

LAPORAN TINDAK LANJUT KELUHAN
RSUD KAB. BULELENG
PERIODE: 01 JANUARI 2024 s/d 30 JULI 2024

A. Latar Belakang

Penanganan keluhan pelanggan merupakan salah satu tugas dari Sub Bagian Informasi dan Humas. Keluhan pelanggan atau komplain merupakan ungkapan mengenai pelayanan yang didapatkan dari RSUD Kab. Buleleng melalui saluran yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang paling mempengaruhi kepuasan dan persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan adalah bagaimana menangani keluhan pelanggan. Tantangan bagi rumah sakit adalah bagaimana menangkap dan menggunakan informasi ini untuk secara produktif meningkatkan kualitas, keamanan dan aksesibilitas sistem perawatan kesehatan bagi pelanggan.

Media yang dapat dimanfaatkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan/komplain melalui beberapa saluran:

1. Keluhan langsung melalui tatap muka dengan unit pelayanan;
2. Kotak pengaduan yang telah disediakan hampir disetiap unit pelayanan;
3. Angket Kuesioner terdapat kolom pernyataan terbuka yang dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan keluhan/ pengaduan;
4. SMS. Keluhan pelanggan juga dapat disampaikan melalui SMS ke nomor telepon seluler khusus yang dikelola langsung oleh Bagian Humas pada Nomor: 081936666670;
5. Website dan media sosial Humas dengan alamat akun www.rsud.bulelengkab.go.id dan <https://www.facebook.com/RSUDBuleleng.bulelengkab>;
6. Portal LAPOR SP4N (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Portal LAPOR SP4N merupakan poertal nasional yang dibangun untuk menangkap keluhan masyarakat termasuk kepada RSUD Kabupaten Buleleng.

Terhadap keluhan yang disampaikan secara langsung, penanggung jawab unit menerima pelanggan pada ruang yang nyaman dan pelanggan diusahakan dalam sikap duduk. Penanggung jawab unit memperkenalkan diri dan mempersilahkan pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Penanggung jawab unit mengisi formulir tindak lanjut pengaduan sesuai dengan fakta yang disampaikan pelanggan. Formulir pengaduan berisi beberapa informasi:

- a. Waktu komplain: tanggal dan jam komplain;
- b. Identitas pelanggan: nama dan nomor telepon yang dapat dihubungi;

- c. Isi komplain: uraian permasalahan yang disampaikan pelanggan. Isi komplain diharapkan berisikan tempat, waktu, petugas yang dikomplain apabila ada;
- d. Langkah tindak lanjut: berisikan tanggal dan jam dilakukan tindak lanjut dan rincian tindak lanjut;
- e. Validasi berupa tanda tangan dan nama terang dari pelanggan dan petugas penerima pengaduan serta saksi pendamping.

Keluhan tidak langsung yang bersumber dari angket kuesioner, SMS pengaduan, kotak pengaduan, media cetak maupun online dilakukan melalui langkah-langkah pencatatan sebagai berikut:

1. Petugas Informasi dan Humas melaksanakan konfirmasi ke unit akar masalah. Konfirmasi dilakukan kepada penanggung jawab unit akar masalah dengan rencana tindak lanjut yang akan dilakukan terhadap keluhan yang diterima;
2. Petugas Informasi dan Humas melakukan pencatatan dan input data pada aplikasi;
3. Apabila identitas pengadu jelas, Petugas Informasi dan Humas melakukan konfirmasi dengan menyampaikan langkah tindak lanjut pengaduan;
4. Setiap bulan, dilakukan rekapitulasi pengaduan dan dilaporkan ke Direktur;

Pengaduan yang telah diinput kemudian ditelaah dan diidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, tingkat resiko serta langkah-langkah penanganan selanjutnya. Petugas informasi dan humas melakukan analisa terhadap keluhan pelanggan dengan cara identifikasi tingkat resiko dan dampak resiko melalui penetapan grading sebagai berikut:

1. Resiko ekstrim yaitu keluhan yang cenderung/ berpotensi menjadi sengketa hukum, kematian dan berpotensi adanya kerugian materiil diberikan tanda warna merah;
2. Resiko tinggi yaitu keluhan yang cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in materiil diberi tanda warna kuning;
3. Resiko rendah yaitu keluhan yang tidak menimbulkan kerugian berarti baik materiil maupun in materiil diberi tanda warna hijau;

Dan identifikasi kelompok keluhan sebagai berikut:

1. Keluhan pelayanan kesehatan, yaitu keluhan yang berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh dokter dan tenaga paramedis termasuk standar prosedur pelayanan
2. Keluhan pelayanan non kesehatan, yaitu keluhan yang berkaitan dengan hal-hal yang bersifat administratif, pelayanan gizi, pelayanan farmasi

3. SDM, yaitu keluhan yang berkaitan dengan etika SDM RS
4. Sarana Prasarana, yaitu keluhan yang berkaitan dengan sarana pelayanan Kesehatan dan sarana penunjang rumah sakit.

Pengaduan yang diterima harus ditanggapi dalam kurun waktu 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2017 Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan pada pasal 3 ayat 4 menyatakan bahwa Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ditanggapi oleh Tim dalam waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima. Klasifikasi waktu penanganan pengaduan adalah sebagai berikut:

1. Keluhan dengan kategori merah ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1x24 jam;
2. Keluhan kategori kuning ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari kerja;
3. Keluhan kategori hijau ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 5 hari kerja;

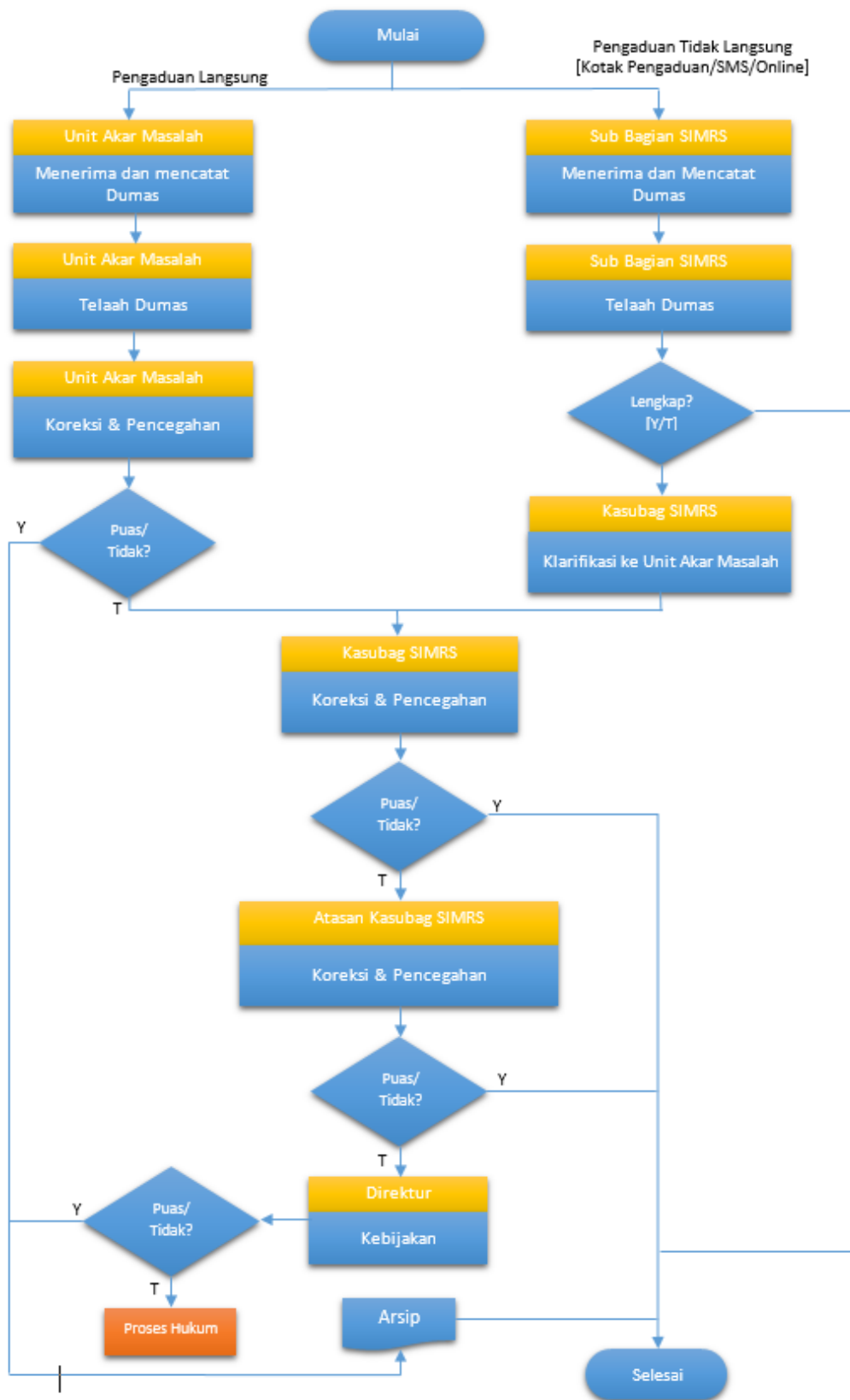
Dari waktu penanganan keluhan pelanggan sesuai dengan klasifikasi diatas, dapat dihitung kecepatan waktu tanggap (*response time*) penanganan keluhan pelanggan. Kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan adalah kecepatan rumah sakit dalam menanggapi keluhan baik keluhan langsung maupun tidak langsung yang sudah diidentifikasi tingkat resiko dengan penetapan grading/ dampak resiko berupa ekstrim (merah), tinggi (kuning), rendah (hijau) dan dibuktikan dengan data, tindak lanjut dan *response time* keluhan pelanggan sesuai dengan grading. Rumus penghitungan kecepatan respon *time* keluhan pelanggan adalah sebagai berikut:

KKM = (jumlah keluhan grade merah yang tertangani tepat waktu)/ (total keluhan grading merah)

KKK = (jumlah keluhan grade kuning yang tertangani tepat waktu)/ (total keluhan grading kuning)

KKH = (jumlah keluhan grade hijau yang tertangani tepat waktu)/ (total keluhan grading hijau)

$$\text{kecepatan respon} = \frac{\text{KKM} + \text{KKK} + \text{KKH}}{3} \times 100$$



Gambar 4.9. Alur Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan

Penanganan keluhan pelanggan di RSUD Kabupaten Buleleng dilakukan secara terstruktur dan berjenjang. Unit pelayanan yang menjadi sumber keluhan atau disebut

akar masalah dapat melakukan langkah koreksi dan pencegahan. Apabila dalam penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan pada unit akar masalah pelanggan menyatakan diri tidak puas, penanggung jawab unit dapat menghubungi Kasubag Informasi dan Humas untuk kembali dilakukan mediasi, koreksi dan pencegahan. Mediasi, koreksi dan pencegahan oleh Kepala Bagian Pelaporan dan Informasi diperlukan apabila penanganan keluhan oleh Kasubag Informasi dan Humas masih tidak efektif. Sampai pada Direktur mengeluarkan kebijakan yang harus dilaksanakan dalam penanganan keluhan pelanggan.

B. Dasar Hukum

1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2017 Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan
3. Pedoman pelayanan Bagian Pelaporan dan Informasi Tahun 2020

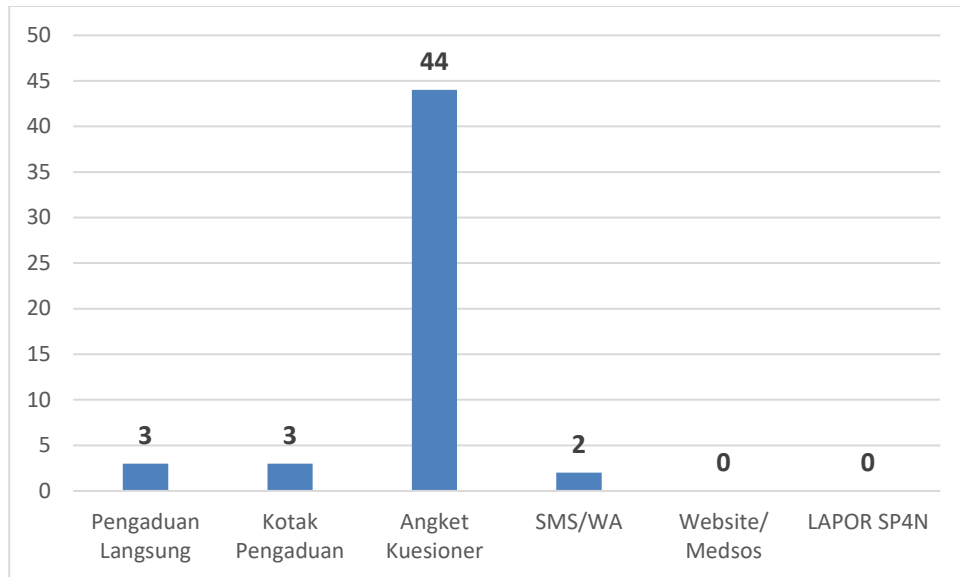
C. Maksud dan Tujuan

Maksud dari pengukuran tindak lanjut keluhan pada RSUD Kabupaten Buleleng adalah untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara hasil pelaksanaan kegiatan dengan target yang telah ditetapkan dengan tujuan sebagai bahan evaluasi pelayanan keluhan pelanggan

D. Hasil Evaluasi

1. Jumlah Pengaduan

- a. Pengaduan Langsung : 3 pengaduan
- b. Pengaduan Tidak Langsung
 - Kotak Pengaduan : 3 pengaduan
 - Angket Kuesioner : 44 pengaduan
 - SMS Pengaduan : 2 pengaduan
 - Website dan Sosial Media : Tidak ada
 - Laporan SP4N : Tidak ada



2. Grading Resiko

- a. Grade Merah : Tidak ada
- b. Grade Kuning : Tidak ada
- c. Grade Hijau : 52 pengaduan

3. Kelompok Pengaduan

No	Kelompok	Jumlah	Ket
1	Pelayanan Non Kesehatan	12	
2	Pelayanan Kesehatan	6	
3	SDM	1	
4	Sarana Prasarana	33	

4. Respon Time Pengaduan

No	Grade Resiko	Formula
1	KKM	Jml. Keluhan Grade Merah Tertangani Tepat Waktu / Total Keluhan Grade Merah Hasil : 0/0 = 0
2	KKK	Jml. Keluhan Grade Kuning Tertangani Tepat Waktu / Total Keluhan Grade Kuning Hasil : 0/0 = 0
3	KKH	Jml. Keluhan Grade Hijau Tertangani Tepat Waktu / Total Keluhan Grade Hijau Hasil : 52/52=1

$$\begin{aligned}\text{Kecepatan Respon} &= (\text{KKM}+\text{KKK}+\text{KKH})/ 3 *100\% \\ &= (0+0+1)/1 * 100 \\ &= 100\%\end{aligned}$$

Ket:

Angka KKM dan KKK tidak ada sehingga tidak digunakan sebagai denominator

E. Kesimpulan

1. Tingkat kecepatan respon terhadap pengaduan masyarakat secara keseluruhan telah mencapai 100%. Hasil tersebut merupakan kecepatan respon mulai dari keluhan diterima dan tercatat sampai pada dikonfirmasi atau diteruskan ke unit akar masalah;
2. Dilihat dari waktu penanganan pengaduan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu dibawah 5 hari;
3. Tidak ada keluhan pelanggan/ pengaduan yang termasuk dalam kelompok resiko merah atau kuning. Keluhan secara umum bersifat umum dan tidak berpotensi menimbulkan kerugian materiil maupun in materiil;

F. Saran

1. Perlu ditingkatkan penerapan pengelolaan pengaduan sesuai standar prosedur sehingga keluhan yang tercatat dapat lebih maksimal;

Singaraja, Agustus 2024
Kepala Bagian Pelaporan dan Informasi

I Ketut Budiantara, S.Kom, M.A.P
NIP. 19800903 200604 1 009