

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PENGADUAN MASYARAKAT  
JUNI 2023**



**RSUD BAGAS WARAS KABUPATEN KLATEN  
TAHUN 2023**

## **I. PENDAHULUAN**

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik .

RSUD Bagas Waras Kabupaten Klaten merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Klaten. RSUD Bagas Waras sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Bagas Waras salah satu yang mendapat perhatian secara maksimal yaitu Pengaduan dan Kritik Saran. Keluhan pelanggan atau komplain adalah suatu bentuk pernyataan ketidakpuasan atau kekecewaan pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan yang tidak terpenuhi.

RSUD Bagas Waras menyediakan Ruang Pengaduan sehingga masyarakat dapat secara langsung memberikan keluhannya. Selain ruang pengaduan masyarakat terdapat pula kotak saran, Hot Line Service (Whatsapp), Website, Media Sosial ( Facebook, Instagram, Twiter), dan Email.

Pengaduan dan Kritik Saran dari pihak pengguna jasa RSUD Bagas Waras harus segera ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh pihak Rumah Sakit, karena keluhan dan kritik saran tersebut merupakan kontrol masyarakat secara langsung untuk peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit. RSUD Bagas Waras secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## **II. PENGELOLAAN PENGADUAN**

Pengelolaan penanganan pengaduan yang diterapkan di RSUD Bagas Waras Kabupaten Klaten, yaitu :

### **1. Ruang Pengaduan (Langsung)**

Untuk pengaduan secara langsung pelanggan bisa menyatakan keluhan pelanggan kepada Petugas Pengaduan di Ruang Pengaduan.

## 2. Kotak Saran

Pelanggan bisa menulis keluhan di kertas yang sudah di sediakan di kotak saran tersebut dimana kotak saran tersebut berada di lingkungan RSUD Bagas Waras. Kotak saran tersebut setiap hari akan dicek oleh petugas dan dibuatkan laporan oleh petugas.

## 3. Hot Line Service (Whatsapp)

RSUD Bagas Waras juga menyediakan Hot Line Service dimana pelanggan bisa mengutarakan keluhan pelanggan melalui Whatsapp ke Nomor 08112641547

## 4. Website

Pelanggan dapat menyampaikan keluhan yang didapat di Rumah Sakit melalui Website dengan cara membuka alamat Website [www.rsdbagaswaras.id](http://www.rsdbagaswaras.id)

## 5. Media Sosial

Keluhan yang didapat di Rumah Sakit dapat disampaikan melalui Media Sosial yang dimiliki RSUD Bagas Waras yaitu :

- a. Facebook : RSUD Bagas Waras Kab. Klaten
- b. Instagram : @rsudbagaswaras
- c. Twitter : @rsudbagaswaras

## 6. Email

Pelanggan juga dapat menyampaikan keluhan melalui Email dengan cara mengirimkan email ke alamat [rsudbagaswaras@gmail.com](mailto:rsudbagaswaras@gmail.com)

### III. MONITORING DAN EVALUASI

Tabel 1. Laporan Pengaduan Bulan Juni 2023

No	TANGGAL KOMPLAIN	UNIT YANG DIKOMPLAIN	PENYELESAIAN	STATUS
1	Selasa, 6 Juni 2023 Melalui : Website	Unit yang dikomplain : Pendaftaran Capek Nunggu Antrian	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

			menyampaikan ke pihak terkait.	
2	Kamis, 8 Juni 2023 ██████████ Melalui : Website	<b>Unit yang dikomplain : Sarana dan Prasana</b> Tuk tempat duudk penunggu poli bisa di tata kembali,, karena kebanyakan yang duduk hanya pengantar, kasihan ibu ibu yang hamil dan punya anak bayi kadang malah yang berdiri sedangkan pengantar malah duduk manis yang gak cuma 1-2 orang	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait Akan dilakukan penataan kembali	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
3	Sabtu, 10 Juni 2023 ██████████ Melalui : Pengaduan	<b>Unit yang dikomplain : Pelayanan RS</b> Sebelum EEG Anak Saya sehat & normal sehari diaksih obat epilepsy 2 kali jadi anak saya kepala kaki sakit padahal belum di rek EEG. Sebelum EEG 15 menit sebelumnya diminum obat kejang kepala dan kaki anak saya semakin sakit - Sikap dokter penanggungjawab tidak sopan tidak ada vitamin/antibiotic saya beli sendiri mohon segera ditindaklanjuti - Sikap dokter kasar tidak ada sopan santunnya - Saya tidak terima dgn obat kejang diberikan - Saya tidak terima - Anak saya 2 kali nginep disini saya puas dengan dokter Saya bisa dipertemuan dgn pihak yg bertanggungjawab di RS ini	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. Akan dilakukan penataan kembali <b>KETERANGAN :</b> Terima kasih atas masukan yang Bapak berikan. Terkait aduan yang Bapak sampaikan, dapat kami jelaskan bahwa sesuai dengan gejala yang dialami anak Bapak. Obat anti kejang memang harus diberikan untuk mencegah agar kejang tidak terjadi lagi karena akan mengakibatkan kerusakan pada otak. Pada kasus anak Bapak tidak kami temukan infeksi baik secara klinis maupun laboratoris sehingga tidak ada indikasi untuk pemberian antibiotic termasuk juga pemberian vitamin.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
4	Selasa, 13 Juni 2023 ██████████ Melalui : Pengaduan	<b>Unit yang dikomplain : Pendaftaran Online</b> Nomor bantu 128, kemudian dapat antrian D-143. Padahal saya datang kurang	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI



		<p>dari jam 6. Saya tadi lihat 1 nomor bantu mendapatkan 3 nomor antrian poli. Apakah memang seperti itu bisa dilayani?</p> <p>Saran: kalau bisa saat daftar online dari pada kode lebih baik langsung nomor antrian poli. Apagunanya online kalau nomor antrian dapat lebih besar dari yang onsite.</p>	<p>rumah sakit. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. Akan dilakukan penataan kembali.</p>	
5	<p>Rabu, 14 Juni 2023    Melalui : WA</p>	<p><b>Unit yang dikomplain :</b>  <b>Pendaftaran Online</b>  Sebenarnya guna daftar online buat apa yaa.. kenapa tetep harus antri dipendaftaan lama baged.. akhire malah poli sudah tutup belum kedaftar... Giliraan sudah dipanggil dipendaftaan .. dapat antrian poli. dokter dipoli malah sudah pulang.. seharuse kalo sudah daftar online tidak antri di pendaftaran lama baged.. Masak malah yang daftar offline kepengaduan dilayani... yang online udah jauh jauh Hari antri lama dipendaftaan akhire malah gk periksa..</p>	<p>Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. Akan dilakukan penataan kembali.</p>	<p>SUDAH  DITINDAK  LANJUTI  SELESAI</p>
6	<p>Sabtu, 24 Juni  2023    Melalui  : WA</p>	<p><b>Unit yang dikomplain :</b>  <b>Pendaftaran</b>  Untuk pendaftaran sangat menyita waktu pinjernya super lama, seperti rumah sakit tegalyoso pinjernya di poli nya masing-masing sangat efisien, makasih</p>	<p>Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. Akan dilakukan penataan kembali.</p> <p><b>KETERANGAN :</b>  Selamat siang bapak mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan kami ucapkan terimakasih atas masukan yang telah</p>	<p>SUDAH  DITINDAK  LANJUTI  SELESAI</p>

			bapak berikan, saat ini kami berproses memperbaiki sistem yang ada agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, terimakasih	
--	--	--	--	--

#### IV. PENUTUP

Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Bagas Waras bulan Juni 2023 terdapat 6 aduan, dimana pengaduan tersebut masih mengeluhkan pelayanan seperti dibawah ini :

1. Pelayanan Pendaftaran Online sebanyak 2 aduan
2. Pelayanan Pendaftaran sebanyak 2 aduan
3. Sarana dan Prasarana sebanyak 1 aduan
4. Pelayanan RS sebanyak 1 aduan

Dari 6 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Klaten, Juli 2023

RSUD Bagas Waras Kabupaten Klaten,



dr. Lutfan Budiyobowo, M.Kes  
NIP. 19960103 199602 1 002

**LAPORAN REKAPITULASI KOMPLAIN BULANAN TAHUN 2023**  
**RSUD BAGAS WARAS KABUPATEN KLATEN**

NO	HARI & TANGGAL KOMPLAIN	IDENTITAS	MEDIA	KOMPLAIN	PENYELESAIAN	NAMA & TTD Ka.ins/Karu/Kassubag	VERIFIKASI	STATUS	KATEGORI
1	Selasa, 6 Juni 2023	085879303866 66	WEB	Capek nunggu antrian	TINDAK LANJUT: Petugas menyampaikan ke pihak terkait		<b>KETERANGAN :</b> Selamat siang bapak/ibu mohon maaf atas ketidaknyamanan nya dan kami ucapkan terimakasih atas masukan yang telah bapak berikan, saat ini kami berproses memperbaiki sistem yang ada agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, terimakasih	SELESAI	RENDAH

2023-06-06	085879303866	Rawat Inap BPJS	PUAS	Capek nunggu antrian
------------	--------------	-----------------	------	----------------------

**LAPORAN REKAPITULASI KOMPLAIN BULANAN TAHUN 2023**  
**RSUD BAGAS WARAS KABUPATEN KLATEN**


NO	HARI & TANGGAL KOMPLAIN	IDENTITAS	MEDIA	KOMPLAIN	PENYELESAIAN	NAMA & TTD Ka.ins/Karo/Kassubag	VERIFIKASI	STATUS	KATEGORI
1	Kamis, 8 Juni 2023	02264402285/ d...g mail.com	WEB	Tuk tempat duuduk penunggu poli bisa di tata kembali,, karena kebanyakan yang duduk hanya pengantar, kasihan ibu ibu yang hamil dan punya anak bayi kadang malah yang berdiri sedangkan pengantar malah duduk manis yang gak cuma 1-2 orang	TINDAK LANJUT: Petugas menyampaikan ke pihak terkait	 Gukenti.	KETERANGAN : Terimakasih atas masukan bapak/ibu, terkait hal tersebut akan menjadi evaluasi kami untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Bagas Waras	SELESAI	RENDAH

2023-06-08	02264402285	dwiatun04@gmail.com	Rawat Jalan	TIDAK RIJAS	Tuk tmpt duduk penunggu poli bs di tata kembali,,krn kebanyakan yg duduk hny pengantar,kasihon ibu ibu yg hamil dan pny anak bayi kdg mih yg berdiri sdgkan pengantar mih duduk manis yg gk cm 1,2 org
------------	-------------	---------------------	-------------	-------------	--



LAPORAN REKAPITULASI KOMPLAIN BULANAN TAHUN 2023

RSUD BAGAS WARAS KABUPATEN KLATEN

NO	HARI & TANGGAL KOMPLAIN	IDENTITAS	MEDIA	KOMPLAIN	PENYELESAIAN	NAMA & TTD Ka.ins/Karu/Kassubag	VERIFIKASI	STATUS	KATEGORI
1	Sabtu, 10 Juni 2023		Pengaduan	<p>Sebelum EEG Anak Saya sehat &amp; normal sehari diaksih obat epilepsy 2 kali jadi anak saya kepala kaki sakit padahal belum di rek EEG. Sebelum EEG 15 menit sebelumnya diminum obat kejang kepala dan kaki anak saya semakin sakit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sikap dokter penanggungjawab tidak sopan tidak ada vitamin/antibiotic saya beli sendiri mohon segera ditindaklanjuti</li> <li>- Sikap dokter kasar tidak ada sopan santunnya</li> <li>- Saya tidak terima dgn obat kejang diberikan</li> <li>- Saya tidak terima</li> <li>- Anak saya 2 kali nginep disini saya puas dengan dokter nug</li> </ul> <p>Saya bisa dipertemuan dgn pihak yg bertanggungjawab di RS ini</p>	<p><b>TINDAK LANJUT:</b> Petugas menyampaikan ke pihak terkait</p>	 Siswandi, M.Kes. Ka. ins Kasubag	<p><b>KETERANGAN:</b> Terima kasih atas masukan yang Bapak berikan. Terkait aduan yang Bapak sampaikan, dapat kami jelaskan bahwa sesuai dengan gejala yang dialami anak Bapak. Obat anti kejang memang harus diberikan untuk mencegah agar kejang tidak terjadi lagi karena akan mengakibatkan kerusakan pada otak. Pada kasus anak Bapak tidak kami temukan infeksi baik secara klinis maupun laboratoris sehingga tidak ada indikasi untuk pemberian antibiotic termasuk juga pemberian vitamin.</p>	SELESAI	RENDAH


**LAPORAN REKAPITULASI KOMPLAIN BULANAN TAHUN 2023**  
**RSUD BAGAS WARAS KABUPATEN KLATEN**

NO	HARI & TANGGAL KOMPLAIN	IDENTITAS	MEDIA	KOMPLAIN	PENYELESAIAN	NAMA & TTD Ka.ins/Karu/Kassubag	VERIFIKASI	STATUS	KATEGORI
1	Selasa, 13 Juni 2023	S..... 69	Pengaduan	Nomor bantu 128, kemudian dapat antrian D-143. Padahal saya datang kurang dari jam 6. Saya tadi lihat 1 nomor bantu mendapatkan 3 nomor antrian poli. Apakah memang seperti itu bisa dilayani?  Saran: kalau bisa saat daftar online dari pada kode lebih baik langsung nomor antrian poli. Apapunanya online kalau nomor antrian dapat lebih besar dari yang onsite.	TINDAK LANJUT: Petugas menyampaikan ke pihak terkait		Terimakasih untuk saran dan masukan bapak/ibu, terkait hal tersebut harusnya 1 nomor bantu untuk 1 antrian, kami akan menertibkan hal tersebut.	SELESAI	RENDAH


Sikap dokter yang kurang sopan menjadi masukan kami untuk kami sampaikan kepada yang bersangkutan. Terima kasih dan mohon maaf atas ketidaksiannya

LAPORAN REKAPITULASI KOMPLAIN BULANAN TAHUN 2023

RSUD BAGAS WARAS KABUPATEN KLATEN

NO	HARI & TANGGAL KOMPLAIN	IDENTITAS	MEDIA	KOMPLAIN	PENYELESAIAN	NAMA & TTD Ka.ins/Karu/Kassubag	VERIFIKASI	STATUS	KATEGORI
1	Rabu, 14 Juni 2023	080000000107	WA	<p>Sebenarnya guna daftar online buaat apa yaa...kenapa tetep harus antri dipendaftaan lama baged..akhir malah poli sudah tutup belum kedaftar...</p> <p>Giliran sudah dipanggil dipendaftaan .. dapat antrian poli..dokter dipoli malah sudah pulang.. seharuse kalo sudah daftar online tidak antri di pendaftaran lama baged...</p> <p>Masak malah yang daftar offline kepengaduan dilayani...yang online udah jauh jauh Hari antri lama dipendaftaan akhir malah gk periksa...</p>	<p><b>TINDAK LANJUT:</b> Petugas menyampaikan ke pihak terkait</p>		Terimakasih atas masukan bapak/ibu terkait pelayanan di RSUD Bagas Waras, dengan adanya kebijakan baru dari BPJS bahwa semua pasien yang datang wajib melaksanakan finger print , sehingga hal ini membuat antrian menjadi lama, namun kami berproses untuk memperbaiki sistem agar layanan lebih baik.	SELESAI	RENDAH




[Redacted]
57

100%
100%
100%

Kita bisa dakter dibina mata ke tulis-jem berapa rita...

Misi: pake satan aja, nahqase ada koordinasi antara pendidikan dengan job, ane...

ya udah dilma kyda di jadi dikata udah cukup


[Green box with text]

**3 PEMANTREAN DINAS**

Substansinya penera (t)lar omnia: hantui...

[Small text at bottom]

**LAPORAN REKAPITULASI KOMPLAIN BULANAN TAHUN 2023**  
**RSUD BAGAS WARAS KABUPATEN KLATEN**

NO	HARI & TANGGAL KOMPLAIN	IDENTITAS	MEDIA	KOMPLAIN	PENYELESAIAN	NAMA & TTD Ka.ins./Karu/Kassubag	VERIFIKASI	STATUS	KATEGORI
1	Rabu, 24 Juni 2023	E. ....	FB	Untuk pendaftaran sangat menyita waktu pinjerna super lama, seperti rumah sakit tegalyoso pinjerna di poli nya masing-masing sangat efisien, makasih	TINDAK LANJUT: Petugas menyampaikan ke pihak terkait		<b>KETERANGAN :</b> Selamat siang bapak mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan kami ucapkan terimakasih atas masukan yang telah bapak berikan, saat ini kami berproses memperbaiki sistem yang ada agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, terimakasih	SELESAI	RENDAH

