

**LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN
PASIEN DAN KELUARGA
TAHUN 2024**



RSUD KOTA YOGYAKARTA
JL. WIROSABAN NO 1 YOGYAKARTA

A. PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta adalah rumah sakit milik pemerintah Kota Yogyakarta dengan Visi : Terwujudnya Rumah Sakit Pilihan Masyarakat dan Wahana Pendidikan berkompeten. Komitmen RSUD Kota Yogyakarta adalah memberikan pelayanan yang maksimal, meningkatkan kualitas SDM dan juga penyediaan sarana prasarana sesuai dengan standar. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan rumah sakit.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan melihat pengaduan yang masuk. Pengaduan merupakan penyampaian keluhan, konflik, atau perbedaan pendapat mengenai pelayanan yang diterima oleh pasien atau keputusan terkait pelayanan/perawatan yang menimbulkan pertanyaan, konflik atau dilema yang timbul sejak pasien mengakses pelayanan, selama menjalani masa perawatan, dan pada proses pemulangan. Rumah Sakit Umum Daerah Kota (RSUD) Yogyakarta mempunyai kewajiban untuk memenuhi hak pasien, salah satunya adalah merespon apabila terdapat pengaduan yang disampaikan. Hal ini sebagai upaya Rumah Sakit untuk memenuhi amanat peraturan perundang-undangan dan juga sebagai salah satu bentuk *patient centered care*. Sehingga dalam rangka memenuhi kewajiban rumah sakit untuk melindungi hak pasien dalam hal mengajukan pengaduan serta memenuhi kewajiban rumah sakit dalam hal pengelolaan pengaduan pelayanan publik diperlukan pengelolaan pengaduan secara maksimal.

B. LANDASAN HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Peraturan Daerah Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

7. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat
9. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 39 Tahun 2023 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah pada Dinas Kesehatan;

C. TUJUAN

1. Sebagai evaluasi kinerja pelayanan rumah sakit kepada masyarakat sebagai acuan perbaikan agar mutu dan kualitas pelayanan tetap terjaga dengan baik.
2. Terelesaiannya penanganan pengaduan masyarakat secara tepat, tertib, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.
3. Terciptanya koordinasi antara unit pelayanan dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat.

D. PELAKSANA PENGELOLAAN PENGADUAN

1. Pegawai RSUD Kota Yogyakarta di setiap unit kerja yang terkait dengan pelayanan kepada pasien.
2. Pengelola pengaduan di Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat.
3. Pengelola pengaduan SIPP BPJS/ Pemberi Informasi dan Penanganan Pelayanan (PIPP).
4. Pengelola pengaduan SP4N LAPOR
5. Dalam menjalankan tugasnya, pengelola pengaduan bertanggung jawab pada Ketua Tim Hukum dan Humas dan berkoordinasi dengan unit kerja lain.

E. SARANA PRASARANA

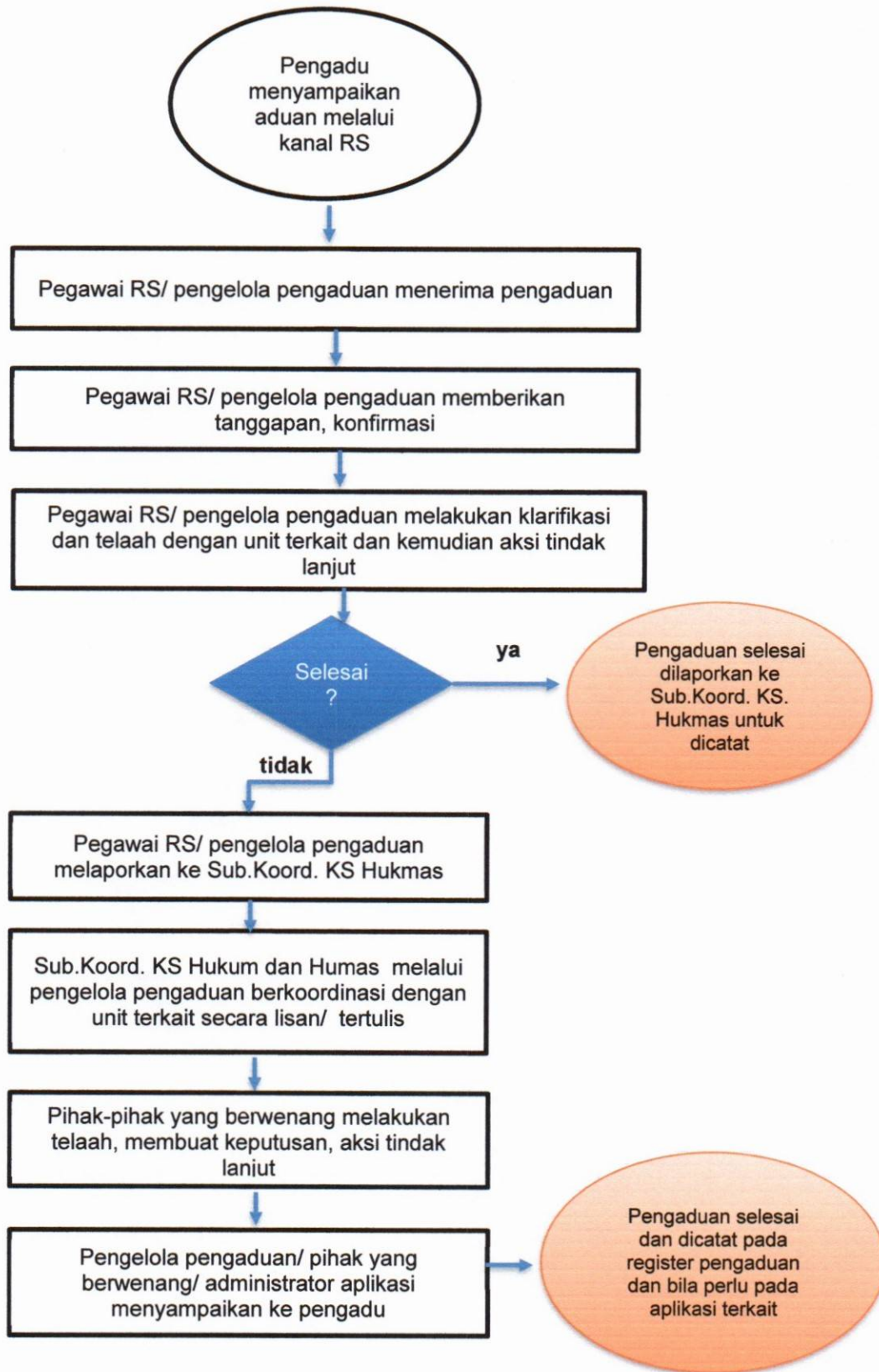
1. Ruang keluhan pelanggan/customer service/ tempat perawatan pasien;
2. Telepon pada Tim Kerja Hukum dan Humas dan customer service;
3. SMS dan WA (Whatsapp) melalui nomor 081578600900
4. Email dengan alamat: rsud@jogjakota.go.id;
5. Formulir keluhan dan saran.
6. Kotak saran yang diletakkan di selasar rawat jalan dan di pintu masuk rawat inap;
7. Sarana pengaduan wilayah Pemerintah Kota Yogyakarta berupa aplikasi

Jogja Smart Service.

8. Sarana pengaduan melalui aplikasi SIPP BPJS
9. Sarana pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR
10. Surat.
11. Media cetak (surat kabar) elektronik
12. Website;
13. Media sosial, berupa media sosial resmi rumah sakit dan review melalui media (misalnya google review).

F. ALUR PENANGANAN PENGADUAN

Gambar 1. Alur Penanganan Pengaduan RSUD Kota Yogyakarta



G. Grading dan waktu Tanggap Pengaduan

1. Warna merah

Trading warna merah berarti pengaduan bersifat ekstrim, cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/ kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain bagi pasien ataupun RSUD Kota Yogyakarta. Pengaduan dengan *grading* warna merah harus ditanggapi dan ditindaklanjuti dalam 1x24 jam.

2. Warna kuning

Grading warna kuning berarti pengaduan bersifat tinggi, cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian material, dan lain lain bagi pasien ataupun RSUD Kota Yogyakarta. Pengaduan dengan grading warna kuning harus ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3x24 jam.

3. Warna Hijau:

Grading warna hijau berarti pengaduan bersifat rendah, tidak menimbulkan kerugian baik material maupun immaterial bagi pasien ataupun RSUD Kota Yogyakarta. Pengaduan dengan grading warna hijau harus ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7x24 jam.

Kecepatan tanggapan awal pengaduan ditentukan berdasarkan jenis permasalahan, dampak permasalahan, serta sarana pengaduan yang digunakan. Kecepatan tanggapan awal pengaduan/ keluhan sebagai berikut:

Tabel 1.

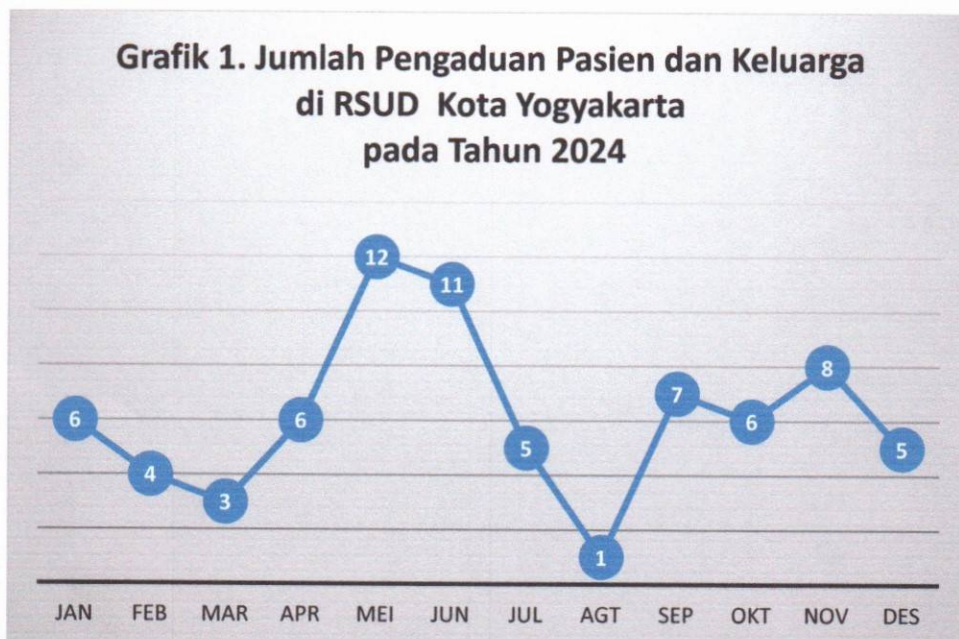
Standar Kecepatan Waktu Tanggap Pengaduan Pasien dan Keluarga Berdasarkan Jenis, Sarana Pengaduan dan *Grading* di RSUD Kota Yogyakarta

Jenis dan saran pengaduan	<i>Grading</i>		
	Hijau	Kuning	Merah
Langsung	1x20 menit	1x20 menit	1x20 menit
Telepon	1x20 menit	1x20 menit	1x20 menit
SMS/WA	7x24 jam	1x24 jam	1x24 jam
E-mail	7x24 jam	3x24 jam	1x24 jam
Website	7x24 jam	3x24 jam	1x24 jam
Media sosial		3x24 jam	1x24 jam
Surat kabar		3x24 jam	1x24 jam
JSS	7x24 jam	3x24 jam	1x24 jam
SIPP BPJS	7x24 jam	3x24 jam	1x24 jam
SP4N LAPOR	7x24 jam	3x24 jam	1x24 jam

H. PELAKSANAAN KEGIATAN

Pada tahun 2024 terdapat 74 kasus pengaduan pasien dan keluarga yang diterima RSUD Kota Yogyakarta. Dari 74 kasus tersebut, 100% ditanggapi dan 100% ditindaklanjuti. Setelah ditindaklanjuti, pengaduan disampaikan kepada pengadu (Grafik 1 dan Gambar 1). Penyampaian tindak lanjut bisa dilakukan lewat sarana langsung, email, pesan *Whatsapp* dan melalui aplikasi Jogja Smart Service (JSS) ataupun surat.

Grafik 1. Jumlah Pengaduan Pasien dan Keluarga di RSUD Kota Yogyakarta pada Tahun 2024



1. Berdasarkan Sarana Pengaduan Masyarakat

Sarana pengaduan Pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta dapat secara langsung maupun tidak langsung. Pengaduan Langsung adalah apabila pasien/keluarga menyampaikan pengaduan dengan mendatangi petugas Rumah sakit/customer service dan menyampaikan keluhannya secara langsung kepada petugas tentang ketidaknyamanan pelayanan rumah sakit, sedangkan pengaduan tidak langsung adalah penyampaian keluhan melalui sarana yang disediakan seperti kotak saran, Telepon, SMS, WA, Email, Jogja Smart Service (JSS) dan medos/surat kabar.

Grafik 3. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Grading di RSUD Kota Yogyakarta pada Tahun 2024



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa grading yang di terima oleh RSUD Kota Yogyakarta selama 2024 termasuk dalam kategori hijau.

2. Berdasarkan Kasus Aduan

Pengaduan yang disampaikan pasien dan keluarga meliputi berbagai hal, baik terkait keuangan, sarana prasarana, SDM, alur pelayanan dan lain-lain. Berikut tabel pengaduan pasien dan keluarga tahun 2024 :

Tabel 2. Pengaduan pasien dan keluarga berdasarkan kasus aduan di RSUD Kota Yogyakarta tahun 2024

NO	KELUHAN	JUMLAH	BAGIAN/BIDANG PENGAMPU	TOTAL
1	Kekeliruan pembilangan	1	Bagian keuangan	1
2	Air dispenser habis	1	Bagian umum	17
3	Satpam tidak ramah	2	Bagian umum	
4	Kursi penunggu poli kulit dan kelamin kurang	1	Bagian umum	
5	Satpam kurang swiping ke bangsal - bangsal	1	Bagian umum	
6	Petugas parkir kurang ramah	3	Bagian umum	
7	Ruang tunggu poli penyakit dalam terlalu dekat	1	Bagian umum	
8	Ruang bermain anak tidak ramah anak	1	Bagian umum	
9	Pasien berisik mengganggu pasien lain	2	Bagian umum	
10	Penunggu pasien merokok di kamar mandi	1	Bagian umum	
11	Pasien kehilangan kalung emas	1	Bagian umum	
12	Miskomunikasi petugas satpam	1	Bagian umum	
13	Ruang tunggu pasien panas tidak ada kipas angin	1	Bagian umum	
14	Di toilet pasien rawat jalan tidak ada sabun dan tisu	1	Bagian umum	

15	Perawat poli orthopedi kurang ramah	1	Bidang Keperawatan	8
16	Petugas poliklinik kurang ramah	1	Bidang Keperawatan	
17	Prosedur perawatan infus	1	Bidang Keperawatan	
18	Perawat poli kulit kurang sopan	1	Bidang Keperawatan	
19	Perawat poli penyakit dalam kurang ramah	1	Bidang Keperawatan	
20	Perawat poli gigi kurang ramah	1	Bidang Keperawatan	
21	Prosedur pemanggilan pasien di poli gigi	1	Bidang Keperawatan	
22	Perawat poli THT kurang ramah	1	Bidang Keperawatan	
23	Prosedur surat jasmani dan rohani	1	Bidang Pelayanan Medis	8
24	Dokter kulit dan kelamin terlambat datang	2	Bidang Pelayanan Medis	
25	Prosedur pemeriksaan dokter poli orthopedi	1	Bidang Pelayanan Medis	
26	Dokter poli syaraf datang terlambat	1	Bidang Pelayanan Medis	
27	Dokter poli obgyn datang terlambat	1	Bidang Pelayanan Medis	
28	Prosedur pemeriksaan pasien di poli urologi	1	Bidang Pelayanan Medis	
29	Poli jiwa antrian lama	1	Bidang Pelayanan Medis	40
30	Antrian lama di pendaftaran	2	Bidang penunjang	
31	Pasien tertolak di pendaftaran	4	Bidang penunjang	
32	Alur pendaftaran pasien	7	Bidang penunjang	
34	Petugas farmasi kurang ramah	1	Bidang penunjang	
35	Poli penyakit dalam pelayanan lama	2	Bidang penunjang	
36	Prosedur pembuatan surat sakit	1	Bidang penunjang	
37	Layanan IGD lama	1	Bidang penunjang	
38	Prosedur check in anjungan mandiri	1	Bidang penunjang	
39	Stok obat farmasi	3	Bidang penunjang	
40	Prosedur pengambilan nomor antrian pendaftaran	1	Bidang penunjang	
41	Jam pelayanan laboratorium	1	Bidang penunjang	
42	Prosedur pendaftaran online	3	Bidang penunjang	
43	Harga obat berbeda	1	Bidang penunjang	
44	Prosedur tindakan rontgen	1	Bidang penunjang	
45	Petugas pendaftaran kurang ramah	2	Bidang penunjang	
46	Prosedur pemeriksaan pasien di IGD	5	Bidang penunjang	
47	Antrian farmasi lama	1	Bidang penunjang	
48	Petugas okupasi tidak ontime	1	Bidang penunjang	
49	Jasa layanan antar obat lama	2	Bidang penunjang	

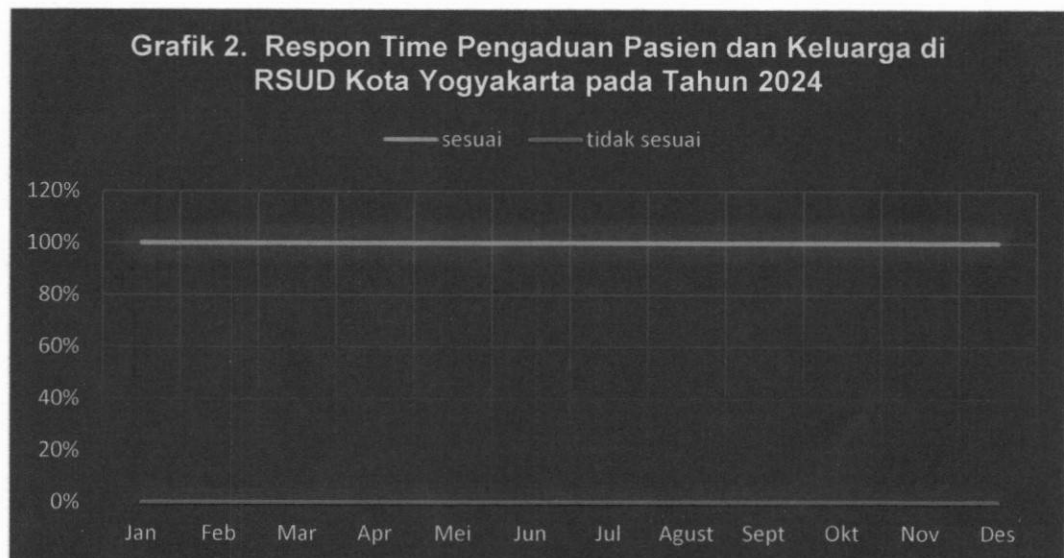
Dari data tersebut diketahui bahwa kasus pengaduan tertinggi di RSUD Kota Yogyakarta pada tahun 2024 adalah Bidang penunjang sebanyak 40 pengaduan, 17 pengaduan terkait Bagian umum, 8 pengaduan terkait Bidang Keperawatan, 8 pengaduan Bidang Pelayanan Medis dan 1 keluhan terkait Bagian Keuangan.

Tabel 2.
 Pengaduan Pasien dan Keluarga
 Berdasarkan Sarana Pengaduan
 di RSUD Kota Yogyakarta tahun 2024

No	Sarana	Pelayanan Pengaduan tahun 2024												Total
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nop	Des	
1	Langsung	0	0	0	3	0	0	0	0	1	1	0	1	6
2	Telepon	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
3	Sms	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	WA	6	4	3	3	11	9	4	1	6	4	8	4	63
5	Kotak Saran	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
6	Email	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	JSS	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	3
8	Medsos/surat kabar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total		6	4	3	6	12	11	5	1	7	6	8	5	74

Berdasarkan tabel di atas jumlah terbanyak pengaduan pasien dan keluarga disampaikan melalui Whatsapp sebanyak 63 pengaduan dan juga pengaduan secara langsung sebanyak 6 pengaduan.

Grafik 2. Respon time Pengaduan
 di RSUD Kota Yogyakarta pada Tahun 2024



Berdasarkan grafik diatas pengaduan yang telah diterima harus ditanggapi dan ditindaklanjuti dengan respon time sesuai dengan gradingnya. Pada tahun 2024, respon time pengaduan tiap bulannya mencapai 100%.

I. HAMBATAN

Beberapa hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan antara lain :

1. Upaya koordinasi dengan unit terkait pengaduan sudah berjalan dengan baik tetapi perlu ditingkatkan respon time beberapa unit kerja sehingga pengaduan dapat segera tertangani.
2. Masih ada pasien/keluarga pasien yang belum mengetahui sarana pengaduan yang dimiliki rumah sakit sehingga diperlukan sosialisasi kembali terkait alur dan sarana pengaduan.

J. PENUTUP

Laporan pengelolaan pengaduan pasien dan keluarga ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai pengelolaan pengaduan yang akuntable dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta. Perlu adanya perbaikan dan tindak lanjut terhadap pengaduan Pasien/keluarga serta pelanggan agar tidak berulang.