



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



RSST

NOTA DINAS


Nomor : KM.03.01/ III.4.3/ 09 / 2020

Yth : Direktur Utama
Dari : Direktur Keuangan
Hal : Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2019
Tanggal : 2 Januari 2020

Bersama ini kami sampaikan Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2019. Sehubungan dengan hasil monitoring dan evaluasi kami mohon arahan untuk tindak lanjut.

Demikian kami sampaikan, selanjutnya kami mohon arahan. Atas perhatian Ibu Direktur Utama kami ucapkan terima kasih.

Direktur Keuangan


Ni Ketut Rupini, SH, MARS
NIP. 196807241994032002



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



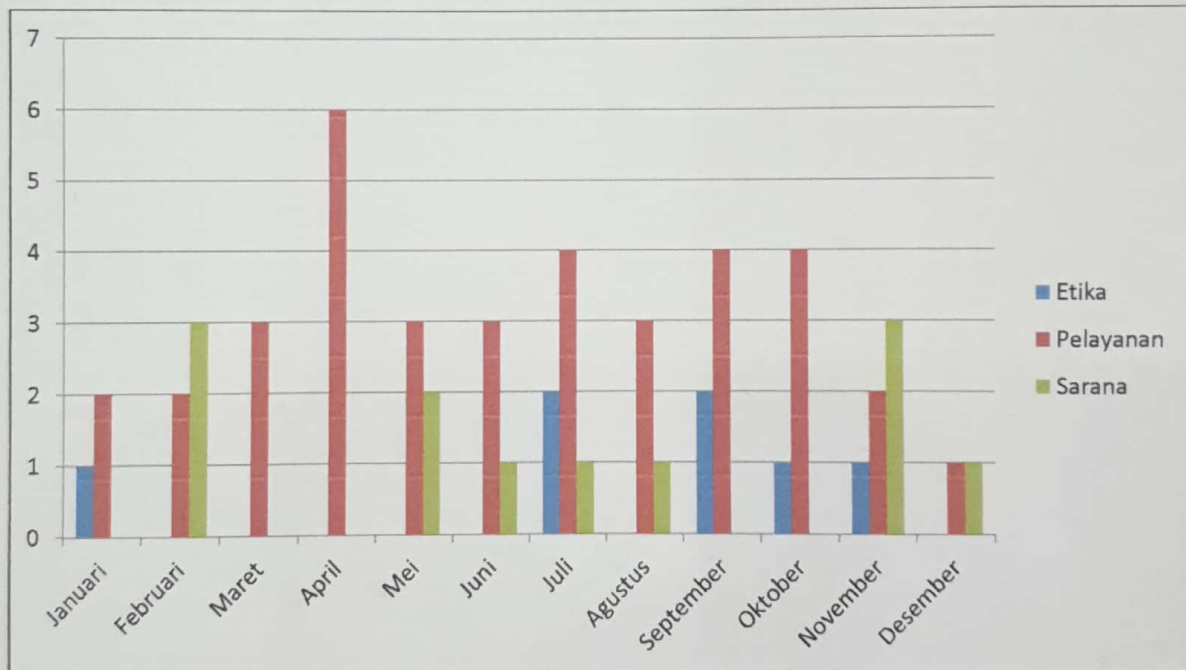
R S S T

LAPORAN TAHUNAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2019

Terkait dengan mutu pelayanan, maka kami lakukan kajian/analisa tentang tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat yang berdasarkan indikator complain dan tipe complain yang telah dilaporkan selesai pada Bulan Januari - Desember 2019.

A. Berdasarkan Indikator Complain Tahun 2019

Indikator Complain	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
Etika	1	0	0	0	0	0	2	0	2	1	1	0
Pelayanan	2	2	3	6	3	3	4	3	4	4	2	1
Sarana	0	3	0	0	2	1	1	1	0	0	3	1



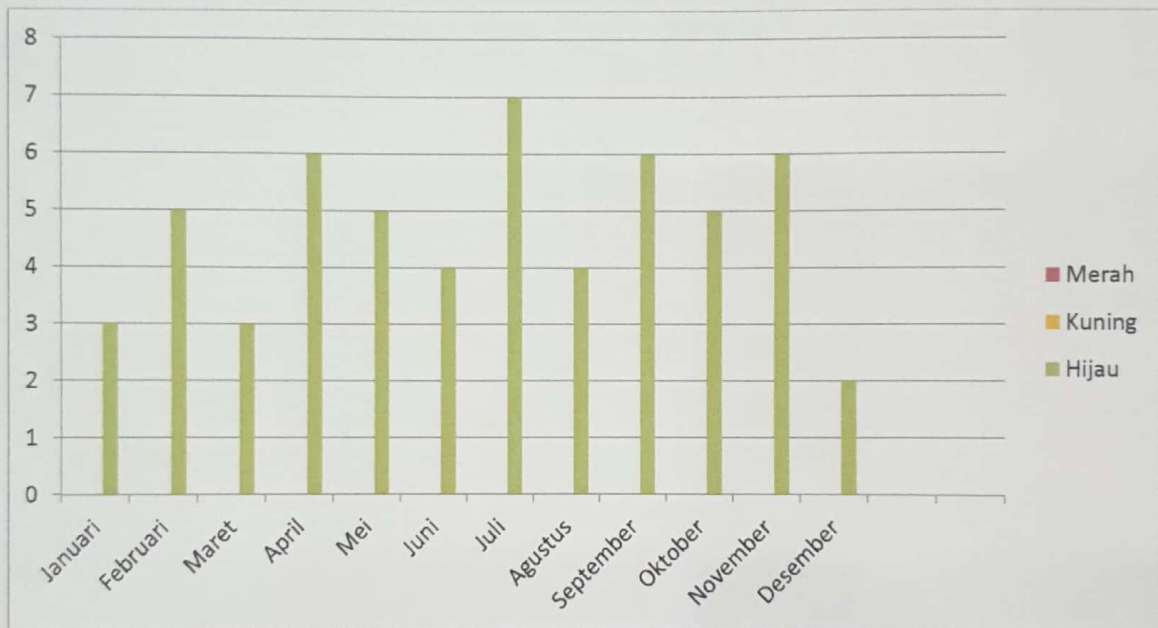
Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa complain terbanyak pada tahun 2019 adalah **indikator complain pelayanan** :

- Etika**, total sejumlah 7 complain terjadi kenaikan complain terhadap indikator etika dikarenakan kurang komunikasi efektif. Tidak lanjut dilakukan klarifikasi complain dari unit terkait dan dilakukan pelatihan pelayanan prima.
- Pelayanan**, total sejumlah 37 complain terjadi kenaikan yang signifikan pada bulan April terhadap indikator pelayanan dikarenakan :
 - Penjelasan 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**, sejumlah total 12 komplain terjadi kenaikan yang signifikan pada bulan Februari terhadap indikator sarana dikarenakan :
- Sarana prasarana pemeriksaan perlu ditingkatkan dan dilakukan perawatan secara berkala.
 - Kebersihan, kerapihan dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan baik di rawat jalan maupun rawat inap perlu ditingkatkan.

B. Berdasarkan Tipe Komplain Tahun 2019

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	3	5	3	6	5	4	7	4	6	5	6	2



Berdasarkan data tipe komplain dapat disimpulkan bahwa komplain pada tahun 2019 sejumlah total 56 komplain masuk dan dikategorikan 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