

PERSENTASE PENYELESAIAN  
KONSULTASI DAN PENGADUAN  
TIM PEMBERIAN INFORMASI DAN  
PENANGANAN PENGADUAN (PIPP)

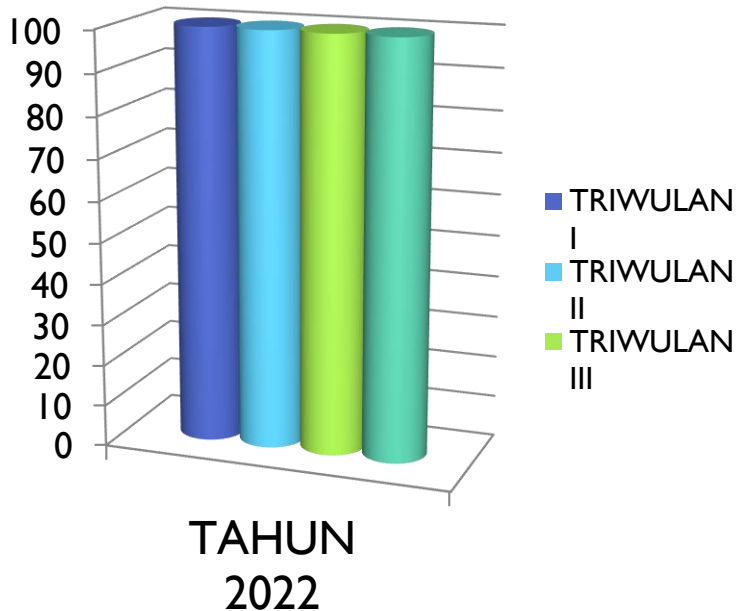
RS CIREMAI

# LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan dasar dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah yang lebih berorientasi pada pelayanan. Berbagai langkah perbaikan terus dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien, sehingga masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Salah satu perubahan perbaikan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui penguatan partisipasi masyarakat melalui pengaduan pelayanan publik yang diatur dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, sehingga diperoleh pengelolaan pelayanan publik yang baik.

Dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik, diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan serta dapat dilihat dari aspek kepentingan penyelenggara (service providers) dan dari aspek kepentingan penerima layanan (customers). Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek kepentingan penerima layanan merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

# PERSENTASE TINGKAT PENYELESAIAN PENGADUAN



	TAHUN 2022
■ TRIWULAN I	100
■ TRIWULAN II	100
■ TRIWULAN III	100
■ TRIWULAN IV	100

## DEFINISI

Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.

## NUMERATOR

Jumlah pengaduan yang diterima

## DENOMINATOR

Jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti.

## FORMULA

$N/D \times 100\%$

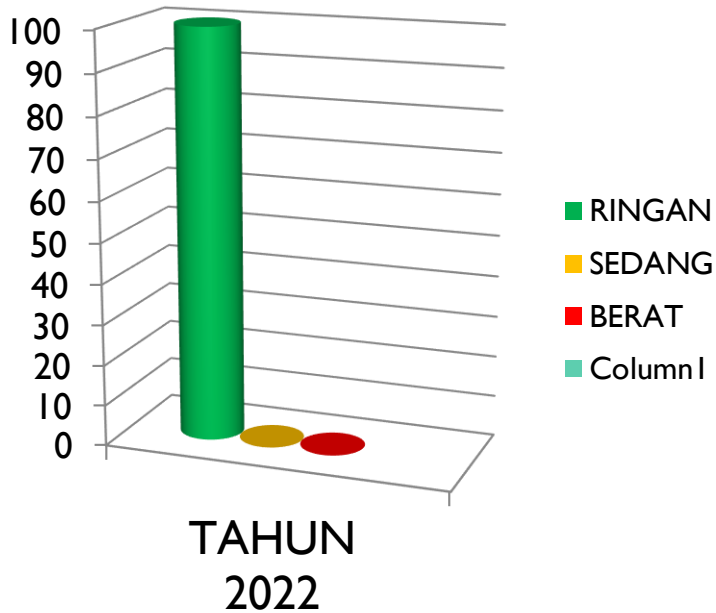
## STANDAR

100%

## INKLUSI

## EKSKLUSI

# PERSENTASE GRADING PENGADUAN



	TAHUN 2022
■ RINGAN	100
■ SEDANG	0
■ BERAT	0
■ Column 1	

## DEFINISI

Grading pengaduan mengacu pada proses memberikan penilaian atau peringkat terhadap pengaduan berdasarkan tingkat keparahan, prioritas, atau dampaknya terhadap individu atau organisasi yang terlibat. Grading pengaduan membantu dalam mengidentifikasi pengaduan yang memerlukan penanganan segera atau prioritas lebih tinggi, serta memberikan panduan dalam alokasi sumber daya dan upaya penyelesaian.

## NUMERATOR

Jumlah grading pengaduan yang diterima

## DENOMINATOR

Jumlah seluruh pengaduan

## FORMULA

$N/D \times 100\%$

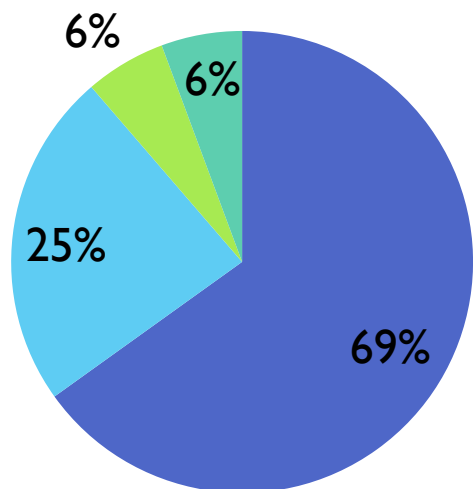
## STANDAR

-

## INKLUSI

## EKSKLUSI

# PERSENTASE JENIS PENGADUAN YANG TELAH DITINDAKLANJUTI TAHUN 2022



■ FASILITAS RS

■ TENAGA KESEHATAN

■ ADMINISTRASI

■ SISTEM PENYEDIAAN KANTUNG DARAH

## DEFINISI

Jenis pengaduan mengacu pada klasifikasi atau kategori masalah atau isu yang diungkapkan oleh individu atau pihak yang mengajukan pengaduan. Pengaduan dapat bervariasi dalam sifatnya tergantung pada konteks dan sektor yang terlibat

### NUMERATOR

Jenis pengaduan yang diterima

### DENOMINATOR

Seluruh pengaduan yang diterima

### FORMULA

$N/D \times 100\%$

### STANDAR


-

### INKLUSI

### EKSKLUSI

# ANALISIS MASALAH

---

- ▶ Pada tahun 2022 jumlah pengaduan di Unit IGD Maternal/PONEK sebanyak 16 pengaduan dengan sebagian besar yaitu 69% pengaduan mengenai fasilitas.
  - ▶ Sebagian besar fasilitas yang masih dikeluhkan mengenai ketidaktersediaan ruang tunggu bagi penunggu pasien PONEK/IGD.
  - ▶ Dengan tidak adanya ruang tunggu tersebut mengurangi ketidaknyamanan pasien, sehingga perlu ditindaklanjuti.
- 
- 

# PROGRAM PERBAIKAN

<b>PLAN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Kami berharap presentase pengaduan di IGD Maternal pada triwulan selanjutnya dapat diturunkan menjadi 0% (zero complaint).</li><li><input type="checkbox"/> Kami berharap kepuasan pasien dapat meningkat.</li><li><input type="checkbox"/> Kami berharap dengan peningkatan pelayanan dan kepuasan pasien akan meningkatkan jumlah kunjungan IGD Maternal</li></ul>
<b>DO</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengajukan pengembangan ruangan IGD Maternal yang terpisah dengan IGD Umum serta dilengkapi dengan fasilitas lain seperti ruang tunggu</li><li>2. Meningkatkan kualitas kompetensi petugas (bidan) melalui pelatihan – pelatihan penanganan kegawatdaruratan.</li><li>3. Melakukan kolaborasi secara komprehensif dan terpadu dengan DPJP sehingga meningkatkan response time pasien di IGD Maternal.</li></ol>
<b>STUDY</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Monitoring pemeliharaan dan perbaikan fasilitas terkait pelayanan IGD Maternal</li><li>2. Mengajukan pelatihan PPGD – ON bagi bidan IGD Maternal</li></ol>
<b>ACTION</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Simpulan siklus<ol style="list-style-type: none"><li>1. Jumlah pengaduan semakin menurun</li></ol></li><li><input type="checkbox"/> Follow-Up dan rencana lanjutan<ol style="list-style-type: none"><li>1. Melakukan pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan</li><li>2. Melakukan evaluasi melalui survey kepuasan pasien.</li><li>3. Monitor dan evaluasi pelaksanaan perbaikan-perbaikan yang telah direncanakan.</li></ol></li></ul>

# GARIS WAKTU PERBAIKAN

No	Aktivitas	APRIL				MEI				JUNI			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Investigasi dan analisis rencana pengembangan PONEK	■	■										
2	Koordinasi dan konsultasi dengan unit – unit terkait			■	■								
3	Pelaksanaan pembangunan pengembangan PONEK					■	■	■	■				
4	Pengajuan pelatihan PPGD – ON bagi bidan.									■	■	■	■
5	Melakukan evaluasi tiap triwulan												

