

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 2024)



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

2024



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 2024)

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 2024).

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 2024), RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal penanganan pengaduan masyarakat sebagai berikut:



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 1. Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. SoeseloKabupatenTegal
Triwulan I (1 Januari – 31 Maret 2024)**

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN				LAINNYA (Soeselo Online)	GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			
Januari	30	Fasilitas Ruang	1		4	9	16	Pasien rencana operasi, namun harus ditunda karena ada proses perbaikan di ruang operasi	Selesai ditindaklanjuti
		Ac di ruangan anggrek terasa panas						Selesai ditindaklanjuti	
		Pelayanan Dokter						Dokter terlambat visite di ruang rawat inap	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat						Pelayanan Perawat kurang memuaskan	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas						Komunikasi petugas pendaftaran rawat inap kurang asertif dan kurang santun terhadap pasien	Selesai ditindaklanjuti
Fasilitas Pendaftaran	Aplikasi pendaftaran online sering gangguan	Selesai ditindaklanjuti							
Februari	37	Pelayanan Perawat	1		10	8	18	Komunikasi perawat terhadap pasien kurang asertif, terkesan kurang ramah	Selesai ditindaklanjuti
								Komunikasi dan edukasi perawat kepada pasien kurang jelas	Selesai ditindaklanjuti
								Sikap perawat dalam melayani kurang ramah	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Farmasi						Antrian obat di farmasi rawat jalan lama	Selesai ditindaklanjuti



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



BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN				LAINNYA (Soeselo Online)	GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			
		Pelayanan Dokter						Menunggu kedatangan dokter di poliklinik rawat jalan lama	Selesai ditindaklanjuti
		Fasilitas Ruangan						Kondisi pembesuk di ruang rawat inap ruang Dahlia berisik dan mengganggu pasien lain	Selesai ditindaklanjuti
		Fasilitas Pendaftaran						Aplikasi sering mengalami gangguan	Selesai ditindaklanjuti
Maret	43	Pelayanan Farmasi	1		10	10	22	Menunggu antrian obat di farmasi lama	Selesai ditindaklanjuti
		Fasilitas Ruangan						Kondisi poliklinik di lantai 1 atapnya bocor	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat						Mushola di poliklinik agar ditambah lagi	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter						Komunikasi Perawat perlu ditingkatkan lagi	Selesai ditindaklanjuti
		Fasilitas Pendaftaran						Menunggu pelayanan dokter di poliklinik lama	Selesai ditindaklanjuti
							Antrian pasien di poli bedah mulut lama	Selesai ditindaklanjuti	
							Aplikasi pendaftaran online supaya ditingkatkan lagi	Selesai ditindaklanjuti	
JUMLAH			3		24	27	56		
TOTAL					110				



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 2024), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi
Pada tanggal, 1 April 2024

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 2024)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

Jln. Dr. Sutomo No. 63 Slawi KabupatenTegal, Tlp. (0283) 491016- 491761

Fax.491016 Slawi 52419, Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id,

E-mail: kontak@rsudsoeselo.com

2024



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 2024)**

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 – 30 Juni 2024).

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 2024), 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 2024)**

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN					GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT	
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA (Soeselo Online)			
April	35	Pelayanan Dokter	2		2	4	3	Pelayanan Dokter Di Poliklinik Lama	Selesai ditindaklanjuti	
								Antrian ke poli bedah mulut harus menunggu lama	Selesai ditindaklanjuti	
		Pelayanan Farmasi			2	4	1	Menunggu antrian obat di Farmasi lama	Selesai ditindaklanjuti	
		Pendaftaran Online				2	6	4	Mau daftar online ke poli jantung tapi nama dokter tidak muncul	Selesai ditindaklanjuti
									Pendaftaran online nomor rujukan tidak muncul, sering gangguan	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat	2			2			Sikap perawat kurang ramah	Selesai ditindaklanjuti
Pelayanan Petugas Pendaftaran						1	Petugas kurang jelas memberikan penjelasan	Selesai ditindaklanjuti		
Mei	21	Pendaftaran Online			2	6	4	Aplikasi sering gangguan	Selesai ditindaklanjuti	
		Pelayanan Dokter						Jumlah dokter urologi agar ditambah lagi	Selesai ditindaklanjuti	
					3			6	Dokter agar mulai pelayanan lebih cepat karena pasien sudah banyak yang menunggu	Selesai ditindaklanjuti
Fasilitas							Jumlah kursi pasien di poli	Selesai ditindaklanjuti		



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



BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN				GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT	
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			LAINNYA (Soeselo Online)
								urologi dan poli yang lain agar ditambah	Selesai ditindaklanjuti
Juni	20	Pendaftaran Online			7	5	2	Pendaftaran ke poli dalam tidak bisa diakses	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat					2	Sikap perawat agar lebih ramah kepada pasien	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter					4	Dokter agar lebih cepat dalam mulai pelayanan di poliklinik	Selesai ditindaklanjuti
JUMLAH			4		20	25	27		
TOTAL							76		



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 2024), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi
Pada tanggal, 1 Juli 2024

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



dr. Teguh Sukma Wibowo, M.M.
Penata 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

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 2024)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

Jln. Dr. Sutomo No. 63 Slawi KabupatenTegal, Tlp. (0283) 491016- 491761

Fax.491016 Slawi 52419, Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id,

E-mail: kontak@rsudsoeselo.com

2024



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 II (1 APRIL – 31 JUNI 2024)**

F. PENDAHULUAN

5. 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.

6. 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.

7. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Laporan Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan meliputi:

4. Pengaduan masyarakat;
5. Penanganan pengaduan masyarakat; dan
6. 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

8. DASAR HUKUM

3. Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal
4. 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.

G. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada RumahSakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan II (1 April – 30 Juni 2024).

H. HASIL YANG DICAPAI

3. Publik Campaign Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.
4. Bahwa berdasarkan hasil evaluasi Triwulan II (1 April – 30 Juni 2024), 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 2024)**

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN					GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT	
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA (Soeselo Online)			
April	35	Pelayanan Dokter	2		2	4	3	Pelayanan Dokter Di Poliklinik Lama	Selesai ditindaklanjuti	
								Antrian ke poli bedah mulut harus menunggu lama	Selesai ditindaklanjuti	
		Pelayanan Farmasi			2	4	1	Menunggu antrian obat di Farmasi lama	Selesai ditindaklanjuti	
		Pendaftaran Online				2	6	4	Mau daftar online ke poli jantung tapi nama dokter tidak muncul	Selesai ditindaklanjuti
									Pendaftaran online nomor rujukan tidak muncul, sering gangguan	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat	2			2			Sikap perawat kurang ramah	Selesai ditindaklanjuti
Pelayanan Petugas Pendaftaran						1	Petugas kurang jelas memberikan penjelasan	Selesai ditindaklanjuti		
Mei	21	Pendaftaran Online			2	6	4	Aplikasi sering gangguan	Selesai ditindaklanjuti	
		Pelayanan Dokter						Jumlah dokter urologi agar ditambah lagi	Selesai ditindaklanjuti	
					3			6	Dokter agar mulai pelayanan lebih cepat karena pasien sudah banyak yang menunggu	Selesai ditindaklanjuti
Fasilitas							Jumlah kursi pasien di poli	Selesai ditindaklanjuti		



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



BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN				GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT	
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			LAINNYA (Soeselo Online)
								urologi dan poli yang lain agar ditambah	Selesai ditindaklanjuti
Juni	20	Pendaftaran Online			7	5	2	Pendaftaran ke poli dalam tidak bisa diakses	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat					2	Sikap perawat agar lebih ramah kepada pasien	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter					4	Dokter agar lebih cepat dalam mulai pelayanan di poliklinik	Selesai ditindaklanjuti
JUMLAH			4		20	25	27		
TOTAL							76		



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

I. SIMPULAN DAN SARAN

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

7. Pengaduan dari pasien/keluarga yang datang langsung ke unit pengaduan/customer care
8. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui SMS
9. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media social (website, twitter, facebook, instagram)
10. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui kotak saran
11. Pengaduan dari pasien/keluarga melalui media massa
12. 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.

J. PENUTUP

Demikian Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan II (1 April – 30 Juni 2024), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi

Pada tanggal, 1 Juli 2024

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 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 2024 (Triwulan 1 & 2)

BULAN	JUMLAH	MEDIA PENGADUAN					JUMLAH TINDAK LANJUT
		LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA	
Januari	30	1		4	9	16	30
Februari	37	1		10	8	18	37
Maret	43	1		10	10	22	43
April	35	4		8	14	9	35
Mei	21	-		5	6	10	21
Juni	20	-		7	5	8	20
TOTAL	186	7		44	52	83	186



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 III
(1 JULI – 30 SEPTEMBER 2024)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

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

2024



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 2024)**

1. 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 III (1 Juli – 30 September 2024).

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 – 30 September 2024), 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 III (1 Juli – 30 September 2024)**

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN				LAINNYA (Soeselo Online)	GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT	
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL				
JULI	30	Perawat	1					Pasien dirujuk dari klinik melati ke klinik penyakit dalam untuk minta rujukan ke klinik THT, tetapi di klinik penyakit dalam, pasien diminta ikut antri seperti pasien yg lain, padahal hanya minta rujukan saja, Akhirnya poli THT tutup dan pasien kecewa karena harus menunggu lama di klinik penyakit dalam	Selesai Ditindaklanjuti	
		Petugas Mesin Antrian				1		Sikap petugas kurang ramah. Petugas salah mengambilkan nomor antrian, sehingga pasien harus menunggu lama,petugas terlihat tidak menguasai pekerjaannya	Selesai Ditindaklanjuti	
		Fasilitas Ruangan						1	Tidak ada fasilitas untuk chas HP diruangan. Ada stop kontak, tapi stop kontak ditutup lakban	Selesai Ditindaklanjuti
								1	Toilet di lantai 2 terlalu sempit	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			
		Layanan Antor			1		1	Ikut hantaran obat ke banjaranyar, tapi sudah 2 hari obat belum sampai	Selesai Ditindaklanjuti
		Pendaftaran Online			1	5	2	Aplikasi sulit digunakan, pendaftaran online sering gagal	Selesai Ditindaklanjuti
			1	Pendaftaran Online sangat sulit dilakukan, sudah mencoba daftar tetapi selalu gagal berkali-kali			Selesai Ditindaklanjuti		
			5	Pendaftaran online ke poli penyakit dalam kenapa tidak bisa			Selesai Ditindaklanjuti		
			2	Nomor antrian agar dimunculkan di aplikasi pendaftaran			Selesai Ditindaklanjuti		
		Pelayanan Dokter	1		2	2	3	Harus menunggu jadwal antrian di poli bedah mulut lama, berkali-kali diberikan jadwal, tapi ketika datang selalu tutup	Selesai Ditindaklanjuti
								Pelayanan Dokter di poli penyakit dalam sangat lama, sudah menunggu dari pagi, tapi sampai Pkl. 10.00 dokter belum datang, belum nanti masih menunggu antrian obat di farmasi	Selesai Ditindaklanjuti
								Ibu saya rutin berobat ke poli syaraf, biasanya dilayani oleh dr. Yuki, tetapi kenapa sekarang dokter nya yang menangani bukan dr. Yuki. Kondisi ibu saya sekarang tambah memburuk	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 IGD					1	Tingkatkan lagi pelayanan di IGD, jangan menambah stress pasien dengan pelayanan yang kurang baik	Selesai Ditindaklanjuti	
AGUSTUS	16	Pelayanan Administrasi			1			Pasien rutin kontrol ke poli bedah mulut karena kasus KLL, setiap kontrol selalu dimintai berkas fotokopi, apakah berkas tidak disimpan sebagai back up sehingga tidak harus berkali-kali mengumpulkan	Selesai Ditindaklanjuti	
		Pelayanan Petugas Pendaftaran			1			Pelayanan petugas pendaftaran kurang baik, petugas ketus dan kurang ramah dalam melayani	Selesai ditindaklanjuti	
		Pelayanan Petugas IGD	1					Pasien di diagnosis pecah pembuluh darah, penanganan di IGD sangat lama, menunggu pindah ruang di ICU sangat lama	Selesai Ditindaklanjuti	
		Pelayanan Petugas Rehab medik				1		Petugas rehabilitasi medik tidak ramah dalam melayani pasien		
		Pelayanan Perawat				1			Pemanggilan pasien di poli dalam tidak sesuai urutan antrian	Selesai Ditindaklanjuti
						1			Pasien di ruang dahlia lapor bahwa infus habis, tapi disuruh menunggu dan mematikan infus sendiri	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter	1						Pasien dirujuk ke poli bedah mulut, tapi pasien harus bolak	Selesai Ditindaklanjuti



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



BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN				LAINNYA (Soeselo Online)	GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			
							balik datang, karena jadwal selalu direschedule berkali-kali		
						3	Menunggu antrian dokter di poliklinik lama	Selesai Ditindaklanjuti	
		Pendaftaran Online				4	Aplikasi pendaftaran online tidak bisa digunakan untuk pendaftaran ke poli penyakit dalam	Selesai Ditindaklanjuti	
		Fasilitas				2	Toilet di lantai 2 sempit	Selesai Ditindaklanjuti	
SEPTEMBER		Pelayanan Dokter	1				1	Jadwal kedatangan dokter supaya lebih pasti sehingga pasien lebih nyaman dalam menunggu	Selesai Ditindaklanjuti
							1	Dokter seharusnya tidak meninggalkan poli terlalu lama, saat ini sudah Pkl. 11.15 tetapi dokter belum datang juga di poli, pasien menunggu lama, kalau harus membeli makan dan minum di kantin RS, harganya lumayan mahal	Selesai Ditindaklanjuti
							2	Pemanggilan pasien tidak sesuai nomor antrian, kenapa nomor yang belakangan malah dipanggil duluan	Selesai Ditindaklanjuti
							2	Pelayanan poli dalam supaya lebih baik lagi. Pasien sudah	Selesai Ditindaklanjuti



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



BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN				GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT	
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			LAINNYA (Soeselo Online)
							menunggu, tetapi dokter tidak kunjung datang, padahal pasien yang menunggu sudah banyak		
					1	3	1	Pelayanan antrian ke dokter spesialis bedah mulut agar diperbaiki, berbulan-bulan bolak balik ganti jadwal, harus ijin kerja, sewa mobil dan jauh-jauh dari rumah, tetapi sampai RS selalu tutup	Selesai Ditindaklanjuti
					1			Menunggu pelayanan dr. Glorio lama, beliau ijin keluar, tetapi ini sudah hampir jam makan siang, beliau masih belum mulai lagi, pasien sudah banyak yang menunggu	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat			1			Mengapa diagnosa adik saya yang dirawat di ruang teratai, bisa tersebar luas dilingkungan rumah saya, adik saya masuk RS karena percobaan bunuh diri, tetapi ada perawat yang menceritakan diagnosa tsb kepada teman nya, hingga akhirnya diagnosa adik saya dirawat tersebar luas	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				
			1					Pelayanan perawat dan dokter di IGD mengecewakan, saya hanya bertanya apakah saya bisa menggunakan BPJS, tetapi dokter dan perawat tidak memberikan informasi yang jelas	Selesai Ditindaklanjuti	
		Pendaftaran Online					1	Aplikasi pendaftaran online nya membingungkan	Selesai Ditindaklanjuti	
							1	Mau daftar online tapi tidak bisa, aplikasi nya sulit sekali digunakan, sistemnya tolong diperbaiki	Selesai Ditindaklanjuti	
							1	Hasil Lab agar dicantumkan di dalam aplikasi sehingga pasien tidak perlu bolak balik mengambil hasil, cukup dilihat melalui aplikasi	Selesai Ditindaklanjuti	
		Pelayanan Petugas					1	Petugas supaya lebih teliti lagi, agar tidak salah dalam meberikan stempel dalam surat keterangan hasil pemeriksaan	Selesai Ditindaklanjuti	
		Pelayanan Petugas Antrian	1					1	Petugas mesin antrian salah mengambilkan nomor antrian, saya sudah menunggu lama, ternyata poli gigi konservasi sudah tutup karena pasien dibatasi	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			
					1		Petugas mesin antrian tidak profesional dalam bekerja, saya mendapatkan rujukan ke poli penyakit mulut, oleh petugas dibidang tutup, karena sabtu tidak ada jadwal, setelah saya cek di google dan aplikasi Jkn Mobile, poli penyakit mulut ada jadwalnya	Selesai Ditindaklanjuti	
							Pelayanan petugas mesin antrian mengecewakan, saya mau ambil nomor antrian, tetapi petugas sedang sarapan, satpam juga tidak sigap menggantikan petugas mengambil nomor antrian	Selesai Ditindaklanjuti	
		Fasilitas RS					1	Tempat parkir mohon dibuat yang lebih baik lagi, ada atapnya, sehingga tidak kepanasan dan tidak lecet karena penuh dan berdesakan	Selesai Ditindaklanjuti
							1	Wifi nya tidak bisa digunakan	Selesai Ditindaklanjuti
					1	2		Mohon petugas parkir ditertibkan, mengapa hanya mengantar pasien HD melalui IGD, mobil tidak parkir, tapi tetap dikenakan tarif parkir	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				GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT	
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			LAINNYA (Soeselo Online)
		Layanan ANTOR			1			Ikut layanan antor tapi sudah 2 hari belum sampai	Selesai Ditindaklanjuti
							1	Fasilitas mandi bola di ruang bermain anak supaya diadakan lagi	Selesai Ditindaklanjuti
		Tarif MCU				1		Kenaikan tarif MCU agar ditinjau lagi, agar tidak memberatkan pasien	Selesai Ditindaklanjuti
JUMLAH			7		17	19	38		
TOTAL			81						



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 – 30 September 2024), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Slawi
Pada tanggal, 1 Oktober 2024

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



dr. Teguh Sukma Wibowo, M.M.

Penata 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

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 2024)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL

Jln. Dr. Sutomo No. 63 Slawi KabupatenTegal, Tlp. (0283) 491016- 491761

Fax.491016 Slawi 52419, Website: www.rsudsoeselo.tegalkab.go.id,

E-mail: kontak@rsudsoeselo.com

2024



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 IV (1 OKTOBER – 31 DESEMBER 2024)**

1. 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 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.

2. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada RumahSakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan VI (1 Oktober – 31 Desember 2024).

3. 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 2024), RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal penanganan pengaduan masyarakat sebagai berikut:



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 2. Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal
Triwulan IV (1 Oktober – 31 Desember 2024)**

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN				LAINNYA (Soeselo Online)	GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			
OKTOBER	22	Pelayanan Dokter			2			Pasien sudah mendapatkan antrian untuk ke poli bedah mulut, tetapi karena dokter harus melakukan tindakan operasi, pasien terpaksa harus mundur untuk mendapatkan pelayanan	Selesai Ditindaklanjuti
								Pasien sudah berhasil melakukan pendaftaran melalui aplikasi soeselo online ke poli anak, tetapi sampai di RS, ternyata kuota pasien sudah penuh	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas Kepegawaian				2		Beberapa nama dan Nomor NIK peserta calon rekrutmen karyawan ada yang berbeda dengan identitas yang sebenarnya	Sudah ditindaklanjuti



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



BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN				GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT	
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			LAINNYA (Soeselo Online)
						1		Menunggu pengumuman rekrutmen BLUD Lama	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pengantaran Obat					1	Pasien ikut pelayanan antar obat, tetapi sudah 2 hari obat belum sampai	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat			1			Pasien anak di rawat di ruang Aggrek 1, Ketika infuse anak terlepas, ibu pasien meminta bantuan kepada perawat di ruang Anggrek1, tetapi sikap perawat kurang sigap dan kurang ramah dalam berkomunikasi	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas Satpam					1	Petugas agar lebih tegas dalam menertibkan pasien di malam hari. Ada penunggu pasien di ruang kemuning yang lebih dari 1 orang, masih mengobrol di malam hari sehingga mengganggu kenyamanan pasien sebaliknya	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Dokter	1					Pasien sudah 3 hari dirawat oleh dr. Iman Sp.PD di ruang teratai namun pasien selalu divisite oleh residen, pasien menanyakan mengapa dr. Iman tidak visite	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			
								langsung dan harus mewakili kepada residen	
		Pelayanan Perawat	1					Pasien dengan kasus tangan nya masuk ke mesin penggiling daging, foto pasien beredar luas di media sosial, pasien merasa keberatan, setelah ditelusuri ternyata foto-foto pasien tsb disebar oleh Basarnas dan bukan oleh pihak RS	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas Kasir					1	Pelayanan petugas kasir lama	Selesai ditindaklanjuti
		Fasilitas RS					1	Perlu ditambah pengeras suara di loket pengambilan obat agar terdengar oleh pasien	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan petugas Farmasi					1	Pelayanan petugas farmasi agar lebih ditingkatkan, supaya bisa lebih cepat dalam pelayanan	Selesai Ditindaklanjuti
							1	Obat sirup untuk pasien anak ada yang tidak diberikan dengan alasan kosong (Obat tersebut merupakan obat fomas dan kosong dari distributor)	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Aplikasi Pendaftaran					1	Daftar melalui aplikasi soeselo online ke poli bedah mulut, tetapi tidak bisa memasukkan nomor rujukan	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					GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA (Soeselo Online)		
						1	1	Mau daftar online melalui aplikasi soeselo online tetapi selalu gagal	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat					1	Pelayanan Perawat di Ruang Dahlia kurang sigap	Selesai Ditindaklanjuti
						1		Pelayanan Perawat di ruang nusa indah kurang ramah	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran					1	Pelayanan antrian online sering gagal, susah sekali untuk masuk	Selesai Ditindaklanjuti
							1	Pelayanan pendaftaran pasien dengan menggunakan sidik jari harap ditinjau kembali karena menyulitkan bagi pasien dengan keterbatasan gerak	Selesai Ditindaklanjuti
						1		Tidak ada petugas pendaftaran di lantai 2	Selesai Ditindaklanjuti
NOVEMBER	35	Pelayanan Perawat			1			Pelayanan perawat PKL kurang ramah dan perlu ditingkatkan lagi sopan santun dan tata kramanya	Selesai Ditindaklanjuti
					1			Pelayanan Perawat Kemuning kurang sigap, fasilitas kamar mandi perlu diganti dengan WC jongkok untuk mempermudah pasien	Selesai Ditindaklanjuti



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



BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN				LAINNYA (Soeselo Online)	GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			
						1	Pelayanan perawat di dahlia kurang sigap dan cekatan		
		Pelayanan Petugas Mesin Antrian			1		Pelayanan petugas mesin antrian kurang komunikatif dan kurang jelas dalam pemberian informasi, saya sudah mengambil nomor antrian dari pagi, lalu saya tinggal pulang, sesampainya kembali di RS ternyata sudah tutup	Selesai Ditindaklanjuti	
		Pelayanan Pendaftaran Online			10		Setelah peraturan baru diterapkan di lantai 2, pasien jadi menumpuk	Selesai Ditindaklanjuti	



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



BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN				LAINNYA (Soeselo Online)	GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL			
		Pelayanan Pendaftaran online						Menunggu Pendaftaran Online di lantai 2 menjadi kurang tertib dengan diterapkannya aturan baru	
								Selalu gagal melakukan pendaftaran online melalui aplikasi Soeselo Online	
								Pendaftaran Online dialihkan melalui aplikasi JKN Mobile, tetap sering gagal dan gangguan	



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



BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN					GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA (Soeselo Online)		
						1		Peralihan alur pendaftaran (pasien sidik jari terlebih dahulu, berkas ditumpuk)	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan IGD			1			Menunggu lama di IGD untuk mendapatkan kamar rawat inap	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas Parkir			1			Perlu ditingkatkan lagi pengawasan terhadap motor yang keluar masuk dan peraturan parkir bagi penunggu pasien perlu diperjelas lagi	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Poli Gigi Konservasi			1			Sudah mendapatkan nomor antrian melalui aplikasi soeselo online, tetapi sampai di RS kuota sudah penuh dan harus kembali dijadwalkan lagi secara manual, tolong diperjelas alur pelayanannya	
		Peayanan Dokter			1			Pasien pasca dirawat di ruang mawar, setelah pulang hasil CS Scan tidak dibawakan	Selesai Ditindaklanjuti
					1			Pasien sudah dirawat selama 3 hari tetapi belum pernah bertemu dengan dokter, padahal pasien	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			
					1			rencana pulang (dr. Maretina, Sp.PD)	
								Menunggu dokter spesialis urologi lama	Selesai Ditindaklanjuti
								Pelayanan dokter di poli syaraf belum mulai padahal sudah pukul 10.00 (dr. Novie Sp.S)	Selesai Ditindaklanjuti
								Mau periksa ke poli bedah mulut tetapi harus menunggu selama 6 minggu	Selesai Ditindaklanjuti
						4		Pasien dirawat di ruang dahlia, tetapi dokter tidak pernah visite, hasil ronsen dan USG juga tidak dibacakan kepada keluarga pasien	Selesai Ditindaklanjuti
								Komunikasi dokter kurang asertif dan kurang memotivasi pasien	Selesai Ditindaklanjuti
		Pengadaan Barang & Jasa					1	Renovasi tahap lanjut kenapa diberikan kepada orang luar	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Petugas Farmasi					2	Pelayanan farmasi di lantai 2 lambat bgt. Ga kaya di lantai 3. Petugasnya banyak ngbrol	Selesai Ditindaklanjuti
								Obat dari farmasi ada yang kosong, kemarin dimintai nomor WA katanya kalau stok obat sudah ada akan dihubungi	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Pendaftaran					1	Kenapa kok sekarang yang daftar online tidak langsung	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			
								dicetak & dibawa berkasnya, sementara yang lain berkasnya sudah dikasih diantrian poli,kita masih nunggu berkasnya diantar, dari pendaftaran ke poli, kita yang datang duluan jadi terakhir dipanggilnya	
							1	Kenapa bulan desember ga bisa daftar online malah di suruh ke jkn mobile	Selesai Ditindaklanjuti
							1	Pelayanan pendaftaran online lelet	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat					1	Mohon untuk pelayanan obat bagi pasien pulang bisa diurus oleh perawat termasuk fasilitas pengantaran bagi pasien pulang	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat					1	Nomor antrian saya 28, tetapi belum dipanggil, sampe nomor 31 sistem pemanggilan pasien nya bagaimana	Selesai Ditindaklanjuti
Desember	17	Pelayanan Petugas Pendaftaran	1					Pasien rencana kontrol ke poli bedah mulut. Sudah melakukan pendaftaran online melalui aplikasi Jkn Mobile, tetapi sesampainya di RS ternyata kuota sudah penuh, dan pasien disarankan untuk reschedule di tanggal yang lain	Selesai Ditindaklanjuti
							1	Periksa menggunakan BPJS ke IGD	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			
								tetapi tidak bisa dijamin (karena pasien pulang paksa atas permintaan sendiri)	
						1		Pasien mendaftar sebagai pasien BPJS, tetapi katanya BPJS nya tidak bisa digunakan (ternyata pasien belum dibuatkan BPJS oleh anaknya)	Selesai Ditindaklanjuti
		Pelayanan Perawat Pelayanan Perawat				1		Pelayanan perawat kurang tanggap dan kurang cepat pada pasien riwayat HD	Selesai Ditindaklanjuti
					1			Pelayanan perawat di ruang Palm kurang sigap dan kurang komunikatif	Selesai Ditindaklanjuti
		Pendaftaran Online					1	Pasien sudah melakukan pendaftaran online melalui aplikasi Jkn Mobile, tetapi sesampainya di RS pasien tidak dapat dilayani karena jam pendaftaran sudah tutup, ternyata terjadi error system dalam aplikasi Jkn Mobile, sehingga waktu yang tertera tidak sesuai dengan jam pelayanan	Selesai Ditindaklanjuti
						2		Pendaftaran online menggunakan Jkn Mobile selalu terkendala, SKDP belum dibuat, HP jadul/tidak punya, Gaptex (tanpa sanak saudara),	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 kuota terbatas/habis		
		Pelayanan Petugas Satpam			1			Satpam agar lebih tegas dan tertib dalam menerapkan jam besuk untuk pengunjung dan membatasi jumlah keluarga yang diperbolehkan untuk mendampingi pasien	Selesai Ditindaklanjuti	
		Fasilitas RS			1			Tidak tersedia nya kursi penunggu di depan ruang mawar 2	Selesai Ditindaklanjuti	
						1		Supaya disediakan ruangan khusus bagi pasien thalasemia di IGD	Selesai Ditindaklanjuti	
		Pelayanan Dokter			1			Pelayanan Dokter IGD kurang ramah dan tidak sigap	Selesai Ditindaklanjuti	
						1		Pelayanan pendaftaran ke klinik bedah mulut lama dan diundur-undur	Selesai Ditindaklanjuti	
						1		Pasien merasa belum sembuh tetapi sudah dipulangkan	Selesai Ditindaklanjuti	
		Pelayanan Petugas Farmasi			1			Antrian obat di farmasi lama	Selesai Ditindaklanjuti	
		Pelayanan Mesin Antrian			2			Mesin antrian Error sehingga pasien harus antri menunggu lama	Selesai Ditindaklanjuti	
JUMLAH			1		7	8	1			
TOTAL									74	



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





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. 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.

5. PENUTUP

Demikian Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan VI (1 Oktober – 31 Desember 2024), dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tabel 5. Rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal Tahun 2024 (Triwulan I-IV)

BULAN	JUMLAH	MEDIA PENGADUAN					JUMLAH TINDAK LANJUT
		LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	LAINNYA	
Januari	30	1	-	4	9	16	30
Februari	37	1	-	10	8	18	37
Maret	43	1	-	10	10	22	43
April	35	4	-	8	14	9	35
Mei	21	-	-	5	6	10	21
Juni	20	-	-	7	5	8	20
Juli	30	2	-	6	7	15	30
Agustus	21	2	-	4	5	10	21
September	30	3	-	7	7	13	30
Oktober	22	2	-	3	6	11	22
November	35	2	-	19	6	8	35
Desember	17	1	-	7	8	1	17
JUMLAH	334	18	-	83	76	140	334