PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
RSUD Dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO BALIKPAPAN

TINDAK LANJUT MONITORING & EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

TRIWULAN I
TAHUN 2022

HUMAS

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.

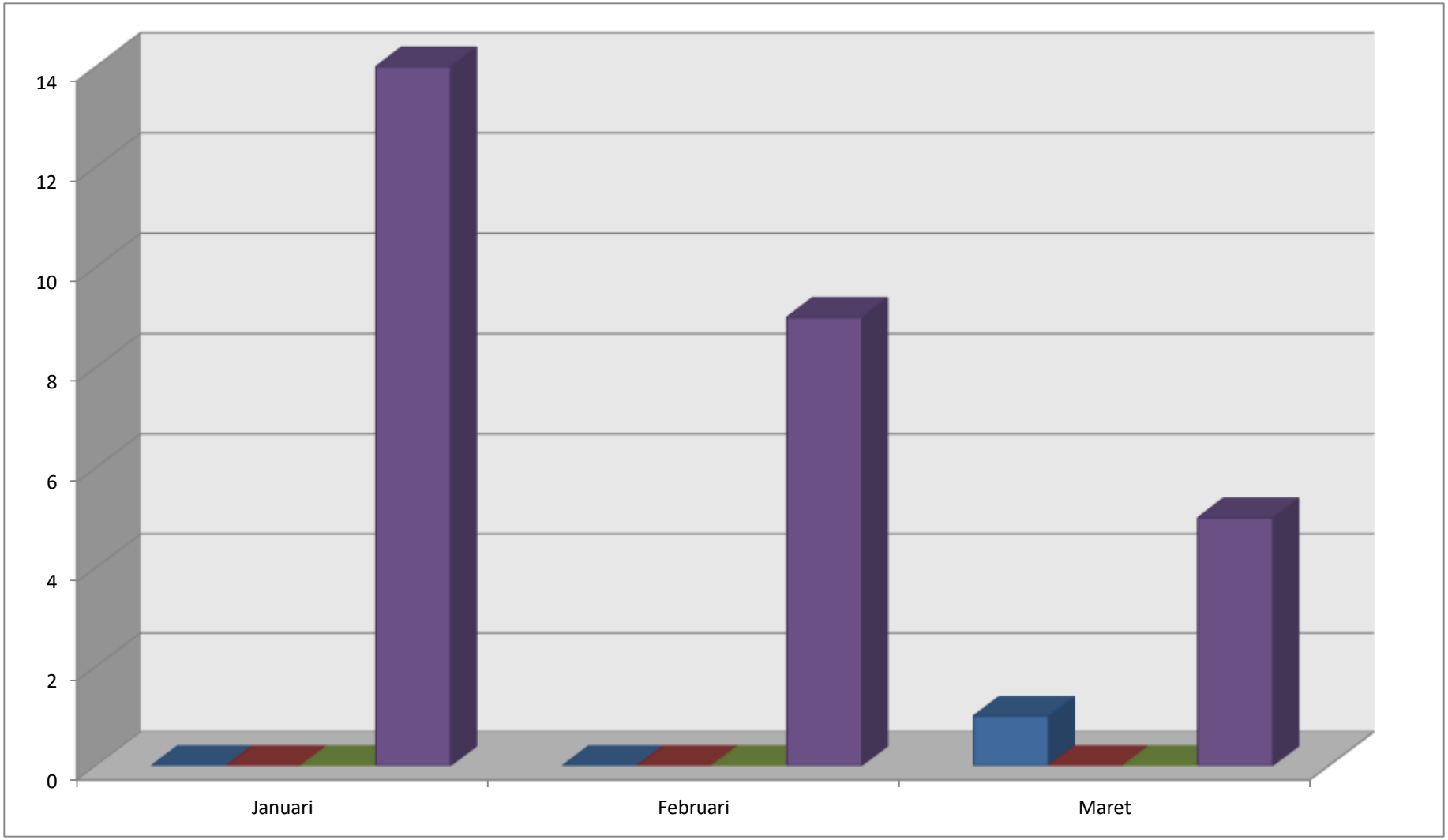
c. Krisis Petugas

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

PENGADUAN BULAN JANUARI- MARET 2022

1. Pendaftaran online tidak dapat diakses.
2. Pelayanan apotek lambat
3. Telepon operator tidak dapat dihubungi.
4. Petugas billing tidak punya etika.
5. Penjadwalan pasien operasi tidak sesuai.
6. Barang pasien tercecer di RS.
7. Pemberian obat expired
8. Tidak boleh besuk pasien.
9. Pasien tidak dapat akta kelahiran
10. Hasil PCR tidak diinformasikan
11. Petugas jutek, tidak ramah dan marah
12. Garanty letter tidak berfungsi di RS
13. Tidak ada yang mengatur mesin nomor antrian

JUMLAH PENGADUAN BULAN JANUARI - MARET 2022



REKAP PENGADUAN BULAN JANUARI - MARET 2022

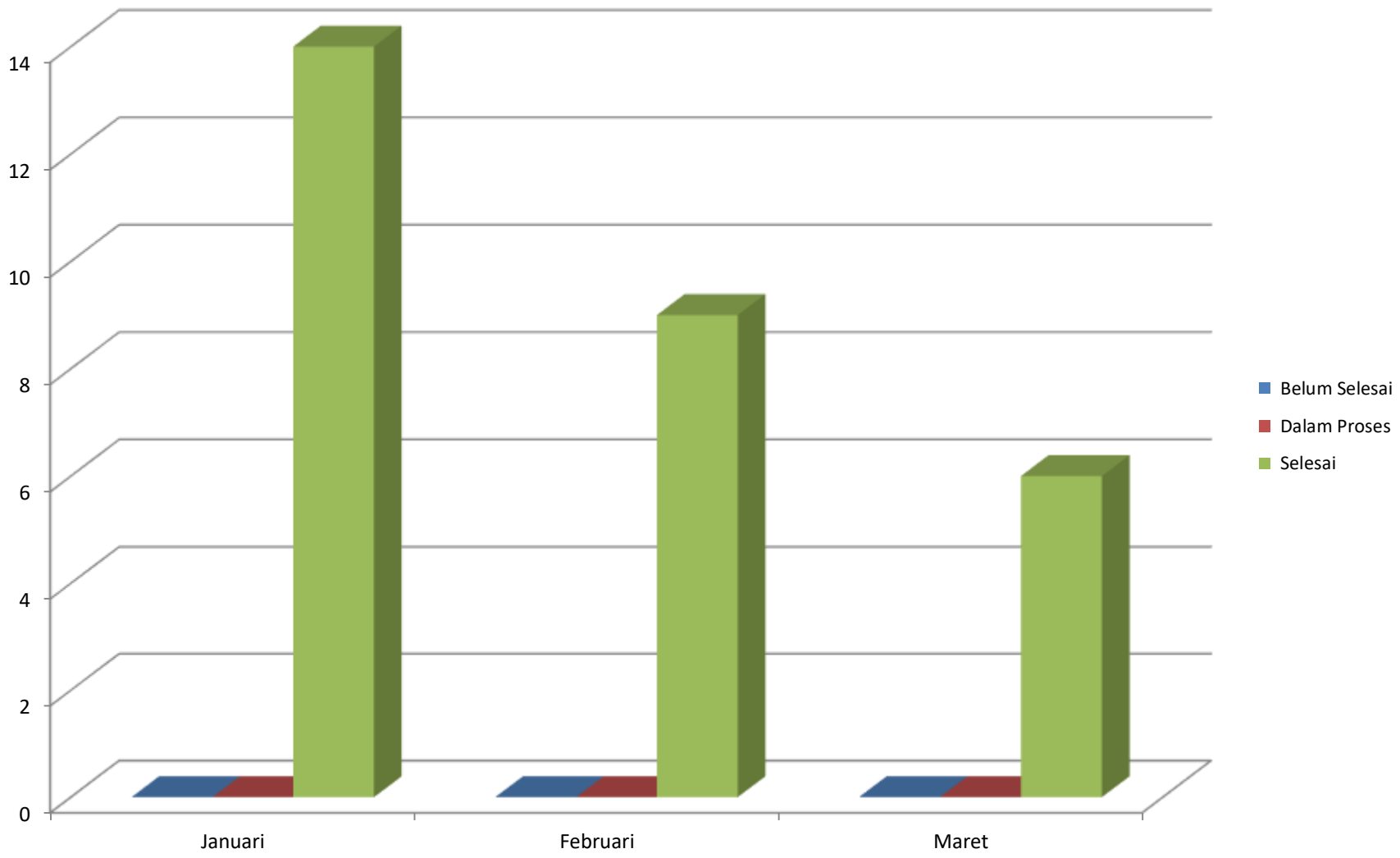
No.	Pengaduan	Januari	Februari	Maret
1	Langsung ke desk pengaduan di Humas (formulir pengaduan)	0	0	1
2	Melalui Website : rsudkanujoso.com Melalui Email : humas.rskd@gmail.com SP4N Lapor	0	0	0
3	Melalui Kotak Pengaduan	0	0	0
4	Melalui SMS ke kontak pengaduan 0811 542 5021	14	9	5
	Jumlah	14	9	6

TINDAK LANJUT DAN TINDAKAN KOREKSI / PENCEGAHAN

1. Pendaftaran online sedang ada update aplikasi, pasien bisa menghapus aplikasi sebelumnya dan mendownload ulang aplikasi yang sudah di update.
2. Pelayanan apotek sudah sesuai dengan antrian resep yang masuk.
3. Telepon operator masih dalam perbaikan.
4. Masalah petugas RS dengan pihak luar diluar tanggung jawab RS.
5. Antrian jadwal operasi berdasarkan urutan pemeriksaan oleh dokter spesialis.
6. Tercecernya barang pasien adalah murni kesalahan keluarga pasien yang tidak hati-hati namun sudah dibantu satpam untuk menemukan.
7. Pemberian obat expired sudah dilakukan pengecekan dan langsung dikembalikan ke Farmasi.
8. RS tidak memberlakukan besuk pasien sejak pandemi Covid-19
9. Akta kelahiran pasien dapat diberikan sesuai persyaratan yang telah dipenuhi pasien.

9. Akta kelahiran pasien dapat diberikan sesuai persyaratan yang telah dipenuhi pasien.
10. Hasil PCR dapat didownload di aplikasi peduli lindungi.
11. Petugas sudah mendapatkan teguran dan diberi pembinaan.
12. Jaminan perusahaan berlaku hanya pada Perusahaan yang sudah ada kerja sama dengan RS
13. Pengaturan mesin nomor antrian sudah didampingi Satpam

TINDAK LANJUT PENGADUAN BULAN JANUARI - MARET 2022



REKAP TINDAK LANJUT PENGADUAN BULAN JANUARI - MARET 2022

No.	Tindak Lanjut	Januari	Februari	Maret
1	Pengaduan yang belum selesai.	0	0	0
2	Pengaduan dalam proses.	0	0	0
3	Pengaduan selesai	14	9	6
	Jumlah	14	9	6

KESIMPULAN

1. Pengaduan/keluhan/komplain dari pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan yang diterima RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan Januari– Maret 2022 sebanyak **29** kasus.
2. Untuk pengaduan/keluhan/komplain yang bisa ditangani dan diselesaikan sebanyak **29** kasus.
3. Untuk pengaduan/keluhan/komplain yang belum selesai tidak ada.
4. Pengaduan yang paling sering dilaporkan selama bulan Januari – Maret 2022 adalah aplikasi pendaftaran online yang sulit diakses.

SARAN

1. Meningkatkan komunikasi efektif dan profesional.
2. Kecepatan dalam pemberian pelayanan ditingkatkan.
3. Petugas pelayanan perlu diberikan penyegaran pelatihan service excellent.
4. Perlu ditingkatkan koordinasi antar pelayanan.
5. Perlu diberikan bimbingan dan pembinaan rutin terhadap staft / petugas layanan.

6. Perbaikan telepon operator.

7. Adanya obat expired perlu pemantauan dan tindak lanjut.

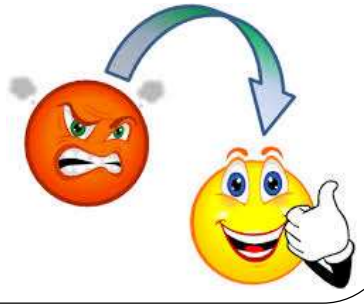
Balikpapan, 1 April 2022

Atasan Langsung :
Ka.Sub.Bag.Umum,

Supali, SE

Humas,

Dian Sugianti

Mengetahui
Ka.Bag. Adm. Umum,

Muslimin, SKM