PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
RSUD Dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO BALIKPAPAN

TINDAK LANJUT MONITORING & EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

TRIWULAN II
TAHUN 2023

Humas - RSKD

PENGADUAN/KELUHAN/KOMPLAIN PASIEN/KELUARGA PASIEN/PENGGUNA JASA LAYANAN DI RSUD DR. KANUJOSO DJATIWIBOWO BALIKPAPAN

Merupakan pengaduan/keluhan/komplain ketidakpuasan pasien/keluarga pasien/ pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan karena pelayanan yang telah diterima dan diberikan tidak sesuai dengan keinginan atau harapan.

Ketidakpuasan merupakan perbedaan antara harapan (expectations) dan kinerja yang dirasakan (perceived performance).

ANALISA PERMASALAHAN

Perilaku Komplain Pelanggan :

1. Mengapa pelanggan melakukan komplain?
2. Seberapa banyak pelanggan tidak senang yang melakukan komplain?
3. Mengapa ada pelanggan yang tidak senang dengan pelayanan tapi tidak komplain?
4. Siapa biasanya yang paling sering komplain?
5. Dimana pelanggan menyampaikan komplainnya?

Faktor yang mempengaruhi perilaku keluhan pasien :

1) Kualitas produk dan jasa layanan,
2) Kualitas pelayanan (Service Quality),
3) Faktor emosional,
4) Biaya,
5) Komunikasi
6) Informasi

Alasan Pelanggan Komplain :

1. Mendapat tanggapan tetapi tidak sesuai dengan harapan
2. Pelanggan kelelahan dan stress
3. Menerima pelayanan acuh tak acuh / tidak sopan
4. Mendapat keterangan yang berbeda-beda dan oper sana sini
5. Pelanggan dipermalukan karena telah melakukan kekeliruan
6. Untuk mendapatkan kompensasi
7. Melampiaskan kemarahan
8. Membantu untuk meningkatkan service
9. Peduli terhadap pelanggan lainnya
10. Kualitas produk/jasa dan pelayanan
11. Biaya
12. Informasi tidak jelas
13. Prosedur administrasi yang bertele-tele
14. Fasilitas, sarana dan prasarana yang kurang / tidak terawat

PEMBAHASAN MASALAH

Pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan menyampaikan pengaduan/keluhan/komplain karena merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka inginkan atau sangat jauh dari apa yang mereka harapkan. Pasien datang ke RSKD untuk berobat agar cepat sembuh bukan tambah sakit karena tekanan. Padahal RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan ini merupakan Rumah Sakit rujukan untuk Kota Balikpapan dan sekitarnya.

Pelayanan kesehatan yang dimiliki RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Setiap siklus pelayanan memberikan kesempatan untuk evaluasi kualitas pelayanan oleh *provider* maupun pasien/pengguna jasa layanan. Memang semua pelayanan jasa tidak akan terlepas dari pengaduan pengguna jasa pelayanan tersebut. Pengaduan yang terjadi dapat merupakan keluhan yang memang benar-benar dirasakan mengganggu pengguna jasa atau hanya sekedar harapan berlebih yang tidak terwujud dari pengguna jasa tersebut.

Semua pelayanan kesehatan dituntut untuk lebih memfokuskan pada kebutuhan pelanggan, sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik dan perkembangan teknologi. Begitu pula dengan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan sebagai salah satu unit pelaksana pelayanan kesehatan harus bisa memberikan rasa aman dan nyaman kepada para pengguna jasa pelayanan karena pelayanan yang berkualitas sangat diharapkan oleh para pengguna jasa pelayanan.

Pasien menghendaki kualitas perawatan terbaik untuk harga yang mereka bayar. Harapan-harapan pasien sering berbeda dengan harapan dari penyedia jasa pelayanan. Harapan pasien ini akan dipakai sebagai standar untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di masa mendatang. Tidak akan ada satu bisnis pun yang dapat bertahan tanpa adanya pelanggan yang puas. Rumah Sakit yang gagal memuaskan pelanggan akan menghadapi masalah yang kompleks karena pengaruh *bad word of mouth*.

Kualitas pelayanan Rumah Sakit dapat diketahui dari penampilan professional personil Rumah Sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan, antara lain:

a. Keterlambatan pelayanan dokter,

b. Perawat dan petugas pelayanan lainnya yang jutek, judes dan tidak ramah,

c. Dokter yang kurang komunikatif dan informatif,

d. Lamanya proses pelayanan, dari mulai pendaftaran, di Poliklinik Publik, pemeriksaan penunjang, pengambilan obat, pembayaran, masuk ruang perawatan, proses pulang dll,

e. Informasi yang kurang dan tidak jelas.

f. Komunikasi tidak lancar.

g. Fasilitas, sarana dan prasarana rusak dan belum ada perbaikan.

Sebenarnya pasien maupun keluarga yang ingin komplain banyak hanya saja sebagian takut bila terlalu cerewet nanti tidak akan mendapatkan pelayanan yang baik, biasanya petugas bersikap marah, jutek dan pasien dicuekin setelah tahu bahwa dirinya dikomplain, itu asumsi sebagian besar pasien. Sehingga mereka memilih diam dan cuek dengan perilaku petugas terhadap mereka, yang penting mereka mendapat pelayanan, pengobatan dan pulang dapat obat (dengan kata lain mereka pasrah).

Fasilitas Layanan Pengaduan yang disediakan RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan adalah :

- ***Desk*** layanan pengaduan (Humas)
- Kotak pengaduan
- Email : humas.rskd@gmail.com atau Website : rsudkanujoso.com
- Telp : (0542) 873901 Ext.71191 atau Hp : 0811 5425021
- Facebook : Rsud Kanujoso
- IG : rsudkanujosodjatiwibowo

PENYEBAB KETIDAKPUASAN PASIEN YANG TERBANYAK

- Kesalahan-kesalahan yang terjadi saat proses pelayanan yang disebabkan oleh kelailaian petugas Rumah Sakit, padahal bisa jadi kekurang telitian tersebut sebenarnya bisa dihindari.
- Sikap pendekatan petugas pada pasien yaitu sikap petugas terhadap pasien ketika pertama kali datang di rumah sakit.
- Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien, seberapa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita pasien dan kelangsungan perawatan pasien selama berada dirumah sakit.
- Prosedur administrasi (pelayanan administrasi) pasien mulai masuk rumah sakit, selama perawatan berlangsung sampai keluar dari rumah sakit.
- Fasilitas – fasilitas yang disediakan rumah sakit yaitu fasilitas ruang inap, kualitas makanan atau kios-kios penjual makanan (kantin), privasi dan waktu kunjungan pasien.
- Kualitas pelayanan perawat
- Kualitas pelayanan dokter
- Kualitas pelayanan tenaga administrasi dan penunjang
- Kebersihan, kerapian dan kenyamanan lingkungan
- Kelengkapan alat dan obat
- Kecepatan pelayanan
- Sarana dan prasarana yang kurang perbaikan / maintenance.
- Jadwal pelayanan.
- Ketenagaan yang kurang

Ketidakpuasan pasien/pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan tersebut diatas dapat disebabkan oleh hal-hal berikut :

a. Gagal Berkomunikasi

adalah sikap petugas yang kurang ramah, kurang empati dan kurang mengayomi pasien/pelanggan.

b. Krisis waktu

Karena kurangnya perhatian dalam hal komunikasi, sedikit banyak dipengaruhi oleh alokasi waktu yang diberikan petugas kepada pasien/pelanggan.

c. Krisis Petugas

Kurangnya tenaga pelayanan dan kualifikasi petugas tidak sesuai dengan kompetensi dibidang pekerjaannya masing-masing.

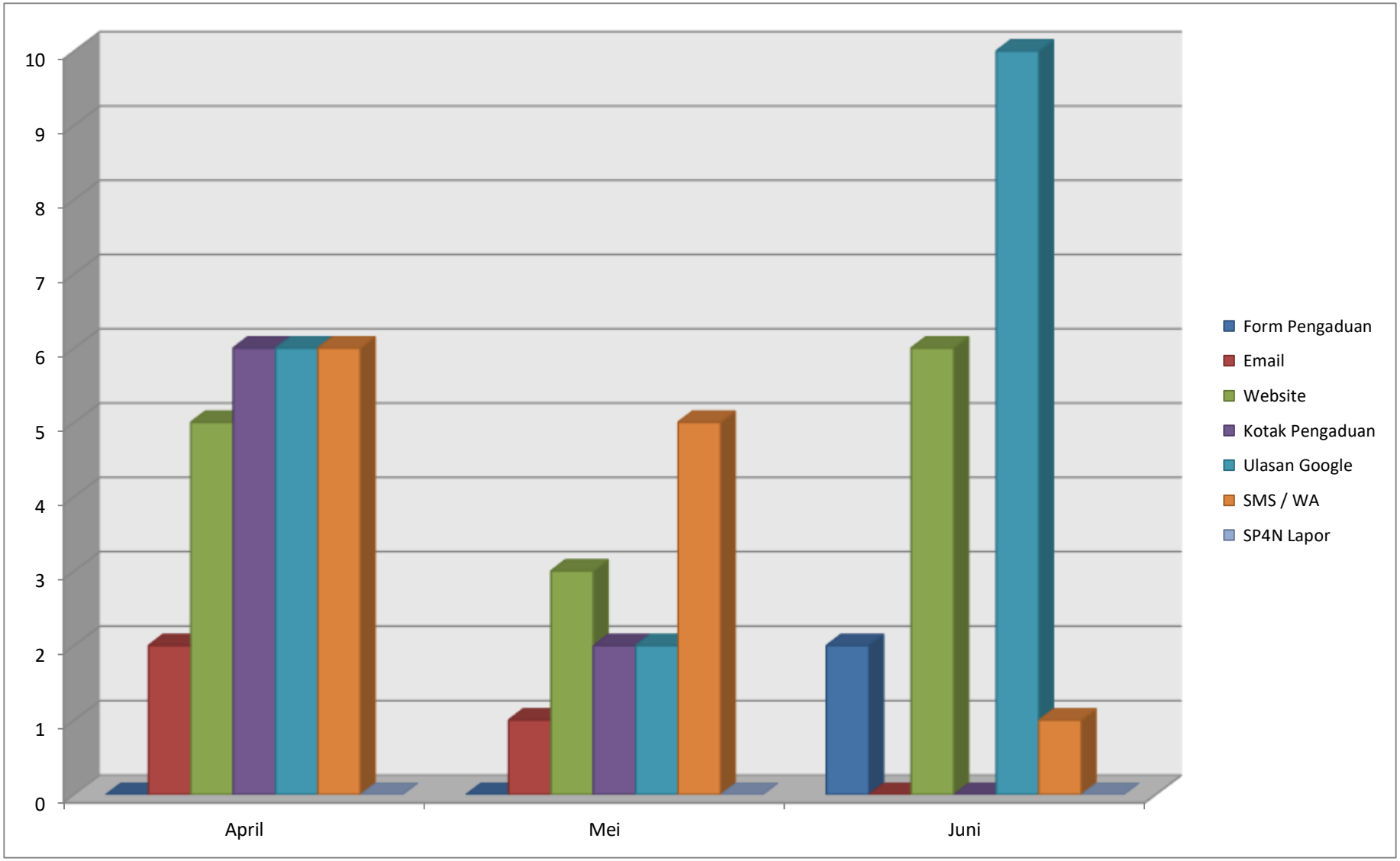
PENGADUAN BULAN APRIL – JUNI 2023

1. Pengaduan yang tidak berkaitan dengan RS (urusan personal pegawai)
2. Pendaftaran online tidak dapat diakses (sering error)
3. Pelayanan apotek lambat
4. Waiting list rawat inap
5. Tidak ada perbaikan sarana dan prasarana RS
6. Petugas jutek, tidak ramah, kasar dan terkesan marah (komunikasi kurang)
7. Petugas tidak disiplin (datang tidak tepat waktu)
8. Tidak ada respon dari petugas
9. Pelayanan pasien Asuransi / Perusahaan lama
10. Dokter tidak becus menangani pasien
11. Petugas CS tidak disiplin
12. Pemberian istirahat pasien hanya 3 hari

PENGADUAN BULAN APRIL – JUNI 2023

13. Kontak operator RSKD tidak respon
14. Pelayanan BPJS minimalis
15. Ada perbedaan pelayanan

JUMLAH PENGADUAN BULAN APRIL - JUNI 2023



REKAP PENGADUAN BULAN APRIL – JUNI 2023

No.	Pengaduan	April	Mei	Juni
1	Langsung ke desk pengaduan di Humas (formulir pengaduan)	0	0	2
2	Melalui Email : humas.rskd@gmail.com	2	1	0
3	Melalui Website : rsudkanujoso.com	5	3	6
4	Melalui Kotak Saran / Pengaduan	6	2	0
5	Melalui Ulasan Google	6	2	10
6	Melalui SMS ke kontak pengaduan 0811 542 5021	6	5	1
7	Melalui SP4N Lapor (lapor.go.id)	0	0	0
	Jumlah	25	13	19

TINDAK LANJUT DAN TINDAKAN KOREKSI / PENCEGAHAN

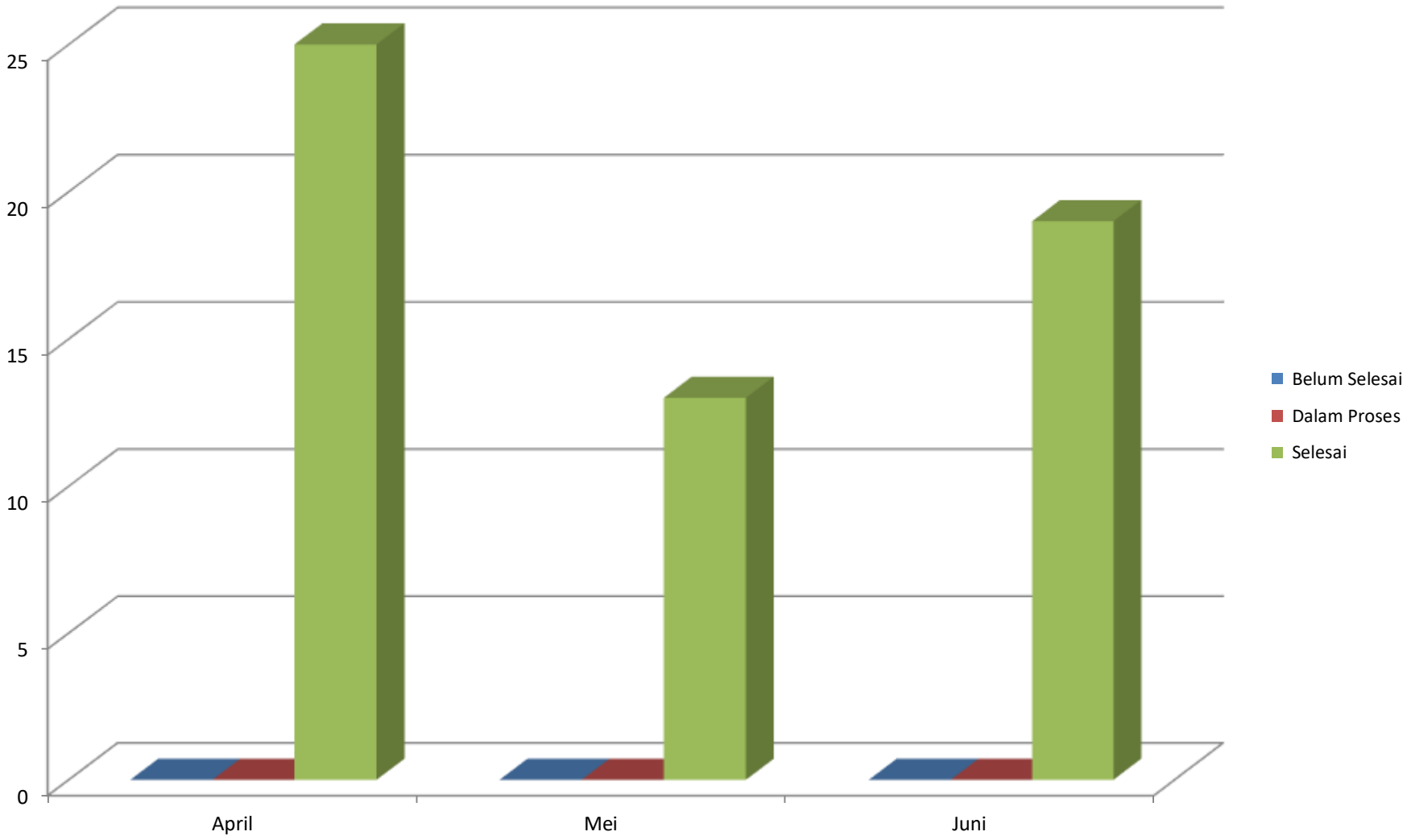
1. Masalah petugas RS dengan pihak luar diluar tanggung jawab RS.
2. Pelayanan apotek sudah sesuai dengan antrian resep yang masuk.
3. Pasien dapat mengakses Aplikasi JKN Mobile apabila aplikasi Pendaftaran online RSKD mengalami kendala (error).
4. Antrian rawat inap berdasarkan urutan masuk dalam ruang pendaftaran pasien rawat inap dan berdasarkan ketersediaan kamar sesuai dengan hak yang menjadi jaminan pasien atau sesuai dengan keinginan pasien.
5. Untuk sarana dan prasarana RS telah dilakukan perbaikan secara kontinue.
6. Petugas pelayanan semua telah diberikan bimbingan dan pembinaan khususnya pelayanan prima dan komunikasi efektif.
7. Semua petugas disiplin dalam bekerja, datang tepat waktu, untuk kejadian yang dikeluhkan ini diketahui bahwa petugas ada yang sakit seeing harus dicarikan pengganti terlebih dahulu.

8. Untuk poli eksekutif, respon dapat diberikan berupa chatting, tidak bisa telepon secara langsung
9. Untuk pasien asuransi dan perusahaan kasir jadi 1 di gedung anggrek hitam namun petugas sudah sendiri tidak gabung dengan pasien umum.
10. Pasien tidak menyampaikan secara rinci tidak becus menangani pasien seperti apa.
11. Petugas CS sudah dipanggil untuk dimintai keterangan dan klarifikasi [engaduan namun petugas tidak hadir malah langsung mengajukan pengunduran diri.
12. Untuk surat istirahat pasien setelah rawat inap hanya dapat diberi 3 hari. Apabila pasien masih mengeluh sakit, pasien dapat langsung datang memeriksakan kondisi ke RS dan meminta surat keterangan sakit lagi (sesuai indikasi medis).
13. Untuk layanan informasi dan pengaduan RSKD dapat langsung menghubungi kontak 08115425021.

14. Pelayanan BPJS minimalis seperti apa menurut pasien tidak disampaikan secara rinci.

15. Tidak ada perbedaan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit kepada pasien peserta BPJS, Umum, Asuransi dan Perusahaan, semua sama.

TINDAK LANJUT PENGADUAN BULAN APRIL - JUNI 2023



REKAP TINDAK LANJUT PENGADUAN BULAN APRIL – JUNI 2023

No.	Tindak Lanjut	April	Mei	Juni
1	Pengaduan yang belum selesai.	0	0	0
2	Pengaduan dalam proses.	0	0	0
3	Pengaduan selesai	25	13	19
	Jumlah	25	13	19

KESIMPULAN

1. Pengaduan / keluhan / komplain dari pasien / keluarga pasien / pengguna jasa layanan yang diterima RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan April – Juni 2023 sebanyak **57** kasus.
2. Untuk pengaduan / keluhan / komplain yang bisa ditangani dan diselesaikan sebanyak **57** kasus.
3. Untuk pengaduan / keluhan / komplain yang belum selesai tidak ada.
4. Pengaduan yang paling sering dilaporkan selama bulan April – Juni 2023 adalah perilaku petugas.

SARAN

1. Meningkatkan komunikasi efektif dan service excellent.
2. Kecepatan dalam pemberian pelayanan ditingkatkan.
3. Perlu ditingkatkan koordinasi antar pelayanan.
4. Perlu diberikan bimbingan dan pembinaan rutin terhadap staft / petugas layanan baik untuk tenaga ASN, TKWT maupun Tenaga Kontrak.

5. Perbaikan telepon operator.

6. Percepatan layanan obat dengan membuat inovasi.

Balikpapan, 30 Juni 2023

Mengetahui
Ka.Bag. Adm. Umum,

Muslimin, SKM

Humas,

Dian Sugianti