PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
RSUD Dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO BALIKPAPAN

# TINDAK LANJUT MONITORING & EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

## TRIWULAN IV
## 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 rskd@kaltimprov.go.id
- Website : rsudkanujoso.kaltimprov.go.id
- Telp : (0542) 873901 Ext.71191 atau Hp : 0811 5425021
- Facebook : Rsud Kanujoso
- IG : rsud.kanujoso
- SP4N Lapor (www.lapor.go.id) Layanan Aspirasi dan Pengaduan masyarakat

# 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 OKTOBER – DESEMBER 2022

1. Petugas pendaftaran gedung Anggrek Hitam Lt.1 pembohong, pendaftaran bilang A dan perawat bilang B.
2. Telepon operator tidak ada yang merespon.
3. Pasien datang pagi untuk ke fisioterapi malah yang diutamakan pasien yang daftar online, tidak ada keadilannya.
4. Dirawat karena covid tapi tidak pernah di tes PCR, minta pindah ke asrama haji malah dipasung seperti orang gila.
5. Karena dioperasi di RSKD, mata pasien jadi kabur, saraf mata gepeng, dan yang melakukan tindakan perawat bukan dokter.
6. Berobat sudah antri lama malah dibilang obat kosong dan diminta kembali di hari berikutnya namun malah mendapat perlakuan tidak menyenangkan.
7. Pelayanan obat di apotek rawat jalan sangat lama.
8. Pelayanan obat sangu pulang pasien lambat.
9. Proses rujukan pasien dari RS lain ke RSKD lambat.
10. Prosedur pendaftaran pasien operasi sangat lama.

# PENGADUAN BULAN OKTOBER – DESEMBER 2022

13. Dokter dan perawat ketus bicaranya.
14. Pemberlakuan jam istirahat tidak digunakan dengan benar oleh petugas. Lewat dari jam yang ditentukan belum kembali.
15. Bila ada staf baru sebaiknya didampingi atau detraining terlebih dahulu.
16. Berobat ke UGD tidak dilakukan tindakan apapun dan disuruh pulang.
17. Petugas pendaftaran membentak-bentak dan marah-marah kepada pasien, tidak ada etikanya.
18. Penerangan di toilet kurang dan ada yang tidak layak.
19. Perawat IRD tidak sopan, berbicara melebih-lebihkan, nada bicara tidak baik dan etitute tidak dijaga kepada pasien
20. Resepsionis Anggrek Hitam lt.1 tidak ramah.
21. Petugas loket tidak ramah, nada bicara kasar, ketus dan tidak punya etika.
22. Tidak ada penjelasan informasi kapan dokter datang oleh petugas poliklinik tumbuh kembang anak.

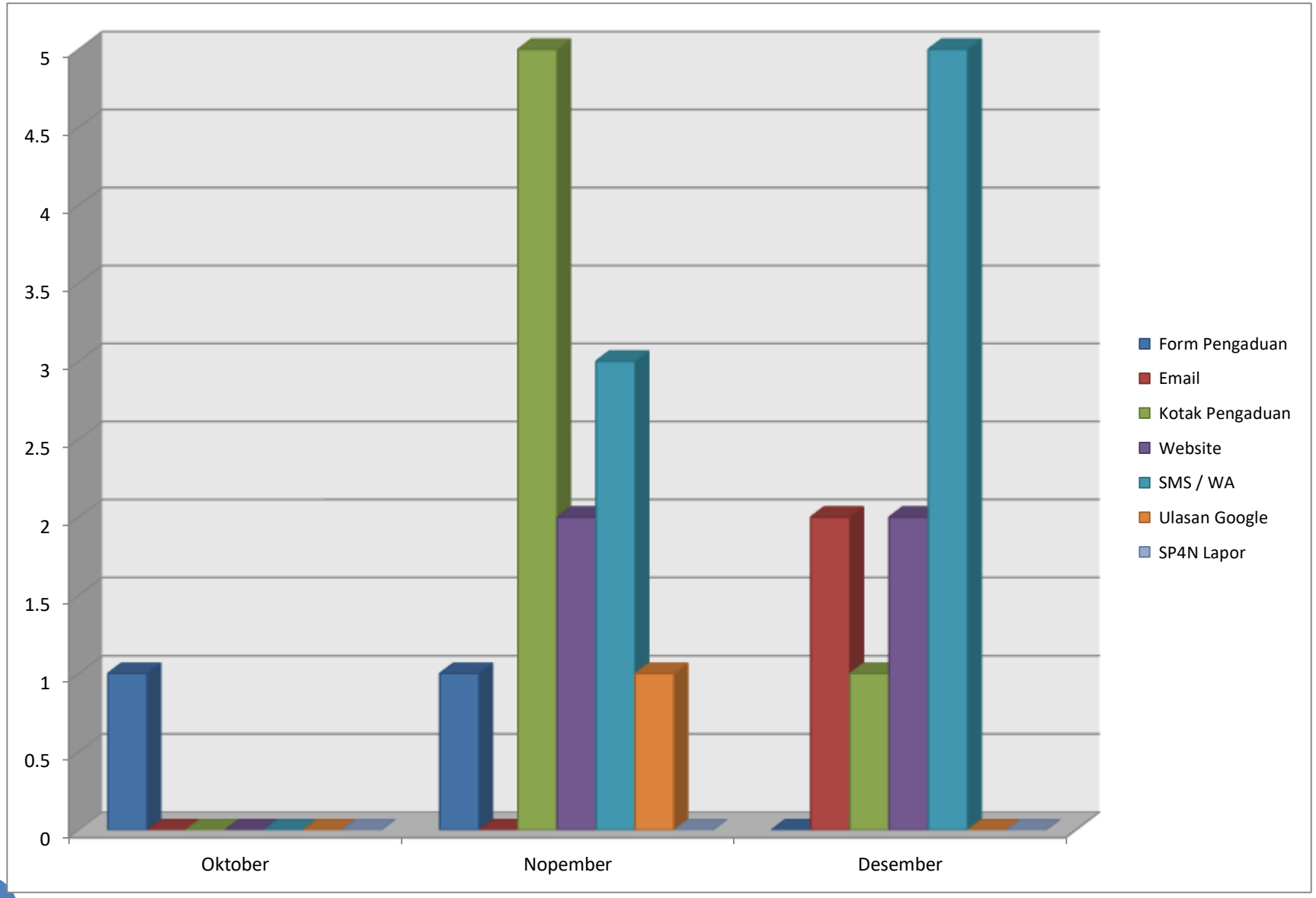
# PENGADUAN BULAN OKTOBER - DESEMBER 2022

23. Pasien anak tidak mau makan, minum obat, panas dibawa ke UGD malah disuruh pulang.
24. Pasien berada di UGD lebih dari 10 jam.
25. Perawat bicara kasar, nada marah, kurang baik dan tidak ramah kepada pasien, gak ada kode etik nya.
26. Satpam Anggrek Hitam Lt.3 tidak ramah, membentak pasien dan tidak punya attitute.
27. Obat di apotek kosong dan pasien diminta menghubungi kontak apotek yang diberikan oleh petugas tapi tidak ada respon.
28. Dengan RSKD menjadi type A pasien tidak bisa lagi berobat ke RSKD karena sistem berjenjang BPJS, bagaimana nasib kami yang sudah 4 tahun berobat rutin di RSKD.
29. Tanda keberadaan dokter di poli tidak diupdate secara realtime.
30. Ada kegiatan pembongkaran box panel sangat bising dan mengganggu pasien.

# PENGADUAN BULAN OKTOBER - DESEMBER 2022

31. Kesalahan administrasi pada prosedur pemanggilan pasien fisioterapi.
32. Aplikasi pendaftaran online pasien BPJS sudah tidak bisa di RSKD.
33. Pelayanan kasir IRNA tidak baik, petugas berkata tidak seharusnya (kok minta diistimewakan).
34. Keluarga pasien minta diagnosa pasien tapi diminta tunggu 14 hari kerja

# JUMLAH PENGADUAN BULAN OKTOBER - DESEMBER 2022



# REKAP PENGADUAN BULAN OKTOBER – DESEMBER 2022

| No. | Pengaduan | Oktober | Nopember | Desember |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Langsung / desk pengaduan | 1 | 1 | 0 |
| 2 | Email | 0 | 0 | 2 |
| 3 | Kotak Pengaduan | 0 | 5 | 1 |
| 4 | Website | 0 | 2 | 2 |
| 5 | SMS / WA | 0 | 3 | 5 |
| 6 | Ulasan Google | 0 | 1 | 0 |
| 7 | SP4N lapor (www.lapor.go.id) | 0 | 0 | 0 |
| | Jumlah | 1 | 12 | 10 |

# TINDAK LANJUT DAN TINDAKAN KOREKSI / PENCEGAHAN

1. Pasien sudah diinformasikan bahwa akan dikhabari apabila dokter spesialis sudah memberikan jawaban, namun belum dapat jawaban pasien datang langsung ke Rumah Sakit. Keluarga pasie telah diberikan pemahaman terkait hal tersebut.
2. Apabila telepon operator tidak merespon, pengguna jasa layanan bisa mendapatkan informasi melalui telepon informasi dan pengaduan 24 jam RSKD melalui kontak 0811 5425 021.
3. Sistem pemanggilan pasien di ruang fisioterapi dilakukan berselang-seling antara pasien daftar manual dengan daftar online agar adil.
4. Seluruh pasien covid yang dirawat tentu saja telah menjalani tes PCR tanpa itu tidak mungkin pasien di rawat di ruang isolasi. RS tidak melakukan pemasungan seperti yang disampaikan pasien (yang ada restrain).
5. Terkait pasien yang mengaku dioperasi oleh perawat RSKD dan mengakibatkan kebutaan pada matanya, dari data Rekam Medik pasien hanya datang 1 kali ke RSKD kunjungan ke poliklinik mata.
6. Petugas apotek telah menjelaskan dengan baik terkait terjadinya kekosongan obat di RSKD dan diarahkan untuk datang di hari berikutnya namun pasien marah karena harus datang berulang kali dan tidak mendapatkan obat yang diinginkan.
7. Proses penerimaan obat dari apotek waktunya lama, karena masuknya resep ke apotek bersamaan dari poliklinik sehingga terjadi penumpukkan. Sudah dilakukan pemisahan pelayanan poliklinik publik untuk pasien BPJS dan poliklinik eksekutif untuk pasien umum, perusahaan dan asuransi mengantisipasi penumpukkan.

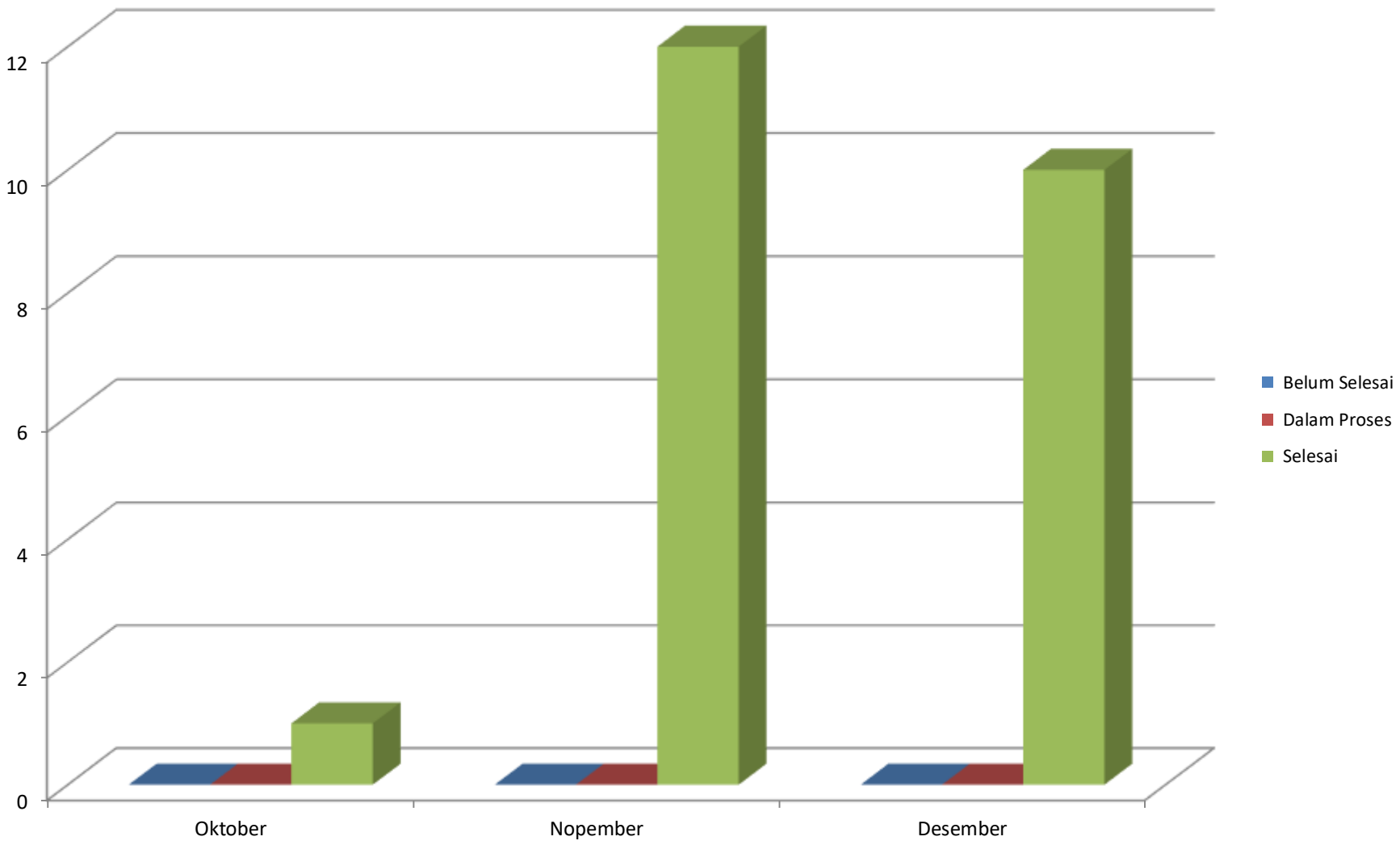
# TINDAK LANJUT DAN TINDAKAN KOREKSI / PENCEGAHAN

8. Obat sangu pulang pasien tentu saja tidak dapat langsung diterima pasien pada saat dokter spesialis menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang pada hari tersebut.
9. Untuk pasien rujukan pihak RS yang akan mengirim pasien berkoordinasi melalui Dokter Jaga IRD RSKD. Bila ruang perawatan telah tersedia, pasti akan diinformasikan.
10. Pendaftaran operasi di TP2RN sistem waiting list bila ruang perawatan sesuai dengan kelas yang diinginkan pasien telah tersedia.
11. Proses penerimaan obat dari apotek waktunya lama, karena masuknya resep ke apotek bersamaan dari poliklinik sehingga terjadi penumpukkan. Sudah dilakukan, penambahan petugas serta membagi pelayanan poliklinik publik untuk pasien BPJS dan poliklinik eksekutif untuk pasien umum, perusahaan dan asuransi.
12. Obat sangu pulang pasien tentu saja tidak dapat langsung diterima pasien pada saat dokter spesialis menginformasikan bahwa pasien sudah bisa pulang pada hari tersebut.
13. Untuk pasien rujukan pihak RS yang akan mengirim pasien berkoordinasi melalui Dokter Jaga IRD RSKD. Bila ruang perawatan telah tersedia, pasti akan diinformasikan.
14. Pendaftaran operasi di TP2RN sistem waiting list bila ruang perawatan sesuai dengan kelas yang diinginkan pasien telah tersedia.

# TINDAK LANJUT DAN TINDAKAN KOREKSI / PENCEGAHAN

15. Telepon / WA bagian apotek dapat dihubungi di hari dan jam kerja Senin – Jum'at. Senin – Kamis pukul 08.00 – 16.00 wita dan hari Jum'at pukul 08.00 – 14.00 wita.
16. Untuk pasien yang memang sudah rutin berobat di RSKD silahkan meminta RS Kelas B untuk merujuk ke RSKD.
17. Informasi ada atau tidak adanya dokter sudah ditempel di dinding depan poliklinik.
18. Pasien yang dirawat di ruang ICU tidak perlu ditunggu oleh banyak keluarga cukup 1 orang saja dan tidak perlu ditunggu bila diperlukan keluarga pasien akan dihubungi melalui telepon.
19. Pasien yang akan menjalani fisioterapi sudah sesuai urutan pendaftaran dan dibuat sistem selang seling antara pasien yang daftar manual dengan yang daftar online.
20. Terkait pasien tidak bisa daftar online, bahwa RSKD saat ini telah menjadi RS Kelas A. Sistem berjenjang pelayanan poliklinik mengikuti aturan dari BPJS harus ke RS kelas B terlebih dahulu baru dirujuk ke RS Kelas A.
21. Masalah perilaku petugas kasir tersebut akan diselesaikan secara intern bagian keuangan.
22. Pengisian formulir dari asuransi oleh Dokter Penanggung Jawab Pelayanan dapat diterima paling lambat 14 hari kerja sesuai dengan SPO yang berlaku di RSKD

# TINDAK LANJUT PENGADUAN BULAN OKTOBER – DESEMBER 2022



# REKAP TINDAK LANJUT PENGADUAN BULAN OKTOBER – DESEMBER 20212

| No. | Tindak Lanjut | Oktober | Nopember | Desember |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Pengaduan yang belum selesai. | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Pengaduan dalam proses. | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Pengaduan selesai | 7 | 15 | 10 |
| | Jumlah | 7 | 15 | 10 |

# KESIMPULAN

1. Pengaduan/keluhan/komplain dari pasien/keluarga pasien/pengguna jasa layanan yang diterima RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan bulan Oktober – Desember 2022 sebanyak **23** kasus.
2. Untuk pengaduan / keluhan / komplain yang bisa ditangani dan diselesaikan sebanyak **23** kasus.
3. Untuk pengaduan/keluhan/komplain yang belum selesai tidak ada.
4. Pengaduan yang paling sering dilaporkan selama bulan Oktober – Desember 2022 adalah komunikasi dan informasi dari petugas masih kurang.

# SARAN

1. Meningkatkan komunikasi efektif dan service excellent.
2. Pengecekan rutin untuk sarana dan prasarana Rumah Sakit.
3. Kecepatan dalam pemberian pelayanan ditingkatkan.
4. Petugas pelayanan perlu diikut sertakan dalam pelatihan "Kepribadian" selain "Service Excellent".
5. Telepon operator segera ditindaklanjuti perbaikannya.

**Balikpapan, 2 Januari 2022**

Mengetahui
Ka.Bag. Adm. Umum,

Muslimin, SKM

Humas,

Dian Sugianti