

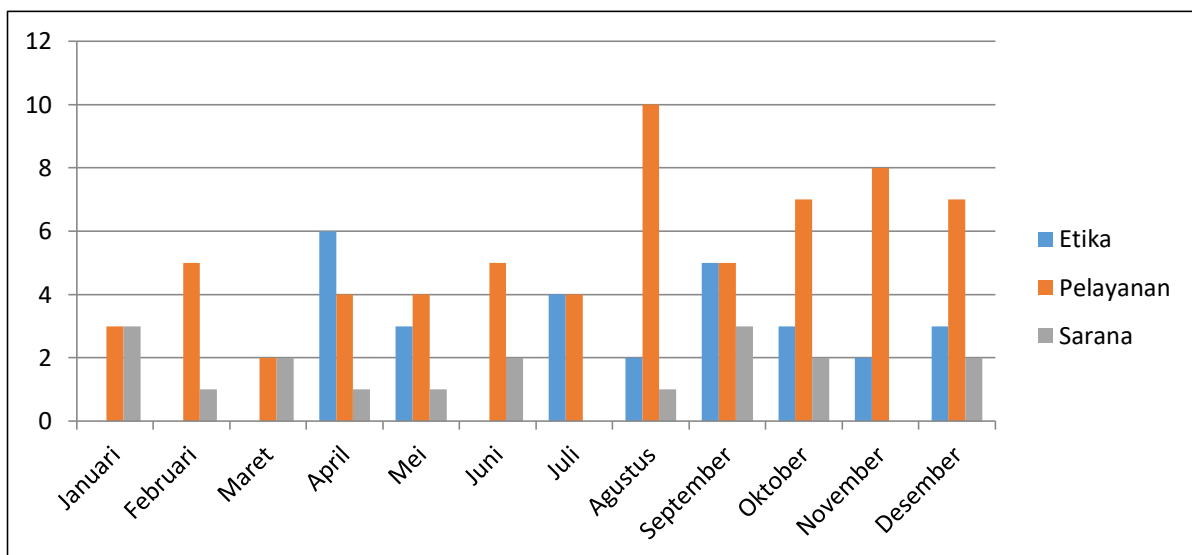


LAPORAN TAHUNAN PENANGANAN KOMPLAIN TAHUN 2022

Terkait dengan mutu pelayanan, maka kami melakukan kajian/analisa tentang tindak lanjut penanganan komplain yang berdasarkan indikator komplain, tipe komplain, dan saluran komplain, yang telah dilaporkan selesai pada Bulan Januari sampai Desember 2022.

A. Berdasarkan Indikator Komplain Tahun 2022

Indikator Komplain	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
Etika	0	0	0	6	3	0	4	2	5	3	2	3
Pelayanan	3	5	2	4	4	5	4	10	5	7	8	7
Sarana	3	1	2	1	1	2	0	1	3	2	0	2
Jumlah	6	6	4	11	8	7	8	13	13	12	10	12

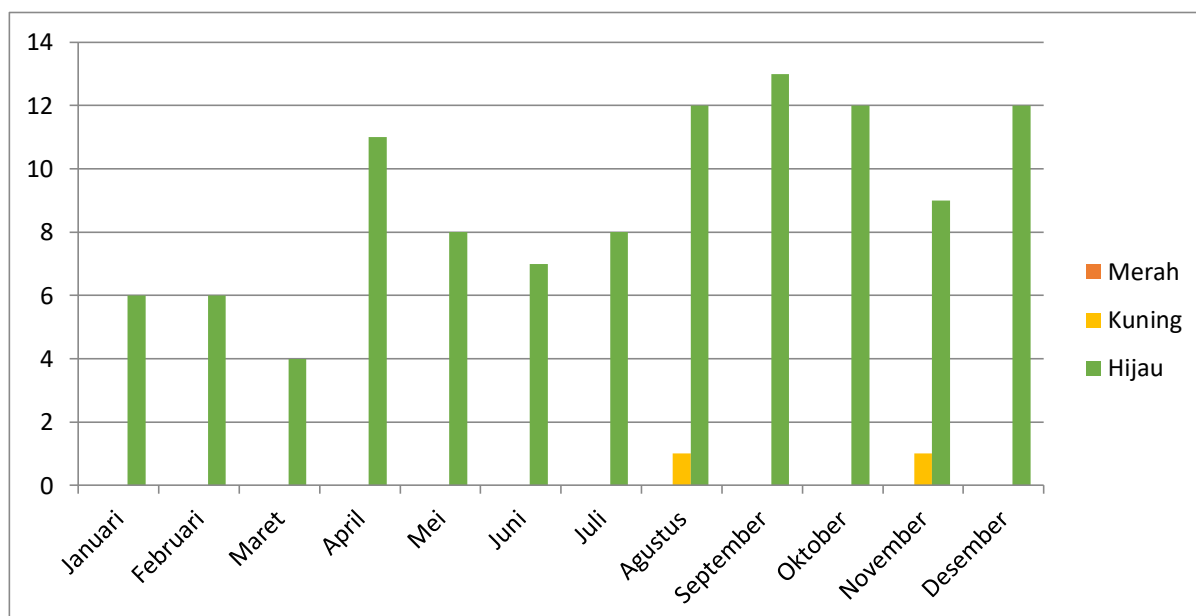


Berdasarkan data tersebut jumlah komplain pada tahun 2022 sebanyak 110 kasus aduan/komplain, dengan indikator komplain terbanyak adalah pelayanan. Berdasarkan indikator komplain dapat disimpulkan :

1. **Etika**, terjadi kenaikan komplain terhadap indikator etika dikarenakan masih kurangnya komunikasi efektif antara petugas kepada pasien/ keluarga, sikap petugas saat melayani pasien tidak menerapkan semboyan 6S (Senyum, Sapa, Sentuh, Sopan, Santun, dan Sabar). Tindak lanjut dilakukan teguran dan pembinaan dan *punishment* terhadap petugas di unit kerja terkait.
2. **Pelayanan**, terjadi kenaikan terhadap indikator pelayanan dikarenakan :
 - Ketidaksiesuaian harapan pasien atau keluarga terhadap pelayanan yang diberikan petugas.
 - Ketidaksiesuaian petugas memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. **Sarana**, adanya beberapa indikator komplain terhadap sarana dikarenakan :
 - Keteraturan sarana dan prasarana pelayanan di seluruh lini rumah sakit perlu ditingkatkan (parkir, kartu tunggu pasien, kursi roda).

B. Berdasarkan Tipe Komplain Tahun 2022

Tipe Komplain	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
Merah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kuning	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Hijau	6	6	4	11	8	7	8	12	13	12	9	12

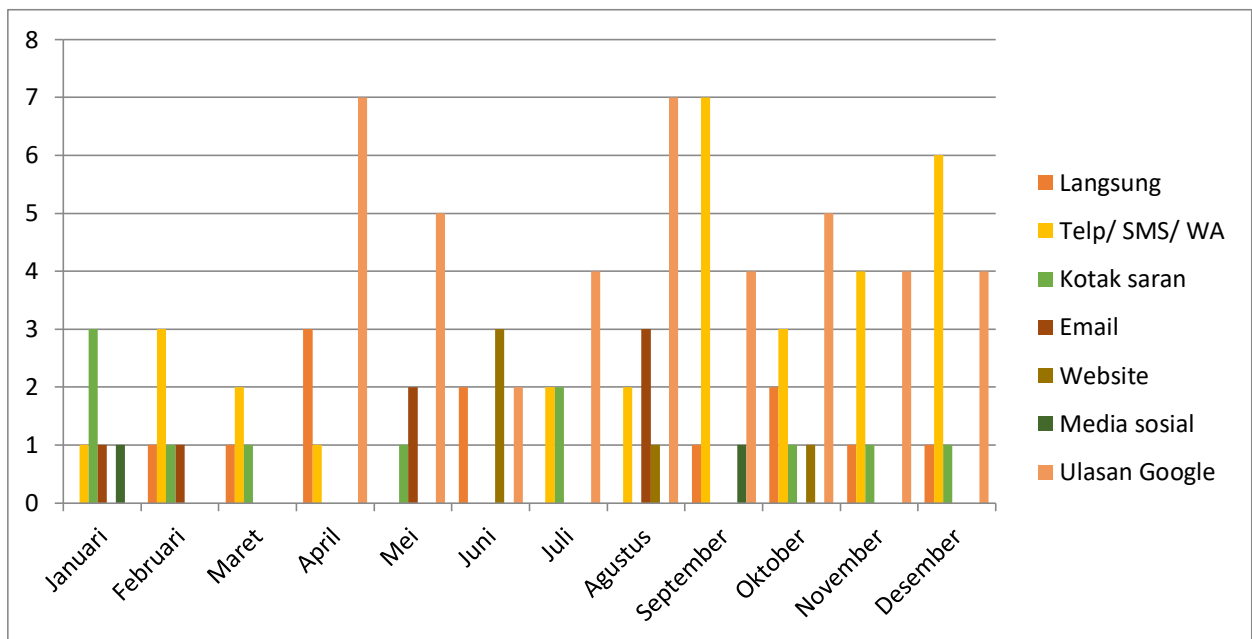


Berdasarkan dari data tersebut, berdasarkan tipe komplain untuk tahun 2022 dapat disimpulkan bahwa komplain masuk dalam tipe Hijau sebanyak 108 kasus dan 2 kasus masuk dalam tipe Kuning. Seluruh komplain baik yang dapat terselesaikan maupun yang belum terselesaikan, telah disampaikan pada masing-masing unit kerja yang terkait untuk

ditindaklanjuti dengan dilakukan perbaikan serta peningkatan untuk pelayanan kepada pasien/ pelanggan.

C. Berdasarkan Saluran Komplain Tahun 2022

No	Saluran Pengaduan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jml
1	Langsung	0	1	1	3	0	2	0	0	1	2	1	1	12
2	Telp/ SMS/ WA	1	3	2	1	0	0	2	2	7	3	4	6	31
3	Kotak Saran	3	1	1	0	1	0	2	0	0	1	1	1	11
4	Email	1	1	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	7
5	Website	0	0	0	0	0	3	0	1	0	1	0	0	5
6	Media Sosial	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
7	Ulasan google	0	0	0	7	5	2	4	7	4	5	4	4	42



Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komplain dan masukan disampaikan melalui saluran pengaduan terbanyak berupa ulasan google (*google review*) sebanyak 42 komplain/ masukan. Komplain yang disampaikan melalui ulasan google tetap ditindaklanjuti dengan memberikan respon kepada pelapor.

Demikian laporan ini kami sampaikan atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

Koordinator Organisasi dan Umum

Kemaludin, SKM, MPH
NIP. 197006211991011001