



Laporan Pengaduan Masyarakat TW III Periode (Juli – September Tahun 2024)

PEMERINTAH PROVINSI BALI RSUD BALI MANDARA PROVINSI BALI

Jl. BY PASS NGURAH RAI NO. 548 SANUR, DENPASAR - BALI
Telp. (0361) 4490566
Email: rsud.balimandara@gmail.com



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



KATA PENGANTAR

Atas Asung Kertha Waranugraha Ida Sang Hyang Widi Wasa maka Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada triwulan III Tahun 2024 dapat diselesaikan dengan lancar. Pelayanan Publik aparaturnya pemerintah sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan membuka pelayanan konsultasi baik secara langsung, melalui surat resmi, memasukan surat ke kotak pengaduan yang telah disiapkan/disediakan serta melalui digital. Adapun maksud dan tujuan penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat TW III Periode Juli – September Tahun 2024 ini adalah untuk melaporkan jumlah pengaduan yang ada dan tindak lanjut yang telah dilakukan selama TW II April – Juni Tahun 2024.

Akhirnya pada kesempatan ini kami menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini dan kami juga mengharapkan masukan dan kritikan terhadap laporan ini agar dapat memperbaiki kekurangan serta dapat menjadi penanganan pengaduan untuk selanjutnya.

Bali, 10 Oktober 2024



Ditandatangani secara elektronik oleh :
DIREKTUR
I Gusti Ngurah Putra Dharma Jaya
NIP. 19740701 200212 1 008



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

I. PENDAHULUAN

Untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan, diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan.

Ada 2 (dua) aspek yang terdapat pada pengelolaan pengaduan yakni aspek kepentingan Penyelenggara (*Service Provider*) dan aspek Kepentingan Penerima Layanan (*Customers*). Dari Aspek Kepentingan Penyelenggara, Pengelolaan Pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik. Sebaliknya dari aspek kepentingan penerima pelayanan atau masyarakat merupakan sarana untuk menyampaikan pengaduan atau permasalahan yang dihadapi untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan solusi pemecahan masalah.

RSUD Bali Mandara Provinsi Bali sebagai Perangkat Daerah yang memberikan Pelayanan Publik dalam layanan kesehatan telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk menciptakan kualitas pelayanan khususnya kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat yang terkait dengan pemberian layanan dengan menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan ataupun aspirasi, dari penerima layanan atau seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Adapun maksud dari Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah untuk memberikan kepastian penerimaan pengaduan yang disampaikan oleh semua pihak baik warga negara, orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum dan membangun Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E



yang sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Tujuan

Adapun tujuan dari Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah untuk:

- a. Dapat mengelola pengaduan dari masyarakat sebagai pengguna layanan secara cepat, tepat dan tuntas
- b. Memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

III. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat terkait dengan:

1. Waktu penyelesaian
2. Mekanisme dan prosedur
3. Penyajian Informasi
4. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
5. Tarif/ biaya
6. Keluhan terkait sarana dan prasarana
7. Kendala teknis dalam proses layanan secara daring (daring) dan pengaduan masyarakat lainnya yang terkait dengan tugas dan fungsi RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.

IV. SARANA PENGADUAN

Sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, ketidakpuasan dan informasi masyarakat adalah melalui:

1. *Front Office/ Customer Services*
2. Surat Resmi
3. Kotak Saran
4. Telpn (0361) 4490566



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



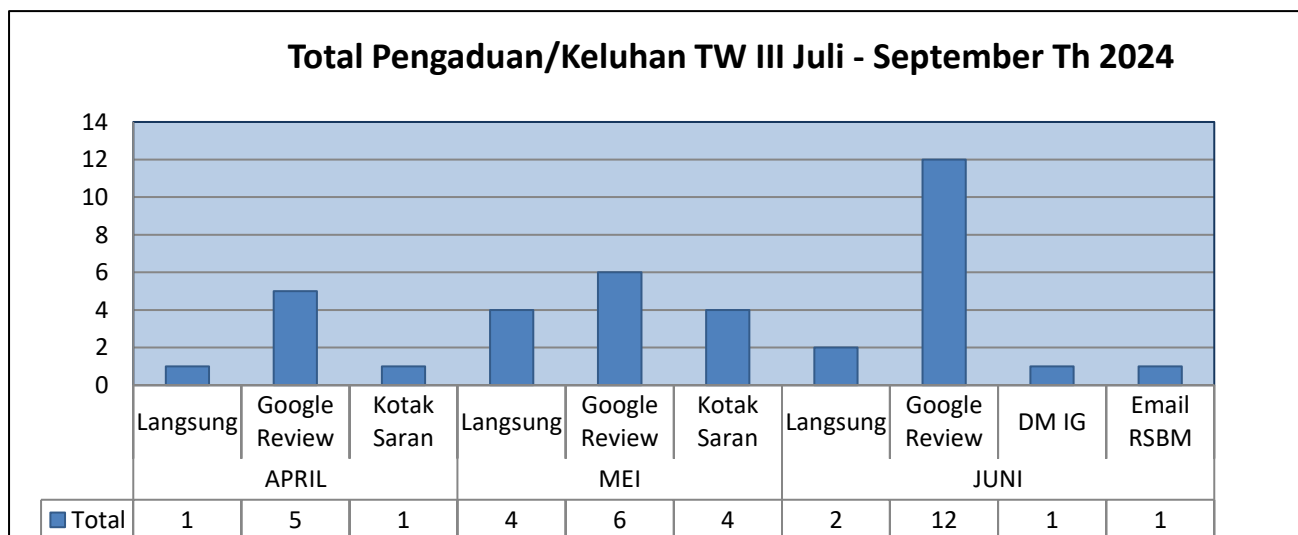
5. Email : rsud.balimandara@gmail.com

6. Website : <https://rsbm.baliprov.go.id/>

7. Website SP4N Lapor : www.lapor.go.id/ SMS : 1708

V. TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Untuk TW III Periode Juli – September Tahun 2024, terdapat 39 (Tiga Puluh Sembilan) pengaduan masyarakat pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali, terdapat pada Rekapitulasi Pengaduan TW III Tahun 2024. Dimana paling banyak berasal dari google review yaitu sebanyak 27 keluhan, Langsung ditangani sebanyak 7 keluhan, dan sisanya berasal dari Email dan Google Form 5 Keluhan. Mayoritas pengaduan disampaikan melalui google review, ini menunjukkan bahwa hal ini mungkin disebabkan karena pasien cenderung lebih leluasa pada komunikasi tidak langsung untuk menyampaikan keluhan mereka. Selain itu karena mungkin pasien atau masyarakat lebih nyaman menyampaikan keluhannya secara tidak langsung.



Dari pengaduan yang diterima selama Periode TW III Juli - September 2024 di RSUD Bali Mandara, terdapat 39 (Tiga Puluh Sembilan) pengaduan masyarakat pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali yang sudah ditangani dan ditindaklanjuti semuanya.

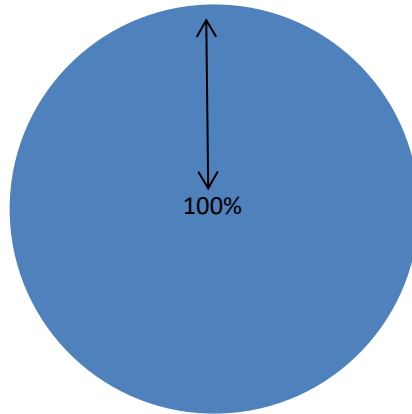


Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



**Persentase pengaduan
yang telah berhasil ditindaklanjuti**



VI. PENUTUP

Untuk mengatasi permasalahan pengaduan di RSUD Bali Mandara Provinsi Bali telah ditetapkan Peraturan Gubernur Bali tentang Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan.

Demikian Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di RSUD Bali Mandara Provinsi Bali untuk TW III Periode Juli – September Tahun 2024.



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



Laporan Hasil Tindak Lanjut
Pengaduan Masyarakat
Periode Triwulan II (April – Juni 2024)



RSUD BALI MANDARA
PROVINSI BALI
2024



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Atas Asung Kertha Waranugraha Ida Sang Hyang Widi Wasa maka Laporan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada triwulan II Tahun 2024 dapat diselesaikan dengan lancar. Pelayanan Publik aparatur pemerintah sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan membuka pelayanan konsultasi baik secara langsung, melalui surat resmi, memasukan surat ke kotak pengaduan yang telah disiapkan/disediakan serta melalui digital. Adapun maksud dan tujuan penyusunan Laporan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan Masyarakat TW II Periode April – Juni Tahun 2024 ini adalah untuk melaporkan jumlah pengaduan yang ada dan tindak lanjut yang telah dilakukan selama TW II April – Juni Tahun 2024.

Akhirnya pada kesempatan ini kami menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini dan kami juga mengharapkan masukan dan kritikan terhadap laporan ini agar dapat memperbaiki kekurangan serta dapat menjadi penanganan pengaduan untuk selanjutnya.

Bali, 25 Juli 2024



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR

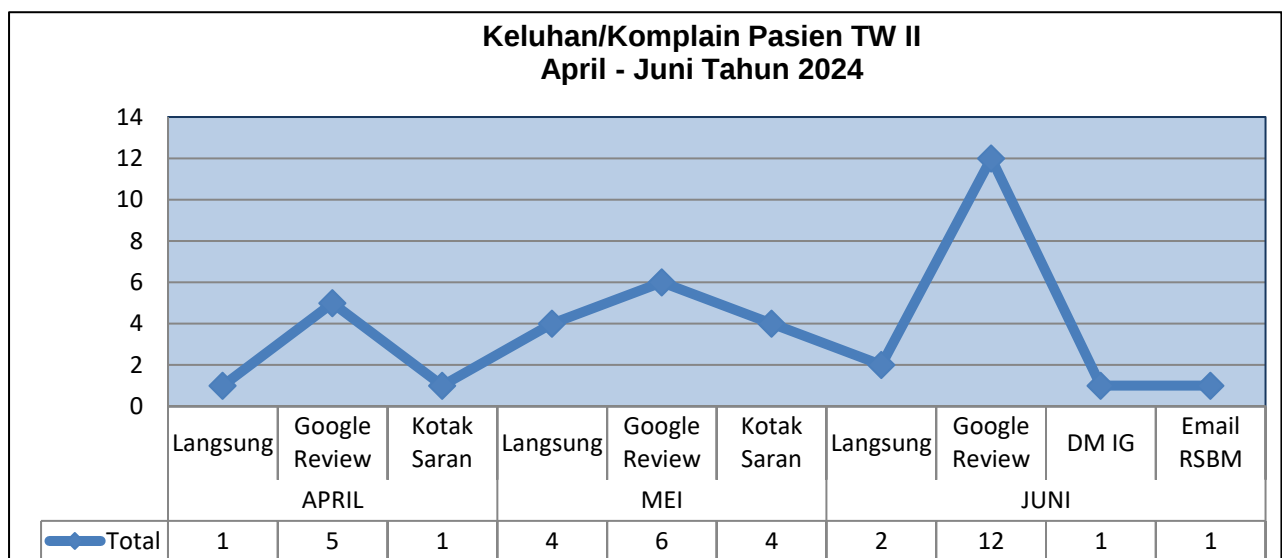


BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil pengelolaan pengaduan masyarakat oleh RSUD Bali Mandara Provinsi Bali periode TW II (April - Juni Tahun 2024) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil Pengelolaan Pengaduan
Periode TW II (April – Juni 2024)



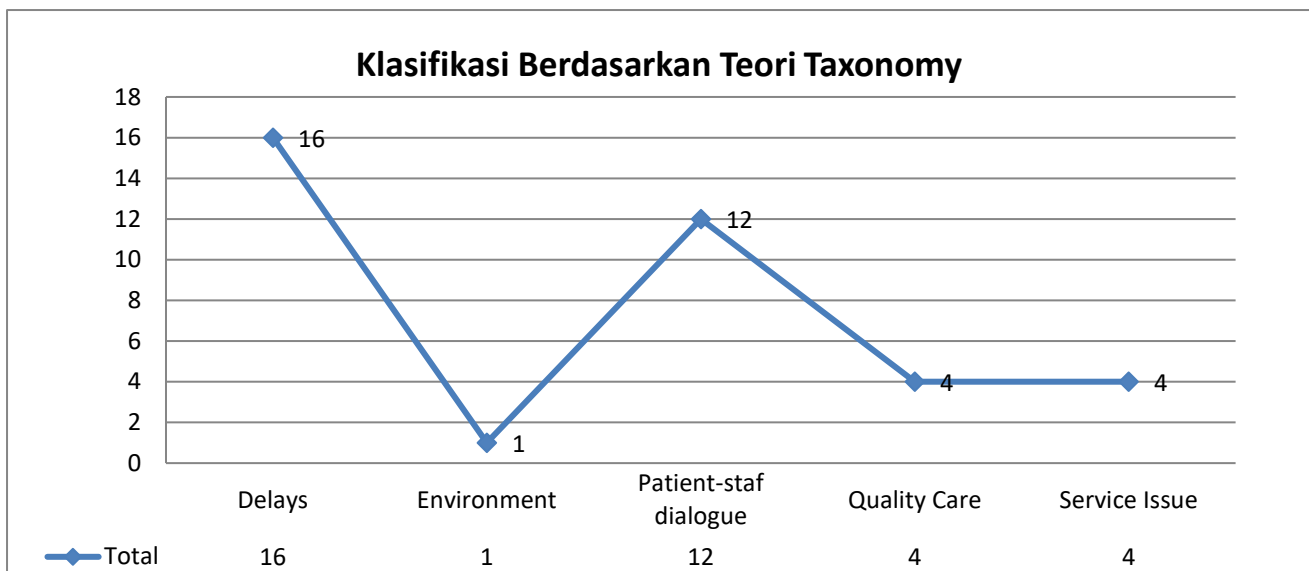
Untuk TW II Periode April – Juni Tahun 2024, terdapat 37 pengaduan masyarakat pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali, terdapat pada Rekapitulasi Pengaduan TW II Tahun 2024. Pada tabel diatas dapat dilihat keluhan terbanyak berasal dari Google review sebanyak 23 keluhan, dimana ini merupakan bentuk kecenderungan pasien lebih memilih menyampaikan keluhan kesahnya secara tidak langsung karena merasa nyaman dan menjaga privasi pasien, sisanya sebanyak 14 keluhan berasal dari langsung, email dan google form.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE





Pada Tabel diatas dapat disimpulkan keluhan yang sering terjadi selama periode Tw II (April-Juni) Tahun 2024 terdiri dari beberapa klasifikasi keluhan diantaranya Delays sebanyak 16 keluhan, *patient-staf dialogue* sebanyak 12 keluhan, Service Issue sebanyak 4 keluhan, Quality Care sebanyak 4 keluhan, dan environment sebanyak 1 keluhan. Hal ini menunjukan masih banyak keluhan pasien yang timbul dari keterlambatan waktu yang dialami oleh pasien baik terkait dengan pendaftaran dan waktu pelayanan dan komunikasi yang antar petugas medis dengan pasien dan keluarga yang masih ada kekurangan dalam penyampainnya.

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Bulan Juli) (Minggu ke-)				Penanggung Jawab
			1	2	3	4	
1	<i>Patient Staf- Dialogue</i> (Komunikasi)	1.1 Melakukan evaluasi perbaikan terkait dengan komunikasi pegawai dengan pasien agar lebih baik dan jelas.				V	Manajemen Pelayanan
2	<i>Delays</i> (Keterlambatan Waktu)	2.1 Melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan kesehatan terutama soal waktu pendaftaran dan waktu pelayanan agar				V	Manajemen Penunjang dan Pelayanan



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



		sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ada					
--	--	--	--	--	--	--	--



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Melakukan evaluasi terkait dengan tata cara komunikasi pegawai dengan pasien agar lebih baik dan jelas.	Sudah	- Sudah dilakukan monitoring oleh manajemen di unit layanan dan penunjang untuk memastikan prosedur layanan dimasing-masing unit sudah sesuai sistem, mekanisme, dan prosedur pada SP. - Telah dilakukan rapat evaluasi pada melibatkan unit		Pada intinya rumah sakit tidak bisa memuaskan semua keinginan pasien.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



			layanan dan manajemen		
2	2.1 Melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan terkait dengan waktu pendaftaran dan waktu dalam pemberian layanan.	Sudah	1. Sudah dilakukan rapat evaluasi dan pemantauan terkait dengan bagaimana memaksimalkan waktu pendaftaran agar sesuai dengan standar pelayanan yang ada.	 	Saat ini RSBM sedang dalam pengembangan sistem untuk pendaftaran berbasis online.

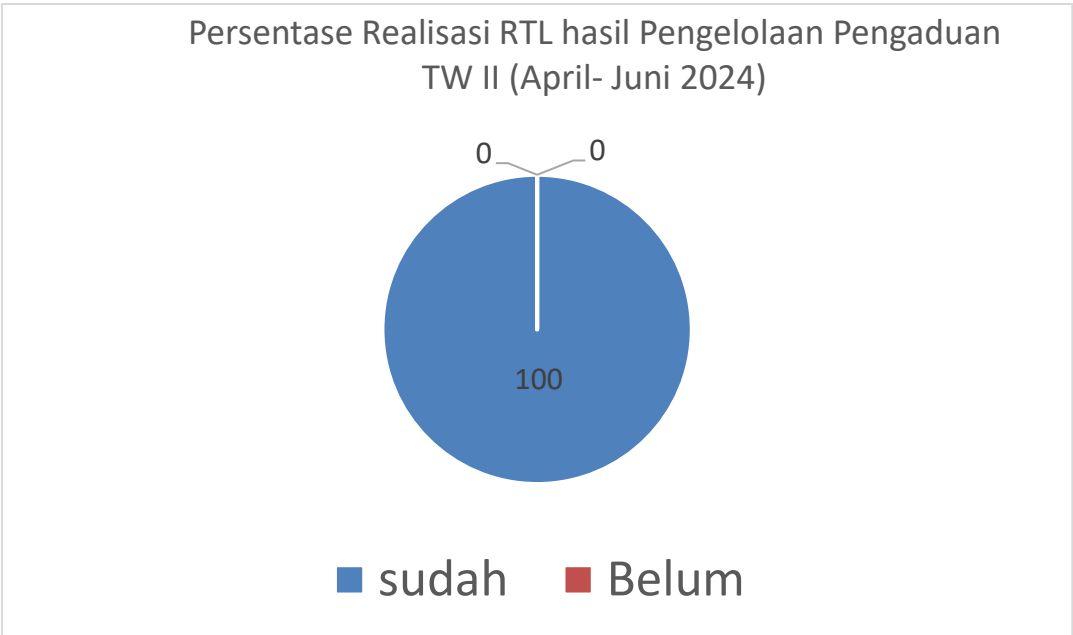


Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



Berikut adalah prosentase implementasi rencana tindak lanjut



Dari tabel diatas diketahui bahwa hasil pengelolaan pengaduan periode April s/d dengan Juni 2024 sudah ditindaklanjuti semuanya dan sudah terealisasi sebesar 100%. Prosentase tindak lanjut Hasil pengelolaan pengaduan dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

- 1. RSUD Bali Mandara telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
- 2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan evaluasi perbaikan terkait dengan komunikasi pegawai dengan pasien agar lebih baik dan jelas.	Telah dilakukan rapat dan evaluasi pada unit layanan	Minggu ke-4 Bulan Juli 2024	Manajemen Pelayanan	
2	Melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan kesehatan terutama soal waktu pendaftaran dan waktu pelayanan agar sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ada	Telah dilakukan evaluasi pada unit layanan guna peningkatan kualitas waktu layanan agar sesuai dengan standar pelayanan	Minggu ke-4 Bulan Juli 2024	Manajemen Pelayanan dan Penunjang	



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRé

