						Tidak diperiksa dokter spesialis ketika di IGD menunggu lama	
								Aplikasi Soeselo online sering gangguan, perlu diperbaiki lagi dan dikembangkan lagi	
JUMLAH			6		13	7	62		
TOTAL			88						



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)
19820616 200903 1 002



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
RSUD dr. SOESELO

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



**Tabel 5. Rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum
Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Tahun 2023**

BULAN	JUMLAH	MEDIA PENGADUAN					JUMLAH TINDAK LANJUT
		LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA	
Januari	7	2		4		1	7
Februari	7	2		4		1	7
Maret	11	1		3		7	11
April	31	1		9	2	19	31
Mei	18	3		4		11	18
Juni	18	1		4		13	18
Juli	34			3	2	29	34
Agustus	24	3		6		15	24
September	12	4		3	2	3	12
Oktober	25	2		7	1	15	25
November	41	2		4	2	33	41
Desember	22	2		2	4	14	22
TOTAL	250	23		53	13	161	250