



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO

Jln. KRT. dr. Soeradji Tirtonegoro No. 1 Klaten

Telp : (0272) 321020 Fax : (0272) 321104 E-mail : rsupsoeradji_klaten@yahoo.com

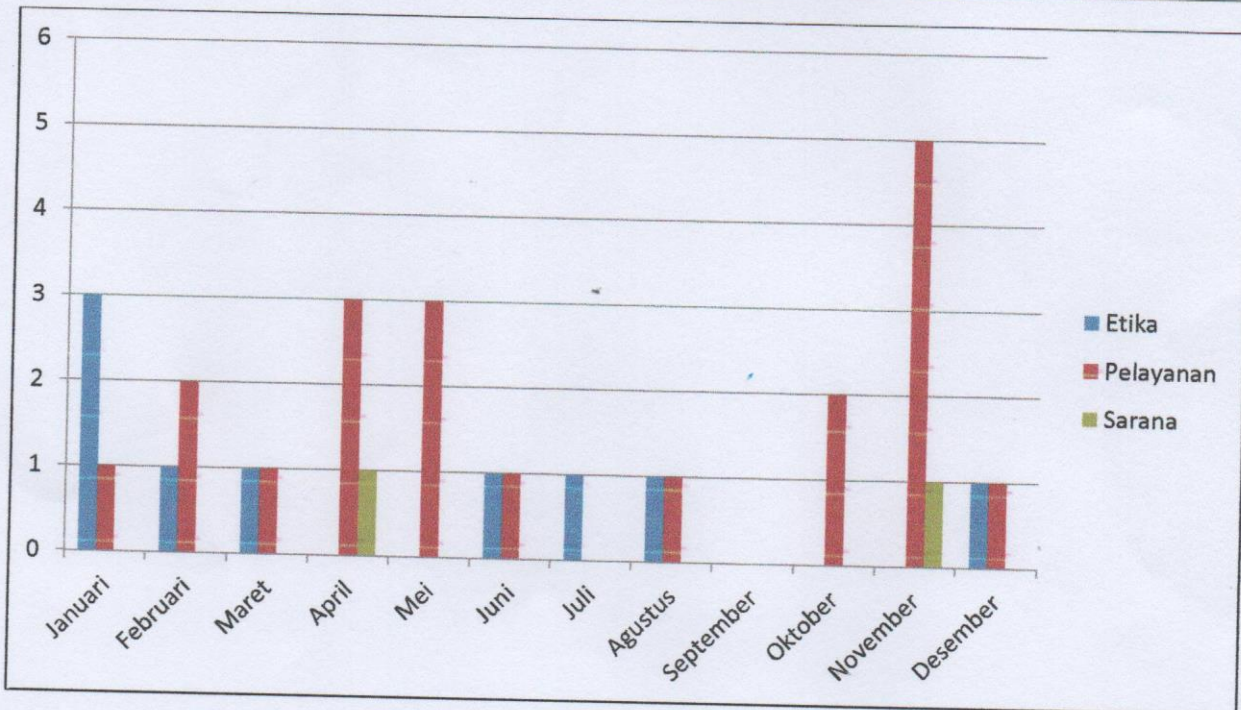


LAPORAN TAHUNAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2020

Terkait dengan mutu pelayanan, maka kami lakukan kajian/analisa tentang tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat yang berdasarkan indikator komplain dan tipe komplain yang telah dilaporkan selesai pada Bulan Januari - Desember 2020.

A. Berdasarkan Indikator Komplain Tahun 2020

| Indikator Komplain | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei | Juni | Juli | Agst | Sept | Okt | Nov | Des |
|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|-----|-----|-----|
| Etika | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Pelayanan | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 5 | 1 |
| Sarana | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |



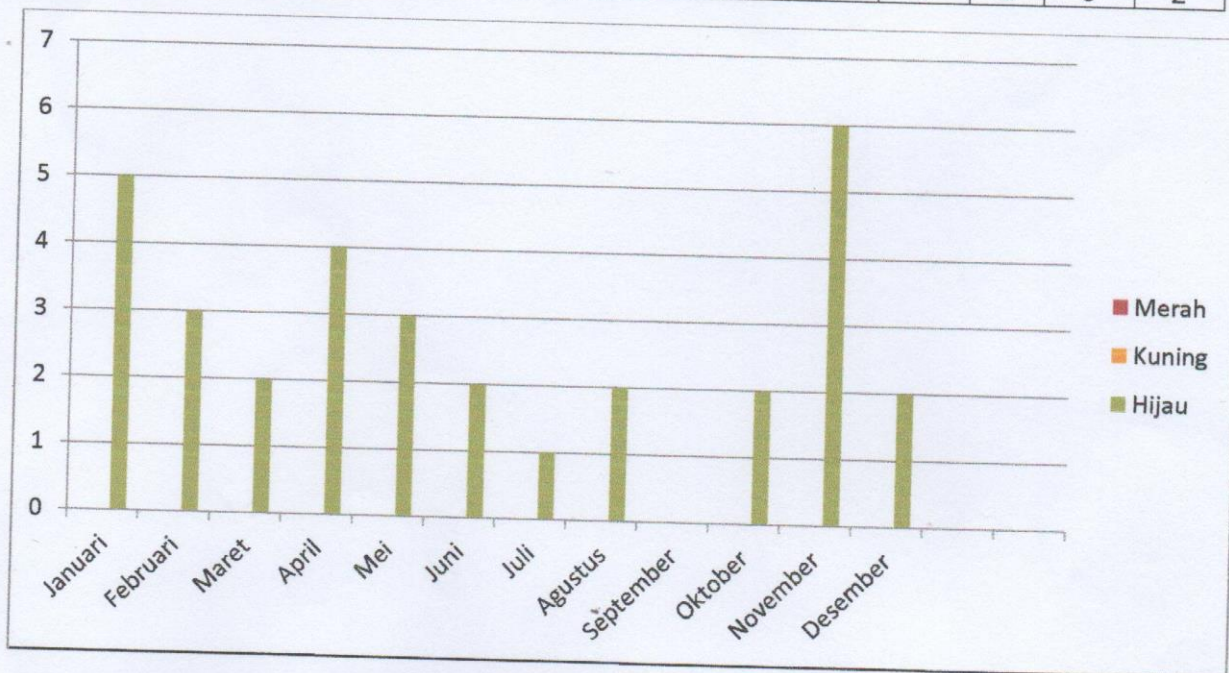
Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komplain terbanyak pada tahun 2020 adalah indikator komplain pelayanan :

- Etika**, terjadi kenaikan komplain terhadap indikator etika dikarenakan kurang komunikasi efektif.
Tidak lanjut dilakukan klarifikasi komplain dari unit terkait dan dilakukan pelatihan pelayanan prima.
- Pelayanan**, terjadi kenaikan yang signifikan pada bulan November terhadap indikator pelayanan dikarenakan :
 - Ketepatan jam pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan respon petugas dalam menanggapi kebutuhan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
 - Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan perlu diperhatikan sehingga tidak membingungkan pasien dan keluarga.

3. **Sarana**, adanya beberapa indikator komplain terhadap sarana dikarenakan :
- keteraturan sarana dan prasarana pelayanan baik di rawat jalan perlu ditingkatkan.

B. Berdasarkan Tipe Komplain Tahun 2020

| Tipe Komplain | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei | Juni | Juli | Agst | Sept | Okt | Nov | Des |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|-----|-----|-----|
| Merah | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kuning | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Hijau | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 6 | 2 |



Berdasarkan data tipe komplain dapat disimpulkan bahwa komplain pada tahun 2020 masuk kepada Tipe Hijau dikarenakan semua komplain bisa terselesaikan langsung dan sudah ditindaklanjuti.

Demikian laporan ini kami sampaikan atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

Ka. Instalasi Pemasaran dan Humas

Sri Wardani, SKM

NIP. 1972092119970320001