

DETASEMEN KESEHATAN WILAYAH 03.04.03

RUMAH SAKIT TINGKAT III 03.06.01 CIREMAI

**LAPORAN MONITORING EVALUASI
PROGRAM KERJA
TIM PENANGANAN PENGADUAN
TRIWULAN I TAHUN 2022**



CIREBON, APRIL 2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya kami telah menyelesaikan pembuatan Laporan Monitoring Evaluasi Penanganan Pengaduan di RS Tk III 03.06.01 Ciremai periode Januari - Maret 2022.

Hak pasien dan keluarga harus senantiasa diperhatikan karena tidak terlepas dari pelayanan secara menyeluruh dan sesuai dengan paradigma baru dalam pengobatan bahwa pasien sebagai pusat pelayanan kesehatan.

Salah satu bentuk hak pasien dalam pelayanan kesehatan yaitu hak memberikan komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Rumah sakit mendukung terlaksananya hak pasien tersebut dengan prosedur penanganan komplain secara tepat dan efektif dan termonitor secara berkala.

Laporan evaluasi ini berisi hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan triwulan I TA 2022. Laporan ini diharapkan dapat menjadi bagian dari rencana tindak lanjut bagi pelaksanaan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien di RS Tk III 03.06.01 Ciremai.

Cirebon, April 2022

Tim Penanganan Pengaduan

DAFTAR ISI

	halaman
Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
I. Pendahuluan	4
II. Maksud dan Tujuan	5
III. Hasil Kegiatan Pokok dan Rincian Kegiatan	5
IV. Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan dan Pelaporan	6
V. Rencana Tindak Lanjut	6
VI. Penutup	7

LAPORAN MONITORING EVALUASI
PROGRAM KERJA TIM PENANGANAN PENGADUAN
RS TK III 03.06.01 CIREMAI
TRIWULAN I 2022

I. Pendahuluan

Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan/keluhan/komplain pasien, keluarga dan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan kesehatan. Agar pelaksanaan penanganan pengaduan/keluhan/komplain dapat berjalan optimal diperlukan adanya monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan yang bersifat terus-menerus. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan perumusan rencana tindak lanjut di masa yang akan datang. Disusunnya laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan juga berkaitan dengan keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan RS Tk. III 03.06.01 Ciremai dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good goverment*) yang diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi RS Tk. III 03.06.01 Ciremai.

Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan RS Tk. III 03.06.01 Ciremai, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi termasuk hak mengajukan keluhan/pengaduan/komplain merupakan hak pasien dan keluarga yang dijamin oleh Pemerintah. dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik. RS Tk. III 03.06.01 Ciremai sebagai Badan Layanan Umum telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berkaitan pula dengan pelayanan kesehatan di era Pandemi Global *Covid-19* penerimaan, penanganan dan tindak lanjut keluhan sedapat

mungkin dengan protokol pencegahan penyebaran *Covid-19* yang aman baik bagi tenaga kesehatan maupun bagi pasien dan keluarganya. Memanfaatkan Teknologi Informasi yang ada diharapkan dapat menggantikan proses pertemuan tatap muka demi keselamatan bersama.

II. Maksud dan Tujuan

A. Maksud

Mengevaluasi upaya penanganan keluhan atau pengaduan di RS Tk III 03.06.01 Ciremai secara efektif dan efisien agar tercapai pemenuhan hak pasien dan keluarga yang optimal.

B. Tujuan

1. Mengevaluasi pelaksanaan penanganan keluhan atau pengaduan Tw I 2022.
2. Mengevaluasi hasil kegiatan upaya peningkatan pemenuhan hak pasien dan keluarga pasien selama Tw I 2022
3. Menyusun rencana tindak lanjut berdasarkan pencapaian hasil kegiatan.

III. Hasil Kegiatan Pokok dan Rincian Kegiatan

A. Hasil Kegiatan

1. Telah dilakukan pengumpulan keluhan atau pengaduan pasien selama periode Januari s/d Maret 2022.
2. Rapat Tim Penanganan Pengaduan dilakukan pada hari Jumat minggu ke-4 setiap bulan bertempat di Ruang Penanganan Pengaduan.
3. Laporan evaluasi disusun per triwulan untuk disampaikan kepada Kepala Rumah Sakit.

B. Rincian Kegiatan

1. Total keluhan atau pengaduan pasien selama periode Januari s/d Maret 2022 sebanyak 7 kasus
2. Terdapat keluhan atau pengaduan masuk dengan rincian sebagai berikut :
 - a. Keluhan atau pengaduan langsung : 1 kasus

- b. Keluhan atau pengaduan melalui SMS/Whatsapp : 6 kasus
 - c. Keluhan atau pengaduan melalui kotak surat : 0 kasus
 - d. Keluhan atau pengaduan melalui media sosial : 0 kasus
 - e. Keluhan atau pengaduan melalui aplikasi Ciremai *mobile* : 0 kasus
3. Penyelesaian keluhan atau pengaduan telah dilakukan dengan rincian sebagai berikut:
- a. Diselesaikan di tingkat unit kerja : 0 kasus
 - b. Diselesaikan oleh *customer service*/kontrolle : 2 kasus
 - c. Diselesaikan oleh tim Penanganan Pengaduan : 4 kasus
 - d. Diselesaikan oleh manajemen : 1 kasus
4. Jenis keluhan atau pengaduan yang masuk selama periode ini terkait tentang :
- a. Fasilitas rumah sakit : 1 kasus
 - b. Sistem Pendaftaran *Online*: 1 kasus
 - c. Pelayanan dokter : 0 kasus
 - d. Pelayanan petugas kesehatan : 0 kasus
 - e. Administrasi : 1 kasus
 - f. Penunjang perawatan (laboratorium, radiologi, farmasi) : 2 kasus
 - g. Lain-lain : 2 kasus
5. Keluhan atau pengaduan pasien yang memerlukan tindak lanjut antara lain :
- a. Sistem antrian *Online* di Klinik Fisioterapi
 - b. Terjadi komunikasi yang kurang efektif antara perawat dan keluarga pasien sehingga terjadi miskomunikasi.
 - c. Penjelasan peraturan administrasi pada pasien BPJS yang menunggak pembayaran premi dan masuk rawat inap dengan denda pelayanan.
 - d. *Response time* penyiapan obat pasien pulang yang terlalu lama.
 - e. Kondisi fasilitas ruangan VIP Wira yang kurang memadai.
 - f. Pengadaan mesin EDC di Kasir.

IV. Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan dan Pelaporan

1. Keluhan atau pengaduan yang masuk 7 kasus.
2. Keluhan atau pengaduan pasien dapat terselesaikan dengan baik di tingkat unit kerja (0 %), oleh customer service (29 %), tim Penanganan Pengaduan (57 %), dan oleh manajemen (14 %).
3. Keluhan atau pengaduan paling banyak yang dikeluhkan pasien terkait sistem pendaftaran *online* (14%), fasilitas RS (14%), administrasi BPJS (14%), kurangnya informasi (29%) dan penunjang (29%)

V. Rencana Tindak Lanjut

1. Mengevaluasi sistem antrian *Online* di Klinik Fisioterapi dan memberikan penjelasan mengenai prioritas pelayanan pada pasien dinas.
2. Mengevaluasi waktu penyediaan obat pulang, serta mensosialisasikan kembali SPO *response time* penyediaan obat.
3. Merencanakan renovasi ruangan VIP Wira.
4. Merencanakan pengadaan mesin EDC di Kasir.
5. Menyusun kembali SPO edukasi pasien terkait administrasi BPJS dengan denda pelayanan, serta mempersiapkan dokumen dasar hukum penunjang edukasi.
6. Melakukan koordinasi dengan Sub Komite Mutu Keperawatan dan Sub Komite Etik dan Disiplin Komite Keperawatan dalam pembinaan para perawat bidan serta pembinaan terkait komunikasi efektif.
7. Melaporkan kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti.

VI. Penutup

Demikian laporan monitoring evaluasi penanganan keluhan atau pengaduan di Rumah Sakit Ciremai, disampaikan dengan harapan dapat menjadi bahan pertimbangan dan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan hak pasien dan keluarga di Rumah Sakit Ciremai.

Cirebon, 4 April 2022
Ketua Tim Penanganan Pengaduan



Nur Komar, S.Kep
Mayor Ckm NRP 605390