

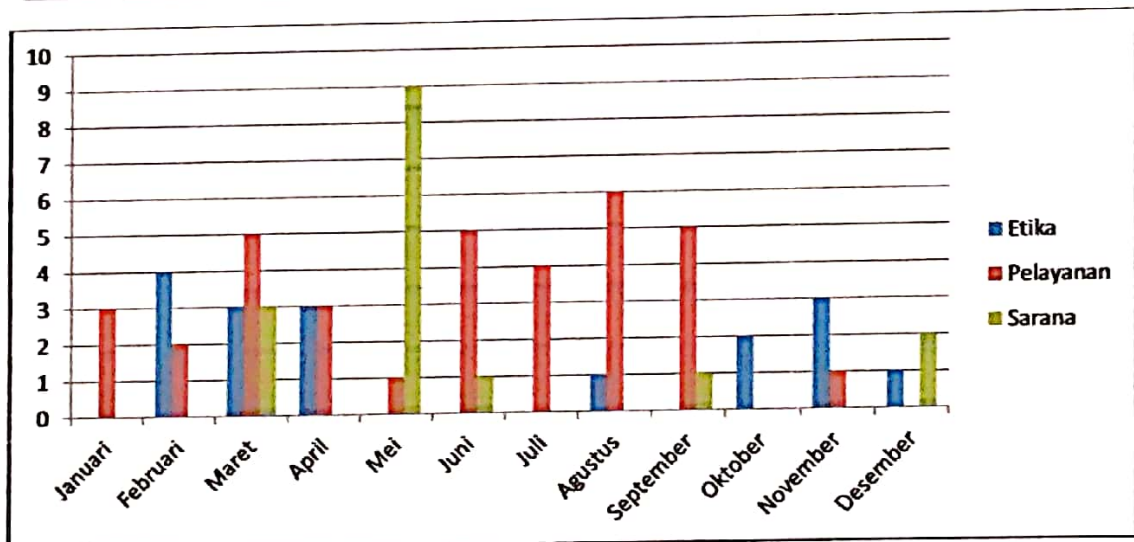


LAPORAN TAHUNAN PENANGANAN KOMPLAIN TAHUN 2021

Terkait dengan mutu pelayanan, maka kami lakukan kajian/analisa tentang tindak lanjut penanganan komplain yang berdasarkan indikator komplain dan tipe komplain yang telah dilaporkan selesai pada Bulan Januari - Desember 2021.

A. Berdasarkan Indikator Komplain Tahun 2021

Indikator Komplain	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
Etika	0	4	2	3	0	0	0	1	0	2	3	1
Pelayanan	3	2	5	3	1	5	4	6	5	0	1	0
Sarana	0	0	3	0	9	1	0	0	1	0	0	2

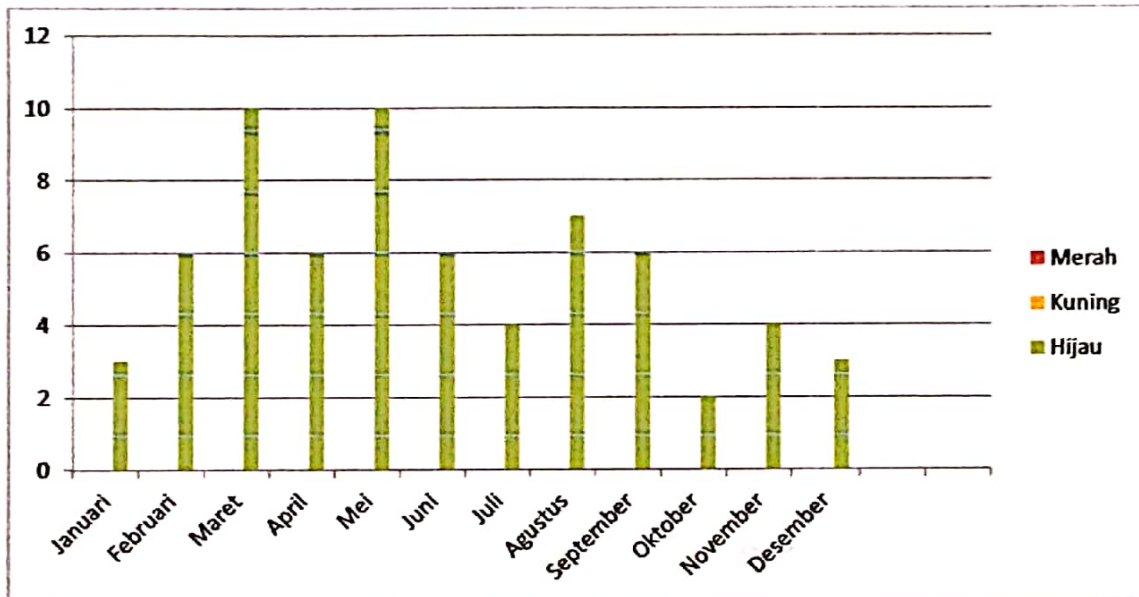


Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jumlah komplain pada tahun 2021 sebanyak 68 komplain, dengan indikator komplain terbanyak adalah pelayanan.

1. **Etika**, terjadi kenaikan komplain terhadap indikator etika dikarenakan kurang komunikasi efektif, sikap petugas saat melayani pasien tidak sesuai dengan semboyan 6S. Tidak lanjut dilakukan klarifikasi komplain dari unit kerja terkait dan dilakukan pelatihan pelayanan prima.
2. **Pelayanan**, terjadi kenaikan terhadap indikator pelayanan pada saat terjadinya lonjakan pasien Covid-19 dikarenakan :
 - Ketidakpastian informasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada keluarga pasien
 - Ketidakjelasan aturan dalam pelayanan terkait adanya pandemic Covid-19
3. **Sarana**, adanya beberapa indikator komplain terhadap sarana dikarenakan :
 - Terjadinya perubahan tarif parkir yang memberatkan karena dianggap sebagai bagian dari fasilitas pelayanan rumah sakit.
 - keteraturan sarana dan prasarana pelayanan di seluruh lini rumah sakit perlu ditingkatkan.

B. Berdasarkan Tipe Komplain Tahun 2021


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	6	10	6	10	6	4	7	6	2	4	3



Berdasarkan data tipe komplain dapat disimpulkan bahwa komplain pada tahun 2021 masuk kepada Tipe Hijau dikarenakan semua komplain bisa terselesaikan langsung dan sudah ditindaklanjuti.

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

Koordinator Organisasi dan Umum



Kemaludin, SKM, MPH
NIP. 197006211991011001