

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PENGADUAN MASYARAKAT  
DESEMBER 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 Desember 2023

No	TANGGAL KOMPLAIN	UNIT YANG DIKOMPLAIN	PENYELESAIAN	STATUS
1	Sabtu, 9 Desember 2023 081239612966 Melalui : WhatsApp	<b>Unit yang dikomplain : Pelayanan RS</b> Selamat siang min, mau kasih saran untuk pendaftaran melalui website untuk pengguna iOS segera diperbaiki dong. Daftar online jadi susak kalo gak bisa 🙏	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	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

			terkait. <b>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	
2	Selasa, 12 Desember 2023 Kmur Awak Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain : Pelayanan RS</b> Pelayanan buruk sekali, apalagi pengguna bpjs. Kursi antrean tidak memadahi, banyak pasien berbeda2 penyakit dicampur menjadi 1 di tempat sempit dan banyak yg duduk dilantai karena kursi tidak cukup. Satpam yang laki2 tidak professional (tidak mengerti alur pendaftaran via mobile jkn, main ambil hp pasien sambil bigung sendiri padahal satpam yang lain bisa. Saya buka menjelek2an tp mohon dibenahi sarana dan prasaranaanya, sebagai rakyat biasa yg harusnya diberikan pelayanan maksimal tetapi dikecewakan di rumah sakit kabupaten sendiri.	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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
3	Jumat, 15 Desember 2023 David Iskandar Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain : Poli Anak</b> Pengalaman saya minta rujukan di poli anak di marahi dokternya kenpa ya hanya mina rujukan saja harus kena omongan dulu	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	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

			penataan kembali <b>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	
4	Rabu, 27 Desember 2023 Diah Puspitasari Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain : Poliklinik</b> Proses Antrian nya nya terlalu lama .. untuk tensi antri sangat lama. Lanjut lagi antri untuk ke dokter lama . Lanjut antri nomer untuk farmasi masih lama .. setiap kontrol bisa menghabis kan seharian . Apakah itu baik untuk yang sakit ya ??	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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. (Post Ranap harus daftar manual terlebih dahulu)	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
5	Sabtu, 30 Desember 2023 Risky Lindawati Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain : Pelayanan RS</b> Tanggal 27 Desember udah bikin rujukan di faskes 1. Tanggal 28 Desember saya dating ke RS Bagas Waras katanya kuota penuh, disuruh ke bagian pengaduan. Di bagian pengaduan bilangnya kalua pasien baru harus daftar manual besok sebelum jam 6 pagi ambil nomor antrian. Udah coba daftar aplikasi JKN pun gak bisa. Besoknya, tanggal 29 Desember, jam 5-an saya berangkat dari	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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait (Security) dan memberikan pembinaan.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

		rumah biar dapat nomor antrian. Setelah antri lama, satpamnya bilang gak bisa manual. Apalagi kalua udah ada rujukan sebelumnya, harusnya daftar online. Terus saya disuruh ke pengaduan. Saya bilang kemarin sudah ke bagian pengaduan tapi karena belom penah ke RS ini sebelumnya disuruh daftar manual di sini. Daftar lewat aplikasi JKN pun gak bisa . Akhirnya tetep di suruh ke bagian pengaduan tapi ku tingga pulang capek dilempar sana sini padahal udah bela beain libur 3 hari.		
--	--	---	--	--

#### IV. PENUTUP

Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Bagas Waras bulan Desember 2023 terdapat 5 aduan, dimana pengaduan tersebut masih mengeluhkan pelayanan seperti dibawah ini :

1. Layanan RS sebanyak 3 aduan
2. Poli Anak sebanyak 1 aduan
3. Poliklinik sebanyak 1 aduan

Dari 5 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Klaten, 31 Desember 2023  
 Direktur,  
 RSUD Bagas Waras Kabupaten Klaten,



dr. Limawan Budiwibowo, M.Kes  
 NIP. 19960103 199602 1 002

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PENGADUAN MASYARAKAT  
NOVEMBER 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 : @rsdbagaswaras
- c. Twitter : @rsdbagaswaras

## 6. Email

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

## III. MONITORING DAN EVALUASI

Tabel 1. Laporan Pengaduan Bulan November 2023

No	TANGGAL KOMPLAIN	UNIT YANG DIKOMPLAIN	PENYELESAIAN	STATUS
1	Kamis, 2 November 2023 Anonim Melalui : Kotak Saran	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Layanan RS</b> Saya memberi saran kepada pihak RS untuk memberikan kelanggaran pada keluarga pasien (VIP) untuk bisa bertemu (anak usia dibawah umur).	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

			Petugas menyampaikan ke pihak terkait. <b>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	
2	Kamis, 2 November 2023 082137603360/ jessicaviviana89 @gmai.com Melalui : Websiter	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Poliklinik Tolong diperbaiki untuk pelayanan poli.</b> Dokter lama banget datangnya hamper semua poli dan pasien numpuk bahkan tempat duduk saja tidak tersedia untuk psien. Dan sebaiknya pengunjung yang bukan pasien disuruh menunggu diluar saja karena tempat duduk yang seharusnya menjadi tempat duduk pasien tapi malah dipakai pengunjung yang bukan pasien. Terimakasih	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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
3	Sabtu, 4 November 2023 085100875421 Melalui : WhatsApp	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pelayanan RS Selamat pagi</b> Kalao sdh dpt antrian kok di bilang penuh ya ?trs hrs ke pengaduan ?bagaimana ?setau saya RS RS klo sdh dpt antrian yo tinggal nunggu kok di bilang penuh  Saya baru nemu di Bagas Waras hal seperti ini. Kalau hari Sabtu memang tdk ada praktek dokter mata kok pas antri tdk di kasih tau ya ?  Saran ya buat Bagas Waras ,kalao memang	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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

		<p>sudah penuh jangan di bolehin donk ambil antrian nya dan masih bisa juga nomer nya Kalau memang sudah full lebih baik tutup saja no antrian nya biar orang tdk bisa ambil no lagi</p> <p>Pengalaman saya di RS Sardjito saja kalao sdh ada antrian tetep di layani Dan RS Cakra juga dilayani klo sdh ada no antrian</p> <p>Saran ya di perbaiki untuk pelayanannya</p>		
4	Sabtu, 4 November 2023 082298354270/ Sulistyaapri225@gmail.com Melalui : Website	<p><b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pelayanan RS</b> Saya control post SC hari Selasa, 7 November 2023 Saya ingin reservasi, tapi ditolak karna no rujukan tidak tertera setelah dicek kembali ternyata dokter poli anak yg praktek dengan surat berbeda. Mohon tanggapannya. Terimakasih ??????</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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. (Post Ranap harus daftar manual terlebih dahulu)</p>	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
5	Sabtu, 4 November 2023 Djumijati Aja Melalui : Google Review	<p><b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Security</b> Datang pagi selesai ne kok yo lama... pasien dikit...itu aja tanpa obat... sp ngantuk ngantuk...pelayanan satpam jutek..petugas disamperin baru mau</p>	<p>Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p>	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

		<p>nanya..sdh di jawab ke loket 7..wah canggih ya blm tanya kok sdh bisa tau saya harus ngumpulin berkas..namaknya pinya ilmu terawang nih .hahahaha.....lucunya lagi Ketika tilpn mau daftar pertama bisa nggah...eh malah di sambungkan di pengaduan... sumpah saya jd bingung.. tp ndak papa belajar sabar...</p>	<p>Petugas menyampaikan ke pihak terkait. Akan dilakukan penataan kembali</p> <p><b>TINDAK LANJUT:</b></p> <p>Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait (Security) dan memberikan pembinaan.</p>	
6	<p>Kamis, 9 November 2023 089671229128/ ibusuwarti563@g mail.com Melalui : Website</p>	<p><b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Farmasi</b> Hari Kamis, 9 November 2023</p> <p>saya mengantar suami kontrol, dan setelah sampai rumah kami cek ternyata ada salah satu obat yang kadaluarsa, disitu tertera tanggal expired 30-10-2023.</p> <p>Mohon untuk menjadikan perhatian bagian farmasi untuk lebih teliti lagi. Karena kalau sudah terlanjur diminum kemungkinan dapat mengakibatkan fatal.</p> <p>Kami ingin mengirim bukti foto tapi di form ini tidak ada untuk melampirkan foto.</p> <p>Seharusnya obat di stok opname mana yg masih layak dan mana yg sudah expired atau mendekati expired.</p>	<p>Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p> <p>Petugas menyampaikan ke pihak terkait. Akan dilakukan penataan kembali</p> <p><b>TINDAK LANJUT:</b></p> <p>Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p> <p>Petugas menyampaikan ke pihak terkait. sudah dikonfirmasi bagian farmasi bahwa obat tidak kadaluarsa.</p>	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
7	<p>Kamis, 16 November 2023 Anonim Melalui : Kotak Saran</p>	<p><b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Layanan RS</b> Kepada YTH RSBW ditempat</p> <p>Ini kisah nyata saya di R. Arimbi</p> <p>Orang tua saya dari jambi</p>	<p>Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan</p>	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

		<p>rawat inap disini Tengah malah mendengarkan suara gamelan dihp. Tiba2 ada seorang Wanita pakai kebaya dan sanggulan mendekati bapak saya Bapak saya ketakutan teriak2</p> <p>Ternyata mbak kunti itu benar2 ada ya</p> <p>Trimakasih RSBW</p>	<p>pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. Akan dilakukan penataan kembali</p> <p><b>TINDAK LANJUT:</b></p> <p>Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. sudah disampaikan pihak managemen</p>	
8	Senin, 20 November 2023 maryati@gmail.com Melalui : Websiter	<p><b>Unit yang dikomplain :</b></p> <p><b>Layanan RS</b> Hari ini saya nganter simbah kontrol ke bagas waras, udah ngantrinya lama ribet di check-in. Katanya check-in mandiri tapi dikasih nomor bantu, unfaedah dong "mandirinya" Terus nih, jelas banget kan kalo ruang tunggu di rs ini tu sempit banget. Penuh dong sama pengunjung yang mau periksa ataupun sekedar nganterin. Tapi nih tanpa sopan santun ada pegawai pakai baju ijo sama putih (kayaknya si perawat) lewat dengan santainya naik sepeda. Udh tau jalan aja kudu antri, tapi tanpa etikanya nyelonong naik sepeda di ruang tunggu. Mentang-mentang pegawai sini terus seenaknya. Minta tolong pihak manajemen ditegur pegawainya. Terima kasih.</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>TINDAK LANJUT:</b></p> <p>Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. sudah disampaikan pihak managemen</p>	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
9	Kamis, 23 November 2023	<p><b>Unit yang dikomplain :</b></p> <p><b>Sarana dan Prasarana</b></p>	Disampaikan ke pihak terkait untuk	SUDAH DITINDAK

	Ana Uul Kholifah/ 085600040188 Melalui : Pengaduan	Minta tolong KTP masuk kelubang lantai koperasi	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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. sudah disampaikan pihak IPSRS	LANJUTI SELESAI
--	--	--	---	--------------------

#### IV. PENUTUP

Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Bagas Waras bulan November 2023 terdapat 9 aduan, dimana pengaduan tersebut masih mengeluhkan pelayanan seperti dibawah ini :

1. Security sebanyak 1 aduan
2. Layanan RS sebanyak 5 aduan
3. Farmasi sebanyak 1 aduan
4. Poliklinik sebanyak 1 aduan
5. Sarana dan Prasarana sebanyak 1 aduan

Dari 9 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Klaten, 31 November 2023

Direktur,  
RSUD Bagas Waras Kabupaten Klaten,



dr. Limawan Budiwibowo, M.Kes  
NIP. 19960103 199602 1 002

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PENGADUAN MASYARAKAT  
OKTOBER 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 lansung 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 Oktober 2023

<b>No</b>	<b>TANGGAL KOMPLAIN</b>	<b>UNIT YANG DIKOMPLAIN</b>	<b>PENYELESAIAN</b>	<b>STATUS</b>
1	Jumat, 13 Oktober 2023 085228589393 Melalui : WhatsApp	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Security</b> Sampaikan fihak managemen masuk jm sd 12.00 bagian jari dimka jm 11.20sdah g ada orang...tolong satpam dn bagian dibenahi orangnya Wanita kok g	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

		ramah2....bila perlu di hntikan ni rs pemerintah bkan swasta...bagas waras oerlu bnah diri	Petugas menyampaikan ke pihak terkait. <b>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	
2	Sabtu, 14 Oktober 2023 085228589393 Melalui : Pengaduan	<b>Unit yang dikomplain :Security</b> Pelayanan kurang memuaskan. Kalau memang sudah penuh, kenapa dari depan (satpam) tidak mengedukasi dilain hari? Kalau memang tidak bisa tidak perlu menunggu di pengaduan.	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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
3	Jumat,20 Oktober 2023 Puji Les883 Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain : Pendaftaran Online</b> Kenapa kalo indent dk sekalian dapat nmer dokter. Percuma inden msh antri lama jd. Tdk seperti re lain kalo inden lsg dpt nmer dokter 🙏	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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

#### **IV. PENUTUP**

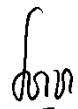
Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Bagas Waras bulan Oktober 2023 terdapat 3 aduan, dimana pengaduan tersebut masih mengeluhkan pelayanan seperti dibawah ini :

1. Pendaftaraan Online sebanyak 1 aduan
2. Security sebanyak 2 aduan

Dari 3 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Klaten, 31 Oktober 2023

Direktur,  
RSUD Bagas Waras Kabupaten Klaten,



dr. Limawan Budiwibowo, M.Kes  
NIP. 19960103 199602 1 002

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PENGADUAN MASYARAKAT  
FEBRUARI 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 : @rsfdbagaswaras
- c. Twitter : @rsfdbagaswaras

## 6. Email

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

## III. MONITORING DAN EVALUASI

Tabel 1. Laporan Pengaduan Bulan Februari 2023

No	TANGGAL KOMPLAIN	UNIT YANG DIKOMPLAIN	PENYELESAIAN	STATUS
1	1 Februruar 2023 Fauziah Melalui : Website	<b>Unit yang dikomplain : Pendaftaran Online</b> Kak,saya mau tanya kalau misal rujukan tgl 3 tapi kuota penuh semua,dan tgl 4 penuh ,solusinya gimana ya kak,kalau mundur Senin masih berlaku gak ya	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

		rujukannya,untuk poli syaraf sama dr.rahami , terima kasih ????	<b>PENJELASAN:</b> Kami sampaikan bahwa kuota online bahwa kuota online poli syaraf hari jumat penuh dan sabtu tidak membuka praktek pelayanan poli dikarenakan cuti, mengenai masa berlaku rujukan selama 3 bulan, sehingga periksa bisa mundur dari tanggal yang ditentukan, tetapi tidak bisa maju dari tanggal yang ditentukan	
2	2 Februari 2023 Fulan Melalui : Website	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan Online</b> Tolong donk mau ambil no antrian aja kok pake antri lagi? Didlm loket juga antri. Yg saya pertanyakan kenapa harus ambil no antrian padahal ketik sendiri bisa? Buang” waktu. Sudah antri di dalam loket lama. Ditmbh harus antri ambil nomer.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
3	2 Februari 2023 Fulan Melalui : Website	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan Online</b> Tolong donk mau ambil no antrian aja kok pake antri lagi? Didlm loket juga antri. Yg saya pertanyakan kenapa harus ambil no antrian padahal ketik sendiri bisa? Buang” waktu. Sudah antri di dalam loket lama. Ditmbh harus antri ambil nomer.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
4	6 Februari 2023 Fulan Melalui : Website	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>IBS</b> Jadwal operasi pasien mengalami kemunduran waktu hamper -+ 1jam dari	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

		waktu yang telah dijadwalkan	ketidaknyamanannya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	
5	7 Februari 2023 Anonim Melalui : Kotak Saran VIP	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Kasir</b> Minta tolong untuk pelayanan yang ada di bagian kasir keuangan kursi-kursi banyak yang ramah kepada pasien/keluarga karena kami disini bayar !!! jangan galak-galak dan kereng !! Bagaiman perasaan and ajika pasien/keluarga pasien itu keluarga anda sendiri !! kalua tidak ingin bekerja di rumah saja !! teruntuk yang jaga kasir siang tanggal 7 Februari 2023 dengan nama “ISWANDARI” mohon tegurannya dari atasan untuk nama diatas !!	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
6	7 Februari 2023 Anonim Melalui : Kotak Saran VIP	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Kasir</b> Untuk mbak kasir depan dalam melayani warga pasien agak lebih sabar jangan judes, agar yang dilayani sabar	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
7	7 Februari 2023 0895358687261 Melalui : Website	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Sarana dan Prasarana</b> Di tambah lagi mesin cek in mandirinya, datang pagi langsung cetak tidak perlu nunggu ada petugasnya	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

8	9 Februari 2023 Giyanto Melalui : Ruang Pengaduan	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> Di Minta untuk SEP diurutkan sesuai nomor, no 12 belum dipanggil, tapi nomor setelah saya sudah dipanggil. Kasihan Bapak saya sudah sepuh, rumahnya jauh, sudah dari pagi jadi terakhir	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.  <b>PENJELASAN:</b> Konfirmasi dari Poli Paru, SEP sudah dicetak tetapi status pasien belum sampai ke poli paru padahal pasien daftar online.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
9	10 Februari 2023 Sunaryo Melalui : Ruang Pengaduan	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> Mohon solusi agar pasien kontrol pasca mondok yg tdk punya nomor rujukan dilakukan pendaftaran bantu seperti yang sudah-sudah	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. mempunyai nomor rujukan	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
10	23 Februari 2023 Anonim Melalui : Kotak Saran Poliklinik	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Farmasi</b> Penyerahan obat kalo mbaknya yang hamil galak, bentak-bentak. Sudah 2 kali ini saya dibentak sama orang itu.	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
11	23 Februari 2023 Anonim Melalui : Kotak Saran VIP	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Sarana dan Prasarana</b> Untuk persalinan perlu ditambahkan layanan merawat ari-ari. Dasar masukan: 1. Keluarga lebih ringan 2. Mengantisipasi bagi yang tinggal di kontrakan 3. Tinggal di Perumnas Sempit	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

12	25 Februari 2023 Arya Dwiz Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain : Sarana dan Prasarana</b> Pertama kali lahiran sc di sana pelayanan sangat baik, perawatnya semua ramah tamah. Dulu kesana pertama kalinya langsung ditangani dengan baik walaupun operasi sesar dengan BPJS, pelayanan sangat memuaskan. Tapi untuk keluarga penunggu pasien kalau mau cari makan di luar sangat jauh jalan kakinya.	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
13	25 Februari 2023 Ari Yuda Tama Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain : Poliklinik</b> Di bagian control pasien parah bget antriannya (kacau) proses pemanggilan pasiennya tidak memakai pengeras suara pdhal 90% pasien sudah lanjut usia wajar jika tidak terdengar dan pasien banyak yg terlewat	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
14	27 Februari 2023 Camelia C H Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain : Security</b> Satpamnya ceweknya yaampun, di Tanya baik baik jawabnya songong bgt. Yang namanya orang ga tau tanya teh wajar, di simak simak penyampaian informasinya kurang sabar dan baik, kebaca bgt dari gerak mata sama nada bicaranya songong. Tau gitu tadi tanya satpam lain	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

15	28 Februari 2023 Camelia C H Melalui : Google Review	<p><b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Security</b></p> <p>Satpamnya ceweknya yaampun, di Tanya baik baik jawabnya songong bgt. Yang namanya orang ga tau tanya teh wajar, di simak simak penyampaian informasinya kurang sabar dan baik, kebaca bgt dari gerak mata sama nada bicaranya songong. Tau gitu tadi tanya satpam lain</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.</p>	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
----	--	--	--	--------------------------------

#### IV. PENUTUP

Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Bagas Waras bulan Februari 2023 terdapat 15 aduan, dimana pengaduan tersebut masih mengeluhkan pelayanan seperti dibawah ini :

1. Pelayanan Pendaftaraan Online sebanyak 3 aduan
2. Pelayanan Sarana dan Prasarana sebanyak 3 aduan
3. Pelayanan Pendaftaraan sebanyak 2 aduan
4. Pelayanan Farmasi sebanyak 1 aduan
5. Pelayanan IBS sebanyak 1 aduan
6. Security sebanyak 2 aduan
7. Poliklinik sebanyak 1 aduan
8. Kasir sebanyak 2 aduan

Dari 15 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Klaten, Maret 2023

Direktur,  
RSUD Bagas Waras Kabupaten Klaten,

  
dr. Limawan Budiwibowo, M.Kes

NIP. 19960103 199602 1 002

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PENGADUAN MASYARAKAT  
APRIL 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 April 2023

<b>No</b>	<b>TANGGAL KOMPLAIN</b>	<b>UNIT YANG DIKOMPLAIN</b>	<b>PENYELESAIAN</b>	<b>STATUS</b>
1	Selasa, 4 April 2023 Rustam Aji Melalui : Review Google	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan Online</b> Sistem online kemarin sudah nyaman.. Sekarang di ganti lg..gunanya online trus apa ? masih ngantri di pendaftaran lagi... Saya pernah dapat pelayanan memuaskan pas mau akreditas kemarin	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	Rabu, 5 April 2023 Mariyoto Melalui : BPJS Kesehatan	<b>Unit yang dikomplain : Pendaftaraan</b> Tadi saya periksa di faskes lanjutan di RSUD Bagas Waras. Untuk pelayanan dan antrian mungkin sudah bagus dan sesuai kalau lama, karena memang pasien yang membutuhkan banyak. Tapi di pendaftaraan tadi masih meminta fotocopy KTP dan BPJS	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
3	Kamis, 6 April 2023 Bambangwijayanto 89@yahoo.co.id Melalui :Website	<b>Unit yang dikomplain : Pendaftaraan Online</b> Mohon untuk upgrade pendaftaran online, agar tidak antri lagi di RSnya, alangkah baiknya pendaftaran online itu sudah langsung tertuju ke polikliniknya dan sudah dapat nomer antrian polikliniknya, untuk meminimalisir antrian diloket, selama ini sdh daftar online, tp masih harus ambil nomer antrian loket, blm antrian di polikliniknya....semoga jadi lebih baik lagi...terimakasih	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
4	Sabtu, 8 April 2023 Jessica Viviana Melalui :Ruang Pengaduan	<b>Unit yang dikomplain : Pendaftaraan Online</b> Pendaftaran online pasien umum tolong dipisah dengan pasien BPJS. Sebaiknya pendaftaran online tidak harus antri di pendaftaran lagi.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

5	Sabtu, 8 April 2023 Jessica Viviana Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan Online</b> Antrian onlinenya kacau. Maaf bintang 1. Tolong lebih dipermudah utk pendaftaran onlinenya.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
6	Senin, 10 April 2023 Alex Efendi Melalui : Kotak Saran	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> Semenjak ada sidik jari jadi menumpuk pasiennya di pendaftaraan. Mohon 1 x sidik jari cakep	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
7	Senin, 10 April 2023 Duso Junarso Melalui : Kotak Saran	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> Banyak yang melakukan kecurangan dalam mengantre hal tersebut tidak bai, mohon budayakan tertib mengantre (belajar jujur dan sportif)	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
8	Senin, 10 April 2023 Telisa Melalui : Kotak Saran	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> Ada kelemahan dalam sistem ambil nomor antrian di anjungan 1 nomor dipakai oleh 2 orang yang tidak ada hubungan keluarga merugikan yang antri dari subuh. Tolong 1 nomor untuk 1 antrian saja supaya adil	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

9	Senin, 10 April 2023 Melalui : Kotak Saran	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> Orang datang siang bisa dapat antrian kecil karena 1 nomor di anjungan bisa dipakai 2 pasien, tolong 1 nomor antrian di anjungan untuk 1 nomor pasien untuk asas keadilan	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
10	Rabu, 12 April 2023 Melalui : Ruang Pengaduan	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> Saya datang jam 5 dapat nomor 24 dari satpam. Tetapi saat di mesin anjungan dapat nomor D-039? Kenapa terlewat jauh.	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
11	Sabtu, 15 April 2023 Melalui : WhatsApp	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> Saya sampai di rs +- jam 7 dan saya langsung menuju mesin anjungan disana ada satpam dan dikasih no d136 h -3 saya udah daftar online juga tpi knp saya dapat antrian banyak dan sekitar jam 9 leboh baru bisa sidik jari + dapat antrian di poli ..mohon maaf maaf sebelumnya apakah emang seperti itu sistem antriannya ?? mohon dijelaskan bp/ ibu	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
12	Sabtu, 15 April 2023 Melalui : WhatsApp	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> aturan pendaftaran sebelum periksa dokter, apakah tidak ada aturan baku? Setiap kali periksa/ kontrol selalu berubah ubah ke no loket. Pernah loket B, C, 5, 6 dg kondisi yg sama	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

13	Sabtu, 15 April 2023 Denisaputra48 Saputra Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan Online</b> Ribet dah darter online TPI masih antri di pendaftaran... kemarin ngk gini amat....	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
14	Sabtu, 18 April 2023 Putri Wiraswasti Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> Pelayanan carut marut.. ada yang simple dibuat ribet.. apa gunanya pendaftaran online kalo masih harus nunggu berjam” dipendaftaran.. datang jam setengah 7 udah dapet nomer gede jam 9 baru dilayani dipendaftaran.. belum lagi antri obat nanti kelar abis dzuhur... yang diuntungkan orang” sekitar tanpa online ngambil antrian dulu bisa ditinggal pulang nanti datang lagi control agak siang..	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
15	Sabtu, 18 April 2023 Arsha Karunia Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>ICU</b> Kesini krn jenguk bapak mertua di ICU, Tanya hasil pemeriksaan ke perawat yg jaga malah jelasin dg kejedesan, katanya yg harus tau hasil pemeriksaan itu yg nunggu 24 jam, bukannya apa2 kita kan juga pgn tau informasi dr yg lbih ahli, tpi minta penjelasan aja seolah2 bukan haknya, hadeeuhh	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.	
16	Kamis, 27 April 2023 Titik Martinah Melalui : Ruang Pengaduan	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> Untuk antrian C terlalu lama jaraknya di panggil, apa kendalanya? dibanding dengan antrian D perbandingan 1:10 padahal	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas	

		loket ada 5 yg jln memanggil. Mohon ditinjau kembali krn antrian C & D sama" banyak	ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	
17	Jumat, 28 April 2023 Y. Sapto Hendro Melalui : Ruang Pengaduan	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> Mohon memberikan informasi yang jelas. Integriri system Vclaim BPJS dng system online RSBW	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.	

#### IV. PENUTUP

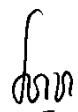
Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Bagas Waras bulan April 2023 terdapat 17 aduan, dimana pengaduan tersebut masih mengeluhkan pelayanan seperti dibawah ini :

1. Pelayanan Pendaftaraan Online sebanyak 4 aduan
2. Pelayanan Pendaftaraan sebanyak 12 aduan
3. Pelayanan ICU sebanyak 1 aduan

Dari 17 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Klaten, Mei 2023

Direktur,  
RSUD Bagas Waras Kabupaten Klaten,



dr. Limawan Budiwibowo, M.Kes  
NIP. 19960103 199602 1 002

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PENGADUAN MASYARAKAT  
AGUSTUS 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 : @rsfdbagaswaras
- c. Twitter : @rsfdbagaswaras

## 6. Email

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

## III. MONITORING DAN EVALUASI

Tabel 1. Laporan Pengaduan Bulan Agustus 2023

<b>No</b>	<b>TANGGAL KOMPLAIN</b>	<b>UNIT YANG DIKOMPLAIN</b>	<b>PENYELESAIAN</b>	<b>STATUS</b>
1	Selasa, 1 Agustus 2023 085228589393 Melalui : WhatsApp	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pelayanan RS</b> selamat siang, sedikit menyampaikan masukan untuk kedisiplinan pelayanan supaya di tingkat, seperti yang saya alami saat pendaftaran on line sdh tertera akan dilayani jm 8 sd 9. jm 8.45 sdh selesai	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	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

		<p>pendaftaran, namun pada saat menunggu antrian periksa sdh menunggu 1 jam lbh blm ada tanda2 pelayanan. klo bisa juga bisa diperpendek waktu menunggu antrian periksa atau ada pemberitahuan jm pelayanan pada saat pendaftaran sehingga pasien bisa mengatur waktu kedatangan sehingga tdk antri lama. terima kasih</p>	<p>terkait. <b>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.</p>	
2	<p>Jumat, 4 Agustus 2023 085643642365 Melalui : WA</p>	<p><b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> - Jam reservasi blum di isi sya penjet jm reservasi g bisa dri dlu, yg simple sjia jka buat program niru rsi ckop tkan no rm - Sekli lgi pendt lewat on line diderhanakan dn dan klau wa g usah antrian no lgi masak kontrol bnyak yg mngeluh...jm 5 pgi pulang jm 2 nan kasihan dibuat yg praktis sjia contoh rsi...mkasih mhon maaf</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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.</p>	<p>SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI</p>
3	<p>Senin, 7 Agustus 2023 085724646568 Melalui : WA</p>	<p><b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pelayanan RS RM 052757/Sri Hardono...</b> Mohon maaf sy selalu protes ini demi kebaikan... Mohon kalau ada peraturan baru, disosialisasikannya paling tidak 1 minggu sebelum aturan tsb dilaksanakan shg tdk terjadi kegaduhan waktu oelaksanaan. Mohon maaf dan terima kasih. 😊🙏</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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.</p>	<p>SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI</p>

4	Sabtu, 19/8/2023 Rachmat Melalui : Pengaduan	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Sarana dan Prasarana</b> Sebaiknya perangkat printer untuk mencetak hasil lab/surat keterangan dari poli MCU dapat diperbaiki. Saran: Perangkat printer dapat di periksa terlebih dulu hasil print outnya, servis berkala, kalau hasil tetap jelek bisa pengadaan barang baru.	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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
5	Minggu, 20 Agustus 2023 085869456355 Melalui : WEBSITE	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pelayanan RS</b> Untuk suntik tetanus apakah tidak bisa menggunakan kis, adik saya habis kena paku, setelah itu saya bawa ke igd dan dilayani ketika pengambilan obat kok dimintai uang, sedangkan saya mendaftarkan dengan kism mohon konfirmasinya	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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
6	Rabu, 23 Agustus 2023 08156746004 Melalui : WEBSITE	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaran Online</b> Gunanya pendaftaran online apa ya kalau sampai rs masih antri?? Bukannya membandingkan sy periksa di cakra sudah online cukup sidik jari dan cetak nomor antrian. Setelah periksa dari poli sudah dapat surat kontrol online yang saya cek di mobile jkn dan nomor antrian obat, sehingga hanya perlu antri penambilan obat. Disini masih antri di depan	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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

		<p>untuk sidik jari masih pakai nomor bantu, antri di poli saya daftar mobile jkn nomor 1 setelah cetak dapat antrian nomor 8. Mana susah input kodenya, tidak ada barcode untuk scan pakai mobile jkn. Lalu antri surat kontrol dionlinekan, nunggu antrian obat juga lama. Dimana-mana ngantri, bisa tidak nyontoh di cakra, selesai periksa dari poli sudah mendapatkan no antrian obat dan surat kontrol? Mohon diperbaiki lagi pelayanan di rumah sakit ini, banyak yang mengeluh tapi percuma menyampaikan keluhan tidak ada perubahan. Terimakasih</p>	<p>Petugas menyampaikan ke pihak terkait.</p>	
7	<p>Rabu, 23 Agustus 2023 Andhara kirana mahestri @gmail.com Melalui : WEBSITE</p>	<p><b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Farmasi</b> Bagian farmasi tutup jam berapa ya sebenarnya? Katanya tutup jam setengah 5, ini belum ada jam setengah 5 udah ga ada orang (tutup) KECEWA...</p>	<p>Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p> <p>Petugas menyampaikan ke pihak terkait. Akan dilakukan penataan kembali</p> <p><b>TINDAK LANJUT:</b></p> <p>Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p> <p>Petugas menyampaikan ke pihak terkait.</p>	
8	<p>Sabtu, 26 Agustus 2023 Arshandoko 081328197001 Melalui : Pengaduan</p>	<p><b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Farmasi</b> Banyak pasien menumpuk di depan ruang tunggu Farmasi, pasien banyak yang menunggu berdiri semua. Seharusnya security menertibkan untuk duduk agar lebih rapi. Mohon diberi sound di Farmasi agar saat</p>	<p>Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p> <p>Petugas menyampaikan ke pihak</p>	

		<p>memanggil nomor antrian obat kedengeran oleh pasien.</p> <p>Toilet tidak ada tissue, mohon diberi tissue</p>	<p>terkait. Akan dilakukan penataan kembali</p> <p><b>TINDAK LANJUT:</b></p> <p>Petugas memohon maaf atas ketidaknyamannya.</p> <p>Petugas menyampaikan ke pihak terkait.</p>	
9	Sabtu, 26 Agustus 2023 Iwit ucil Melalui : Google Review	<p><b>Unit yang dikomplain :</b></p> <p><b>Security</b> Pelayanan satpam wanita yang di depan sangat buruk</p>	<p>Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p> <p>Petugas menyampaikan ke pihak terkait. Akan dilakukan penataan kembali</p> <p><b>TINDAK LANJUT:</b></p> <p>Petugas memohon maaf atas ketidaknyamannya.</p> <p>Petugas menyampaikan ke pihak terkait.</p>	
10	Sabtu, 26 Agustus 2023 0895366109430 Zahrafatima763 @gmail.com Melalui : Website	<p><b>Unit yang dikomplain :</b></p> <p><b>Pendaftaran Online</b></p> <p>Mohon maaf sekedar masukan, untuk pendaftaran online check in melalui komputer dan tidak semua masyarakat bisa menggunakan. Apa tidak sebaiknya jika di tempat check in melalui komputer itu diberi petugas jika ada pasien yang belum bisa mempergunakan. Karna pasien tidak hanya kalangan muda, banyak ibu-ibu/bapak/bapak bahkan lansia. Pengalaman saya pribadi baru pertama menggunakan dan bertanya security, seharusnya security menunjukkan cara namun ini malah melihat menunjuk finger print tetapi mengacuhkan saya dan diam saja padahal saya berkali2</p>	<p>Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p> <p>Petugas menyampaikan ke pihak terkait. Akan dilakukan penataan kembali</p> <p><b>TINDAK LANJUT:</b></p> <p>Petugas memohon maaf atas ketidaknyamannya.</p> <p>Petugas menyampaikan ke pihak terkait.</p>	

		<p>bertanya terlihat bingung karena terakhir kesini belum ada. Akhirnya saya meminta bantuan pasien lain yang sudah tau cara menggunakan sebelumnya walaupun sudah ada tata cara namun masyarakat akan lebih paham jika diarahkan petugas bukan.... Terima kasih???</p>		
11	<p>Selasa, 18 Juli 2023 0882007610942/ elshaayundanandin @gmail.com Melalui : WEBSITE</p>	<p><b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaran</b> Kalu sudah ada jadwal kontrol tetapi pas daftar, tpi jadwal dokternya sudah penuh gimana ya pak/buk</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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.</p>	
12	<p>Selasa, 29 Agustus 2023 Ana Oktavia Melalui : Pengaduan</p>	<p><b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Poli Jantung</b> Poli jantungnya pasti terlambat padahal di tulis jam 11-12 harus sudah sampai,sudah menunggu pasti dokternya datangnya jam 2 lebih padahal orang tua lelah juga menunggu berjam2 kontrol berkali2 masih saja begitu.Masukan saja Terimakasih</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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.</p>	

#### IV. PENUTUP

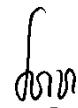
Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Bagas Waras bulan Agustus 2023 terdapat 12 aduan, dimana pengaduan tersebut masih mengeluhkan pelayanan seperti dibawah ini :

1. Pendaftaraan Online sebanyak 2 aduan
2. Pendaftaraan sebanyak 2 aduan
3. Sarana dan Prasarana sebanyak 1 aduan
4. Poli Jantung sebanyak 1 aduan
5. Pelayanan RS sebanyak 3 aduan
6. Farmasi sebanyak 2 aduan
7. Security sebanyak 1 aduan

Dari 12 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Klaten, 1 September 2023

Direktur,  
RSUD Bagas Waras Kabupaten Klaten,



dr. Limawan Budiwibowo, M.Kes  
NIP. 19960103 199602 1 002

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PENGADUAN MASYARAKAT  
MEI 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 lansung 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 : @rsdbagaswaras
- c. Twitter : @rsdbagaswaras

## 6. Email

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

## III. MONITORING DAN EVALUASI

Tabel 1. Laporan Pengaduan Bulan Mei 2023

<b>No</b>	<b>TANGGAL KOMPLAIN</b>	<b>UNIT YANG DIKOMPLAIN</b>	<b>PENYELESAIAN</b>	<b>STATUS</b>
1	Selasa, 2 Mei 2023 Mas Paijo Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> Perbaiki system pelayanan poli, Untuk pendaftaran ke front office harus antri di depan.. Padahal pendaftaran sudah system online? Tambah SDM pendaftaran dan segera perbaiki system agar pelayanan cepat mudah dan	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

		tepat.. Loket pengambilan obat hanya ada 1 loket tolong tambah loket poli banyak loket pengambilan obat hanya 1	menyampaikan ke pihak terkait.	
2	Senin, 8 Mei 2023 Hafid Hidayat Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain : Pendaftaraan</b> PELAYANAN KONTROL LAMA BANGETT PAK/BU TOLONG DIPERCEPAT PELAYANANNYA !!! MASA ANTRI HARUS SEHARIAN, MASA AMBIL NOMOR HARUS PAGI BANGET?? DAN KALO UDAH BAGUS PAKE SISTEM DAFTAR ONLINE NGAPAIN HARUS DAFTAR MANUAL LAGI HERANNN, INOVASI LAH BIAR ORANG NGGAK NUNGGU LAMA	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
3	Senin, 8 Mei 2023 Oramg Sini Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain : Pendaftaraan</b> ANTRIANYA LAMA BANGETT SUMPAH CUMA KONTROL AJA HARUS EHARIAN PAGI – SORE DAN KALO MAU DAPET NOMER ANTRIAN KECIL HARUS PAGI BANGET DAFTARNYA TOLONGLAH DIPERCEPAT ANTRIANNYA PAKE SISTEM DAFTAR ONLINE TERUS PASIEN KONTROLNYA DATENG LANGSUNG KONTROL KAN BISA NGGAK HARUS NUNGGU CEKINI ITU, HABIS DICEK MASIH NUNGGU OBAT DAN ITU JUGA LAMA,INI TENAGANYA YG GAK MAMPU ATAU APANIH?	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

4	Senin, 8 Mei 2023 Rudi Antoro Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> Antri pendaftaran lama padahal sudah daftar online dengan tujuan poli dan dapat nomor 1, tapi daftar administrasinya lama, harusnya sesuai online atau sesuai poli jadi cepat	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
5	Selasa, 9 Mei 2023 Agusta Purnama / 085799197000 Melalui : WA	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> Testimoni Pelayanan RSUD BAGAWARAS.  khusus bagian Loket Antrian terdapat 5 Loket. Sudah sangat bagus shg mempercepat Proses Antrian Pasien yg padar. Area tunggu masih normal dan tidak terjadi Penumpukan Keramaian yg banyak. Ada sedikit pertanyaan sj. 3 Loket berjalan layani Pasien Antrian Kode D. 2 Loket berjalan layani Pasien Antrian Kode C Mengapa Kode D lebih cepat proses antri nya dibanding Kode C. pdhal Kode C adlh Pasien yg sdh Fingerprint. Scr logika hrsnya lebih cepat. ?  1 Jam sy amati demikian, ya skedar penasaran apa sebab dan bedanya... Baik Bapak/Ibu, terima kasih atas saran dan masukan. Akan kami sampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti 🙏  Tercepat pagi ini Loket 1 dan 2. KODE D	TINDAK LANJUT: Petugas menyampaikan ke pihak terkait  KETERANGAN: Kode C memang melayani bagi pasien yang sudah pernah fingerprint, sedang kode D melayani pasien yang belum fingerprint. System ini kami lakukan diawal setelah ada kebijakan dari BPJS yang mewajibkan semua pasien wajib fingerprint, dan banyak pada waktu itu pasien yg belum fingerprint, setelah berjalannya waktu pasien yang fingerprint sudah lebih banyak dari yang belum fingerprint, sehingga untuk antrian menjadi kebalikan Kode D lebih cepat dari Kode C. Selanjutnya system ini dah kami rubah dengan mengganti untuk loket C (pelayanan Poli THT, Gigi, Konservasi gigi, anak, Orthopedi, Obgyn, Kulit) sedang loket D (pelayanan dalam, syaraf, paru, bedah, fisioterapi, mata) jadi sudah tidak membedakan mana yang fingerprint maupun belum, matur swun	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

6	Selasa, 9 Mei 2023 Anonim Melalui : Pengaduan	<p><b>Unit yang dikomplain :</b></p> <p><b>Pendaftaraan</b> Saya lebih nyaman kalau daftar online langsung loket 6 seperti dulu karena lebih cepat menuju poli anak. Kalau kelamaan di pendaftaran, anak saya rewel, capek, jemu dan selalu ngajak pengen pulang. Terlalu lama di pendaftaran, secara otomatis ke poli juga makin lama dan pengambilan obat juga semakin siang.Untuk itu mohon pertimbangannya pada pihak rumah sakit.Atas perhatiannya saya ucapkan banyak. Trima kasih.</p>	<p>TINDAK LANJUT:Petugas menyampaikan ke pihak terkaitKETERANGAN:Terima kasih bapak/ibu, sebenarnya diawal sistem kita sudah berjalan sesuai dengan yang bp/ibu kehendaki, namun setelah ada kebijakan dari BPJS yang mewajibkan semua pasien untuk melakukan fingerprint terlebih dahulu hal ini otomatis kembali menambah waktu tunggu dari bapak/ibu, saat ini kami baru berproses untuk mencari solusi terbaik mengatasinya, diantaranya kami akan mencoba menaruh alat fingerprint disamping mesin anjungan pendaftaran. Untuk pengambilan obat yang menunggu lama, kami juga berproses bekerjasama dengan Kantor Pos Indonesia untuk memberikan layanan pengantaran obat sampai rumah pasien dengan biaya yang relatif murah, jadi bp/ibu begitu selesai mendapatkan pemeriksaan bisa langsung pulang dan obat akan dikirimkan kerumah hari itu juga, terima kasih.</p>	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
7	Selasa, 9 Mei 2023 085822223134/day u.ndp@gmail.com Melalui : Website	<p><b>Unit yang dikomplain :</b></p> <p><b>Pendaftaraan Online</b> Sistem pendaftaran baru menurut saya tidak efektif. Bayangkan dengan sistem yang sekarang memaksa orang untuk antri sejak dini hari. Selain merusak kesehatan yang berakibat membengkaknya biaya BPJS. Yang kedua bayangkan orang sudah mengantre sejak jam 12 malam ternyata jatah antrian habis dionline. Sebaiknya antrian online sekalian</p>	<p>TINDAK LANJUT:Petugas menyampaikan ke pihak terkaitKETERANGAN:Bp/I bu untuk sistem pendaftaran, RSUD sudah mempunyai aplikasi mobile "pendaftaran online RSUD Bagas Waras" yang dapat diunduh lewat HP di playstore. Jadi bp/ibu tidak perlu datang sejak dini hari karena bisa dilakukan pendaftaran dari rumah dengan waktu paling cepat 3 hari sebelum pelayanan dan paling lambat 1 hari sebelum pelayanan dengan batas</p>	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

		diberi no urut, datang tinggal checkin dimesin antrian, pemeriksaan berkas di nurse stasiun kecuali yang memerlukan sidik jari. Saya rasa seperti ini lebih efektif.	waktu sebelum jam 12.00 WIB. Sistem kita sebenarnya sudah mengakomodir pasien yang daftar online ketika datang sesuai tanggal rujukan tinggal melakukan check in kemudian langsung dapat no.urut ke Poli, namun dengan adanya kebijakan dari BPJS terbaru yang mewajibkan semua pasien fingerprint ketika datang ke RS, maka waktu tunggu menjadi lama kembali. Saat ini kami berproses untuk memberikan solusi terbaik untuk memberikan layanan terbaik bagi pengunjung, terima kasih	
8	Selasa, 9 Mei 2023 085822223134 /dayu.ndp @gmail.com Melalui : Website	<b>Unit yang dikomplain : Pendaftaraan Online</b> Kalau memang belum bisa dan memahami pendaftaran online sebaiknya jangan digunakan Karena itu termasuk penipuan Mosok online dan tidak antrian sama bahkan lebih dulu yang tidak online	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
9	Senin, 15 Mei 2023 Shyfa Afina R Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain : Pendaftaraan Online</b> Daftar online sama Ndak kok Ndak ada bedanyaMana kerja it dan manajemenPelayanan online kamuflase	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
10	Senin, 15 Mei 2023 Bagus Muhammad Febrian Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain : Pendaftaraan Online</b> Parah antrian control bpjs, tiap minggu ganti peraturan... kasian kami itu bawa orang tua, jangan asal gonta ganti peraturan,,,woi mohon baca!!!buat ap online	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

		kalo nyampe sana masih ngantri banyak bngt!!!!datang sebelum jam estimasi!!!datang kesana dpt nomor besar!!!peraturan diubah H-1 anda2 bagaimana kalo jd kami!!!woii!!!	berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	
11	Rabu, 17 Mei 2023 Dwi Rejeki Melalui : Ruang Pengaduan	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan Online</b> TOLONG kalau ada perubahan masukkan di aplikasi. Ini mau minta rujukan no.313 disuruh dating 1 jam sebelumnya dulu kurang dari 1 jam gak bias masuk. Tolong diperhatikan!	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
12	Rabu, 18 Mei 2023 Ratnasari Melalui : Kotak Saran VIP	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Kasir</b> Ibu-ibu kasir IGD ditanyai jawabannya ketus tidak sabar,  <b>Masukan :</b> 1. Sabar menghadapi orang-orang yang bertanya karena tidak tahu 2. Kalau tidak berubah diberhentikan saja banyak yg komplen	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
13	Rabu, 18 Mei 2023 Ratnasari Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Kasir</b> 3 hari dirawat disini enjoy bgt perawat di ruang sinta ramah komunikatif.. Tenkiyuu dokter hendy yang ramah supel juga.. Giliran mau pulang tanggal merah ketemu sm emak2 kasir igd cantik juga nggak sinis banget ditanya jawabnya ketus masih pagi sepi pula.... Saran aja buat kasir ugd yg jaga tgl 18 Mei 2023 sopan dan sabar anda itu sm keluarga pasien kami disini juga bayar	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

14	Rabu, 18 Mei 2023 Hamba Allah Melalui : Kotak Saran Perina	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Sarana dan Prasarana</b> Di ruangan samping bayi ada plafon yang bolong dan kalau hujan bocor, pojokan plafon juga kaya mau jatuh	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
15	Rabu, 31 Mei 2023 Telisa Melalui : Website	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pelayanan RS</b> Kenapa ikut bpjs mandiri masuk 3 ingin naik kelas 1 kok nggak bisa ingin	TINDAK LANJUT: Petugas menyampaikan ke pihak terkait  KETERANGAN: BPJS Mandiri tergantung jenis kelas yang dipilih, sesuai iuran perbulan	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

#### IV. PENUTUP

Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Bagas Waras bulan Mei 2023 terdapat 15 aduan, dimana pengaduan tersebut masih mengeluhkan pelayanan seperti dibawah ini :

1. Pelayanan Pendaftaraan Online sebanyak 5 aduan
2. Pelayanan Pendaftaraan sebanyak 6 aduan
3. Pelayanan Kasir sebanyak 2 aduan
4. Sarana dan Prasarana sebanyak 1 aduan
5. Pelayanan RS sebanyak 1 aduan

Dari 15 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Klaten, Mei 2023

Direktur,  
RSUD Bagas Waras Kabupaten Klaten,



dr. Limawan Budiwibowo, M.Kes

NIP. 19960103 199602 1 002

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PENGADUAN MASYARAKAT  
MARET 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 Maret 2023

No	TANGGAL KOMPLAIN	UNIT YANG DIKOMPLAIN	PENYELESAIAN	STATUS
1	1 Maret 2023 089652417132 Melalui : Website	<b>Unit yang dikomplain : Sarana dan Prasarana</b> Saran, Kalau mau dibikin 1 pintu kluar masuk mbok ya dibikin disebelah utara. Krna dasilitas mushola n warung2 makan n atm itu diutara. Pintu	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

		<p>diselatan y kasian yg nunggu pasien. Niat ngobatin pasien mlh yg nunggu jd ikut sakit2 kakinya... kejauhan brooo. Lagian diselatan itu g ada fasilitas apa2 kq pintu taruh diselatan. Yg bikin aturan terlalu CERDAS harus e jd DPR aja ???</p>	<p><b>PENJELASAN:</b> Kami sampaikan bahwa kuota online bahwa kuota online poli syaraf hari jumat penuh dan sabtu tidak membuka praktek pelayanan poli dikarenakan cuti, mengenai masa berlaku rujukan selama 3 bulan, sehingga periksa bisa mundur dari tanggal yang ditentukan, tetapi tidak bisa maju dari tanggal yang ditentukan</p>	
2	4 Maret 2023 085868212661 Melalui : WhatsApp	<p><b>Unit yang dikomplain : Pendaftaran Online</b> Selamat siang, izin menyampaikan kritik dan saran. Mohon diperbaiki lagi sistem pendaftaran onlinenya, kalo memang pasien bpjs yang akan kontrol maju dari jadwal yang ditentukan tidak bisa diproses ya tolong disesuaikan dengan sistem pendaftarannya atau bisa diinformasikan sebelum cetak nomor antrean, harusnya secara otomatis ditolak dari sistem aplikasinya. Sia-sia sudah nunggu 3 jam an pas sampai di loket administrasi tidak bisa melanjutkan untuk periksa ke poli tujuan. Kasihan pasien tersebut apabila rumahnya jauh dan sudah menyempatkan waktu. Terima kasih, semoga kedepannya lebih baik</p>	<p>Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait</p>	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
3	7 Maret 2023 Joko Triyono Melalui : Google Review	<p><b>Unit yang dikomplain : Pendaftaraan</b> Pelayanan pendaftaran sangat lama bgtDapat nomor antrian 200 anSudah hamper 2 jam</p>	<p>Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas</p>	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

		baru dapat separoBaru daftar aja sudah makan waktu banyakkk,	ketidaknyamananya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	
4	11 Maret 2023 085843700458 Melalui : WhatsApp	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Poliklinik</b> Selamat pagi, mohon maaf saya sbg keluarga pasien menyampaikan ketidakpuasan saya dg sistem antrean utk pelayanan poli, kami sdh daftar secara online melalui jkn mobile yg kami pikir itu memberikan kemudahan bagi kami. tp ternyata hal tersebut tdk nyata, krn kami masih harus antre daftar ulang lagi, antre lagi utk screening. Lalu apa gunanya pendaftaran online jika tetap antrean yg sangat lama ini perlu kami jalani. Estimasi jam 8 meleset dari jadwal, kami baru terlayani jam 9.22 utk screening. Saran saya utk sistem antrean mungkin bisa berkaca d rsi klaten yg tdk semrawut antreanya. Terimakasiih	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamananya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
5	11 Maret 2023 085643700458 Melalui : Website	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan Online</b> Proses antrean online seperti tdk ada gunanya, krn d lokasi masih harus antri lagi untuk daftar ulang, screening, pemeriksaan tensi dll masih harus antre lama, baru bisa ke dokter	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamananya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

6	15 Maret 2023 Anonim Melalui : Website	<b>Unit Yang Dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> Pasiennya numpuk dipendaftaran. saran aja yang udah pernah finger loketnya ditambah. cuman jalan 2 aja, kalo perlu dipoli fingernya apa pas cekin	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
7	15 Maret 2023 Sari Purbaningsih Melalui : Kotak Saran IBS	<b>Unit Yang Dikomplain : Sarana dan Prasrama</b> Disediakan stop kontak untuk charger HP bagi penunggu	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
8	17 Maret 2023 Anonim Melalui : Kotak Saran	<b>Unit Yang Dikomplain :</b> <b>Poliklinik Obgyn</b> Saya di Poli Obgyn sampai jam 11.00 dokter sampai sekarang belum datang saya nunggu dari jam 08.00 . Mohon kalau ada dokter operasi dll diinfokan ke pasien, karena pasien tidak hanya mengantre.	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.  <b>PENJELASAN:</b> Konfirmasi dari Poli Paru, SEP sudah dicetak tetapi status pasien belum sampai ke poli paru padahal pasien daftar online.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
9	17 Maret 2023 Anonim Melalui : Kotak Saran	<b>Unit Yang Dikomplain :</b> <b>Fisioterapi</b> Pada tanggal 14 maret 2023 saya ke fisioterapi, saya menunggu sampai 2 jam diloket pendaftaran, kemudian saya ke fisio menunggu diluar dan tidak dipanggil-panggil oleh pertugas. Saya masuk ternyata perawat pada	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. mempunyai nomor rujukan	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

		makan, kemudian saya ditangani jam 12.00 tapi kertas RM jadwal kontol tidak ada/dihilangkan.		
10	22 Maret 2023 085868072210 Melalui : Website	<p><b>Unit Yang Dikomplain :</b> <b>Pelayanan</b></p> <p>Salam hormat, dengan ini saya mengeluhkan bahwa rumah sakit ini sempat diterpa masalah korupsi hingga menyeret mantan bupati klaten (saya dapat informasi dari google) alangkah baiknya supaya Rumah Sakit ini agar tertutup perihal perekrutan karyawan2nya dan saya juga mengeluhkan ttg penamaannya BAGAS WARAS seolah-olah menyinggung dan setiap saya lewat RS Bagas Waras entah kenapa bulu kuduk saya ko jadi merinding ya pak/bu, terus kalau bisa kalau yangg tdk bekepentingan/sakit harap tidak mengunjungi RS, karena saya menemukan ada yg tidak berkepentingan (hanya mencari2) mungkin jodoh/wanita pengawai RS ini yang notabennya seorang PNS, harap suruh pulang saja itu cukup mengganggu bagi orang yg lain/bekerja sebenrnya cukup lama saya mau komplain perihal RS ini ada isu politiknya dan</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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

		sebagainya terimakasih		
11	28 Maret 2023 Slamet Melalui : Kotak Saran	<b>Unit Yang Dikomplain : Pendaftaraan</b> Mohon dibuatkan loket fingerprint untuk yang sudah daftar online	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
12	28 Maret 2023 085713104364 Melalui : WhatsApp	<b>Unit Yang Dikomplain : Pendaftaraan</b> Mau pengaduan ketidak profesionalan petugas medis di poli jantung. Ditanyakan mengenai dokter yang datang ada tidak, ada info atau tidak malah marah marah. Dan tolong sistem dari pendaftaraan diperbaiki. Jika memang sda sore hari ya bilang sore hari, kenapa harus di pendaftaraan online itu ditulis jam 11.00-12.30 dan saay daftar offline bilng jam 1, tapi sampai sekarang baru dimulai	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
13	29 Maret 2023 Anonim Melalui : Website	<b>Unit Yang Dikomplain : Sarana dan Prasarana</b> Hari sabtu kemarin saya berkunjung ke rumah sakit ini, saya coba pakai wifi tapi kok lambat sekali yaa ? Mbuka wa pending, pendaftaran juga lama sekali, padahal saya pasien umum, mohon kedepannya diperbaiki lagi agar pasien tidak terlalu lama nunggu di pendaftaraan	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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

14	29 Maret 2023 Anonim Melalui : Website	<p><b>Unit Yang Dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan Online</b></p> <p>Sebenarnya sudah lama saya mau memberikan kritik, makin hari makin lama aja di pendaftaraan. Entah pasien umum apa BPJS sesama antri di pendaftaraan. Gunanya apa yah daftar online tapi nomor antriannya baru dapat di loket. Kenapa peraturan dirubah lagi tidak seperti dulu langsung dapat antrian saat cekin, malah lebih bagus daftar online kodenya diganti sama nomor antrian jadi bisa langsung tau kita nomor berapa, mohon diperbaiki lagi sistem pendaftaraan yang tidak membingungkan mayarakat !!!! adanya daftar online sudah bagus, lebih bagus lagi kalau sekalian ada nomor antriannya. terimakasih</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.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
----	--	--	---	--------------------------------

#### **IV. PENUTUP**

Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Bagas Waras bulan Februari 2023 terdapat 14 aduan, dimana pengaduan tersebut masih mengeluhkan pelayanan seperti dibawah ini :

1. Pelayanan Pendaftaran Online sebanyak 3 aduan
2. Pelayanan Sarana dan Prasarana sebanyak 3 aduan
3. Pelayanan Pendaftaran sebanyak 4 aduan
4. Pelayanan Poliklinik sebanyak 2 aduan
5. Pelayanan Fisioterapi sebanyak 1 aduan
6. Pelayanan Rumah Sakit sebanyak 1 aduan

Dari 10 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Klaten, April 2023

Direktur,  
RSUD Bagas Waras Kabupaten Klaten,



dr. Limawan Budiwibowo, M.Kes  
NIP. 19960103 199602 1 002

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PENGADUAN MASYARAKAT  
JULI 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 lansung 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 Juli 2023

No	TANGGAL KOMPLAIN	UNIT YANG DIKOMPLAIN	PENYELESAIAN	STATUS
1	Sabtu, 1 Juli 2023 Ayu/ 082225994840 Melalui : Pengaduan	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan Online</b> Daftar online dan online no pendaftaran kok digabungkan, jadi percuma dong yang daftar online duluan. tolong untuk yang online itu pendaftaran/no pendaftaran	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	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

		dibedaka, jadi tidak terlalu lama menunggu.	terkait. <b>KETERANGAN :</b> Memohon maaf, menjelaskan kepada pasien dan menyampaikan ke pihak terkait	
2	Sabtu, 1 Juli 2023 Sri Hardono/08572464 6568 Melalui : WA	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> Selamat pagi, mohon maaf sy mau bertanya utk loket 4 itu ada yg langsung dipanggil namanya tanpa antri dulu seperti yg online lainnya, itu pasien yg seperti apa dan gmn? Krn sy hbs opname kok jd hrs antri dulu, biasanya kalau hbs opname langsung k loket 4 atau 5 trus langsung k poli? Mohon penjelasannya. Terimakasih. 🙏🙏	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> Membalas dan mengkonfirmasi ke pasien	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
3	Rabu, 5 Juli 2023 Dedi Iswanto Melalui : WEBSITE	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pelayanan RS</b> Saya hari ini antri untuk berobat ke RSUD bagas waras, saya datang pukul 05.00. Saya duduk dikursi untuk mengantri. Setelah petugas datang kami dibagi nomor urut sesuai urutan duduk di kursi, sampai disini masih ok. Saya mendapat no urut 54, setelah dipanggil sesuai no tunggu bantu bantu untuk mendapat no antrian finger print, alangkah terkejutnya saya mendapat no antrian finger 81 padahal antrian finger dibagi menjadi 2 antrian c dan d? Logikanya harusnya saya mendapat no urut lebih rendah dari no tunggu bantu. Yang jadi pertanyaan sayangk urang lebih 30 orang itu siapa? Apakah ada percaloan di pendaftaran bagas waras? Atau ada hantu yang ikut mendaftar tanpa no antri tunggu?	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	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

4	Rabu, 12 Juli 2023 Citra/ 27th Melalui : Pengaduan	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Dokter Orthopedi</b> It's a complain kepada dokter SPOT. Keluhan saya kaki panjang sebelah. Tapi dokter respon tidak memuaskan. Tidak mau mendengar keluhan pasien. Seharusnya dokter mendengar keluhan & kronologi dari pasien baru menjelaskan dengan baik. Kesannya dokter terburuburu dan tidak terlalu peduli pada pasien	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
5	Rabu, 12 Juli 2023 ikaoktavianti24101 996@gmail.com/ 089504704538 Melalui : WEBSITE	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pelayanan RS</b> ibu sy pasien lama di rs bagas waras, di poli jantung dan poli paru, kebetulan kemarin memperpanjang rujukan dipoli jantung, dan minta rujukan internal ke poli paru, kata perawat poli paruINI BESOK LANGSUNG DATANG SAJA, tak tanya APA TIDAK ONLINE LAGI ?, terus perawatnya bilang TIDAK USAH, LANGSUNG SAJA .. besok nya sy datang sama ibuk, di pendaftaran katanya BELUM ONLINE YA BU ? tak jelaskan bla bla bla, disuruh ke satpam depan, tp yg sy dapat perlakuan kurang mengenakan, saya jelaskan lagi ke satpamnya, terus dia bilang BERARTI BELUM ONLINE NAMANYA dengan berdiri badan agak maju kemuka saya sambil nunjuk nomor antrian .. mungkin itu sepele, tapi dalam pelayanan saya rasa kurang sopan, terimakasih saya sedikit curhat	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> Memohon maaf, dan menyampaikan ke pihak terkait	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

6	Rabu, 12 Juli 2023 Joko Tri S Melalui : Kotak saran poliklinik	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaran</b> Mohon untuk pengantre/ pengambilan nomor bantu check-in untuk satu orang cukup satu nomor saja, tidak boleh dobel. Kasihan yang urutan selanjutnya dengan alas an apapun. Untuk bapak-bapak satpam yang membagikan nomor bantu check-in, mohon maaf dan terimakasih atas perhatiannya	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
7	Rabu, 12 Juli 2023 Joko Tri S Melalui : Kotak saran poliklinik	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaran</b> Mohon untuk pengantre/ pengambilan nomor bantu check-in untuk satu orang cukup satu nomor saja, tidak boleh dobel. Kasihan yang urutan selanjutnya dengan alas an apapun. Untuk bapak-bapak satpam yang membagikan nomor bantu check-in, mohon maaf dan terimakasih atas perhatiannya	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	
8	Kamis, 13 Juli 2023 Sumarsih Melalui : Kotak saran poliklinik	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pelayanan RS</b> Poli Jantung datang antri di poli 07.30 dokter baru dating jam 12.15. Ruang tunggu penuh berdiri 2,5 jam Mohon kepastian jam praktek	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	
9	Kamis, 13 Juli 2023 Anonim Melalui : Kotak saran poliklinik	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaran</b> Mohon waktu pada aplikasi pendaftaran diperbaiki/ diganti sesuai dengan waktu sekarang ( 08.00 – 10.30) sekarang 06.00, saya sampai di RS jam 07.45, Nomor antrian sudah D.28 mohon untuk segera di tindak lanjuti.	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	
10	Kamis, 13 Juli 2023 Anonim Melalui : Pengaduan	<p><b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaran Online</b></p> <p>Apakah system antrian bisa diubah, satu orang bisa ambil 4-5 antian, apakah ada calo? Untuk apa daftar online tapi tetap masih antri lama.</p> <p>Saya pasien RS Sardjito, sudah daftar online tidak perlu antri. Datang langsung ke mesin cetak nomor lalu sidik jadi di dekat mesin juga, tidak perlu ke loket. Bisakah RS ini meniru RS Sardjito?</p> <p>Saran, pengumuman tempel tempat duduk hanya untuk pasien. Agar tidak ditaruh barang.</p>	<p>Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p> <p>Petugas menyampaikan ke pihak terkait. Akan dilakukan penataan kembali</p> <p><b>KETERANGAN :</b> Memohon maaf, menjelaskan kepada pasien dan menyampaikan ke pihak terkait</p>	
11	Selasa, 18 Juli 2023 0882007610942/ elshaayundanandin@gmail.com Melalui : WEBSITE	<p><b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaran</b></p> <p>Kalu sudah ada jadwal kontrol tetapi pas daftar, tpi jadwal dokternya sudah penuh gimana ya pak/buk</p>	<p>Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p> <p>Petugas menyampaikan ke pihak terkait. Akan dilakukan penataan kembali</p> <p><b>KETERANGAN :</b> Menghubungi pasien melalui Nomor WA dan menjelaskan</p>	
12	Sabtu, 22 Juli 2023 Sri Kartini Melalui : Pengaduan	<p><b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaran Online</b></p> <p>Tolong untuk online sebaiknya juga dipermudah tidak usah kita berebut nomor lagi pagi pagi banget</p> <p>Saran: Semoga pas kita online langsung dikasih nomor antrian biar tidak berebut kursi/nomor berangkat pagi-pagi</p>	<p>Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p> <p>Petugas menyampaikan ke pihak terkait. Akan dilakukan penataan kembali</p> <p><b>KETERANGAN :</b> Memohon maaf,</p>	

			menjelaskan kepada pasien dan menyampaikan ke pihak terkait	
13	Sabtu, 22 Juli 2023 Heni Melalui : WA	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaran</b> Sudah daftar online tp masih dipersulit harus sidik jari dan segala macam pakai nomor manual msh oke.. Kalau posisi lg kerja trs yg daftarkan suami nanti sidik jari nyusul pun tidak bisa...	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> Menghubungi pasien melalui Nomor WA dan menjelaskan	
14	Senin, 24 Juli 2023 Bachtiar Syamsi Munba'its Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaran</b> Hari ini tanggal 24 Juli 2023, sudah daftar online. Antri poli mata, dapat antrian 21 di pengumuman depan poli ada tulisan poli mata tidak usah mengumpulkan berkas. Tapi tidak sesuai dengan kenyataannya, saya yang menunggu lama tidak dipanggil panggil tapi yang baru datang dapat nomer antrean 26 lebih dulu dipanggil daripada saya, saya sangat kecewa. Kalo gitu pengumuman di depan poli itu tidak usah dipasang! Terimakasih.	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	

#### IV. PENUTUP

Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Bagas Waras bulan Juni 2023 terdapat 14 aduan, dimana pengaduan tersebut masih mengeluhkan pelayanan seperti dibawah ini :

1. Pelayanan Pendaftaraan Online sebanyak 3 aduan
2. Pelayanan Pendaftaraan sebanyak 7 aduan
3. Dokter Orthopedi sebanyak 1 aduan
4. Pelayanan RS sebanyak 3 aduan

Dari 14 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Klaten, Agustus 2023

Direktur,  
RSUD Bagas Waras Kabupaten Klaten,



dr. Limawan Budiwibowo, M.Kes  
NIP. 19960103 199602 1 002

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PENGADUAN MASYARAKAT  
SEPTEMBER 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 :

- Facebook : RSUD Bagas Waras Kab. Klaten
- Instagram : @rsfdbagaswaras
- Twitter : @rsfdbagaswaras

## 6. Email

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

## III. MONITORING DAN EVALUASI

Tabel 1. Laporan Pengaduan Bulan September 2023

<b>No</b>	<b>TANGGAL KOMPLAIN</b>	<b>UNIT YANG DIKOMPLAIN</b>	<b>PENYELESAIAN</b>	<b>STATUS</b>
1	Selasa, 083127596095/ 5 Heruwedus90 @gmail.com Melalui : Website	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b> Pelayanan pendaftaran antrian cukup lama sekali... kasihan banyak anak2 yang nunggu pada rewel. dan juga beberapa lansia juga... mohon ditindaklanjuti...	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

		pelayanan di bagian pendaftaran C gak jalan2 cukup lama sekali	menyampaikan ke pihak terkait. <b>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	
2	Selasa, 083127596095/ Heruwedus90 @gmail.com  Melalui : Website	5 <b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Sarana dan Prasarana</b> Rs yang sangat tidak layak untuk pelayanan.. tempat duduk di setiap poli sangat kurang.. sampe banyak yg berdiri nunggu antrian poli.. sampe ada yang duduk di lantai	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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
3	Sabtu, 9 September 2023 Yoga Arjuna Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pelayanan RS dan Farmasi</b> Untuk antrian ada saran harusnya ada keterangan atau petunjuk misal harus ambil antrian nomer di meja satpam atau gimana. Kedua loket farmasi harus ada 2 jangan cuman 1 saja kelamaan.	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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI
4	Sabtu, 16 September 2023 <a href="mailto:anonim@gmail.com">anonim@gmail.com</a> Melalui : Website	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaran Online</b> Saran aja buat aplikasinya. Disitu kan sudah ada perpoli dengan satu dokter dan jam yang	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas	SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI

		<p>sama. Kenapa saat memilih polinya tidak dibuat otomatis ada nama dokter dan jamnya. Buat apa kita milih kalo cuman ada satu pilihan. Banyak yang bingung kalo ga diklik suka ga muncul. Minta tolong di revisi lagi. Terimakasih</p>	<p>ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. Akan dilakukan penataan kembali</p> <p><b>TINDAK LANJUT:</b></p> <p>Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.</p>	
5	<p>Kamis, 21 September 2023</p> <p>Jianade sukma @gmail.com</p> <p>Melalui : WEBSITE</p>	<p><b>Unit yang dikomplain : Pendaftaraan</b></p> <p>Saya mengantar tetangga berusia 80 tahun. System finger print tidak terbaca membuat kami menunggu Keterlaluan lamanya. Finger didepan jam 7 nunggu poli jam 9 baru dikasi tahu kalo gagal dan finger ulang yaa... jd SEP CETAK ulang. Lalu keramahan loket2 tolong dong ditingkatkan.. susah banget apa untuk ramah. Buat saya top notch keramahan hanya orang2 fisioterapi. Bahkan dokter syaraf cewe itu ada yg nyentak tetangga saya nyuruh diem padahal beliau lagi certain keadaan badanya yang memang sakitnya berkepanjangan... semoga ada perubahan ya</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.</p> <p><b>TINDAK LANJUT:</b></p> <p>Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.</p>	<p>SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI</p>
6	<p>Kamis, 21 September 2023</p> <p>Pita Arsyia</p> <p>Melalui : Google Review</p>	<p><b>Unit yang dikomplain : Pelayanan RS</b></p> <p>Entah bagaimana sebenarnya birokrasi &amp; prosedur di RS ini. kmrn sy ke sana untuk medical check up syarat dr DEPAG &amp; harus di Rs ini.</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</p>	<p>SUDAH DITINDAK LANJUTI SELESAI</p>

	<p>Tp tidak bisa di lakukan pemeriksaan krn tidak berpuasa.</p> <p>Akhirnya sy kembali hari ini setelah puasa 10 jam. Kebetulan pagi ini su bareng 2 orang dengan keperluan sama. 1 anggota dewan &amp; 1 lg ibu guru.</p> <p>Anggota dewan langsung masuk ke ruang pertinggi RS &amp; bbrp saat kemudian keluar dg Surat yg kami cari.</p> <p>Sedang kami harus melakukan harus melakukan prosedur pemeriksaan dr awal..ok lah...memang spt itu seharusnya.</p> <p>Setelah pemeriksaan selesai..si ibu langsung keluar hasil nya..kok punya sy blm...tanyalah sy...ternyata punya sy harus nunggu 2 jam..krn puasa sedang si ibu td tdk puasa...</p> <p>"Astaghfirullah...knp kmrn sy ga bisa???"</p> <p>Sy di suruh nunggu di depan,, setelah agak lama sy tunggu.. jd tetep ga di panggil akhir nya sy tanya...ternyata berkas<sup>2</sup> sy sdh ada di ruang pemeriksaan awal... ya allah..knp ga bilang dr ts...&amp; knp sy d suruh tunggu di sini...</p> <p>Akhir nya sy terlambat untuk menyerahkan berkas ke depag krn petugas verifikasi dr</p>	<p>menyampaikan ke pihak terkait. Akan dilakukan penataan kembali</p> <p><b>TINDAK LANJUT:</b></p> <p>Petugas memohon maaf atas ketidaknyamannya.</p> <p>Petugas menyampaikan ke pihak terkait.</p>	
--	--	---	--

		provinsi sdh berangkat ke kabupaten lain		
7	29 September 2023 Yolla Nur Ariska  Melalui : WEBSITE	<p><b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pendaftaraan</b></p> <p>Antrian ga jelas. Setau sy kalo periksa disini antrian D untuk BPJS, sy mau periksa mcu malah di kasih D jadi nunggu lama dong. Sedangkan pasien lain sy tanya daftarnya di loket 6 bukan antrian D. Jadi gimana si aturannya, ga jelas bgt.</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>TINDAK LANJUT:</b> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.</p>	

#### IV. PENUTUP

Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Bagas Waras bulan Agustus 2023 terdapat 7 aduan, dimana pengaduan tersebut masih mengeluhkan pelayanan seperti dibawah ini :

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

Dari 7 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Klaten, 1 September 2023

Direktur,  
RSUD Bagas Waras Kabupaten Klaten,



dr. Limawan Budiwibowo, M.Kes

NIP. 19960103 199602 1 002

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PENGADUAN MASYARAKAT  
JANUARI 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 :

- Facebook : RSUD Bagas Waras Kab. Klaten
- Instagram : @rsudbagaswaras
- 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 Januari 2023

No	TANGGAL KOMPLAIN	UNIT YANG DIKOMPLAIN	PENYELESAIAN	STATUS
1	3 Januari 2023 Anonim Melalui : Lapor GUB	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Pelayanan</b> Assalamualaikum Bapak Gubernur Ganjar Pranowo apakah benar kalau pengguna BPJS Kesehatan berbeda pelayanan dengan yg Reguler.sya di RS	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. <b>PENJELASAN:</b> Konfirmasi dari IGD, apabila	SUDAH DITINDA K LANJUTI SELESAI

		Bagas Waras Klaten Ibu sy sakit untuk rawat inap sudah 2 jam belum dapat ruangan . Sumber : Lapor Gub	pasien tanpa observasi dari pasien datang sampai dikirim 2 jam. Terkecuali kalau rawat inap penuh pasien di motivasi untuk menunggu di igd sampai rawat inap tersedia.	
2	6 Januari 2023 Fulan Melalui : Kotak Saran	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>VIP</b> Jam 3 pagi tidak ada perawat yg berjaga, dipanggil tidak ada respon. Minimal kalau ngantuk ya bergantian, atau sedia jika dibangunkan.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	SUDAH DITINDA K LANJUTI SELESAI
3	13 Januari 2023 Anonim Melalui : Website	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Poli Rawat Jalan</b> untuk pelayanan mohon ditingkatkan dan jam praktek dokter harus sesuai dengan jam yang diberikan kepada pasien, dan untuk urutan mohon disesuaikan dengan kedatangan urutan pasien, dan melihat kondisi pasien saat berobat	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	SUDAH DITINDA K LANJUTI SELESAI
4	16 Januari 2023 Fitri Handayani Melalui : Google Review	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Security</b> Security/yg jaga didepan mohon dievaluasi lg dan seharusnya 3S biar pasien nyaman. Kmren saat mau bertanya malah di ping pong kesana kemari dan tidak mau diberi saran malah marah2	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan berterima kasih atas saran/masukan yang diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	SUDAH DITINDA K LANJUTI SELESAI
5	18 Januari 2023 Anonim Melalui : Website	<b>Unit yang dikomplain :</b> <b>Farmasi</b> Tukang obat ne bagaswaras lelet koyo bulus. Tambah loket obat meneh men cepet	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan berterima kasih atas saran/masukan yang	SUDAH DITINDA K LANJUTI SELESAI

			diberikan. Petugas menyampaikan pihak terkait	
6	22 Januari 2023 Herti Melalui : Kotak Saran	<b>Unit Yang Dikomplain :Security</b> Security tidak ramah, kalau jaga ramahlah dengan penunggu/pengunjung	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.	SUDAH DITINDA K LANJUTI SELESAI
7	26 Januari 2023 Bima Adi Laksono Melalui : Website	<b>Unit Yang Dikomplain : SRIKANDI</b> selamat malam. saya pasien atas nama (bima adi laksono) Ruang Srikandi No. 4 saya dirawat sejak tgl 25 Januari 2023. namun hingga malam ini pukul 21.00 (saat menulis pengaduan) saya belum pernah di visit dokter. saya sudah tanya ke perawat yang menjaga dikabarkan pukul 19.00 ada kunjungan dokter. namun sampai saat ini (pukul 21.00) belum ada kunjungan juga. saya memilih RSUD Bagas Waras setelah saya melihat sertifikat akreditasi yg dipublikasi Instagram RSUD Bagas Waras. terimakasih. sebelumnya saya ucapan selamat untuk akreditasi dari LARS pada tgl 17 Januari 2023	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. <b>PENJELASAN:</b> Konfirmasi dari perawat ruang Srikandi, pasien sudah di visit dokter tadi malam jam 22.00 WIB, sedangkan pasien menulis pengaduan jam 21.00 WIB	SUDAH DITINDA K LANJUTI SELESAI
8	27 Januari 2023 Eko Melalui : Website	<b>Unit Yang Dikomplain :Pelayanan</b> Info jadwal dokter libur bagaimana sebagai masyarakat umum bisa tau? Daftar di aplikasi kuota sudah	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.	SUDAH DITINDA K LANJUTI SELESAI

		penuh, coba daftar langsung ke rumah sakit ternyata dokternya cuti. Supaya kita tau bahwa dokter cuti info diberitahukan dimana ya ?		
9	30 Januari 2023 Anonim Melalui : Kotak Saran	<b>Unit Yang Dikomplain : Pelayanan</b> Pasien dari rujuk saraf ke mata kondisi pasien komplikasi quota penuh sampai 3 hari kedepan, Kenapa bisa begitu ? Apa orang sakit harus nunggu 3 hari dulu baru terlayani	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.	SUDAH DITINDA K LANJUTI SELESAI
10	30 Januari 2023 Anonim Melalui : Kotak Saran	<b>Unit Yang Dikomplain : Loket Pendaftaran</b> Mohon saran & kritik untuk pelayanan ke pasien untuk antrian juga pelayanan di loket pengambilan no antrian loket 1 & 2 didepan. Mohon kalau melayani pasien didepan jangan di samba jangan di samba mainkan HP dan bicara dengan rekan kerjanya. Juga perbaiki system pengambilan no antrian pasien antara yang online & manual. Mohon jangan utaman yang online saja tidak sesama bisa jalankan sistem WA/HP	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.	SUDAH DITINDA K LANJUTI SELESAI

#### IV. PENUTUP

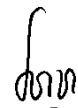
Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Bagas Waras bulan Januari 2023 terdapat 10 aduan, dimana pengaduan tersebut masih mengeluhkan pelayanan seperti dibawah ini :

1. Pelayanan Farmasi sebanyak 1 aduan
2. Pelayanan Poli Rawat Jalan sebanyak 1 aduan
3. Pelayanan Pendaftaraan sebanyak 1 aduan
4. Pelayanan Rawat Inap sebanyak 1 aduan
5. Pelayanan VIP sebanyak 2 aduan
6. Security sebanyak 2 aduan
7. Pelayanan RS sebanyak 2 aduan

Dari 10 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Klaten, Februari 2023

Direktur,  
RSUD Bagas Waras Kabupaten Klaten,



dr. Limawan Budiwibowo, M.Kes  
NIP. 19960103 199602 1 002