



Laporan Pengaduan Masyarakat TW IV Periode (Oktober-Desember Tahun 2024)

PEMERINTAH PROVINSI BALI RSUD BALI MANDARA PROVINSI BALI

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



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



KATA PENGANTAR

Atas Asung Kertha Waranugraha Ida Sang Hyang Widi Wasa maka Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada triwulan IV bulan Oktober-Desember 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 Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Triwulan IV Periode Oktober – Desember Tahun 2024 ini adalah untuk melaporkan jumlah pengaduan yang ada dan tindak lanjut yang telah dilakukan selama Triwulan III Bulan Juli – September 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, 6 Januari 2025



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



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 kesehatan 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 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 terkait dengan pelayanan yang sudah diterima sesuai dengan prinsip dasar dalam pelayanan publik
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik pada RSUD Bali Mandara

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

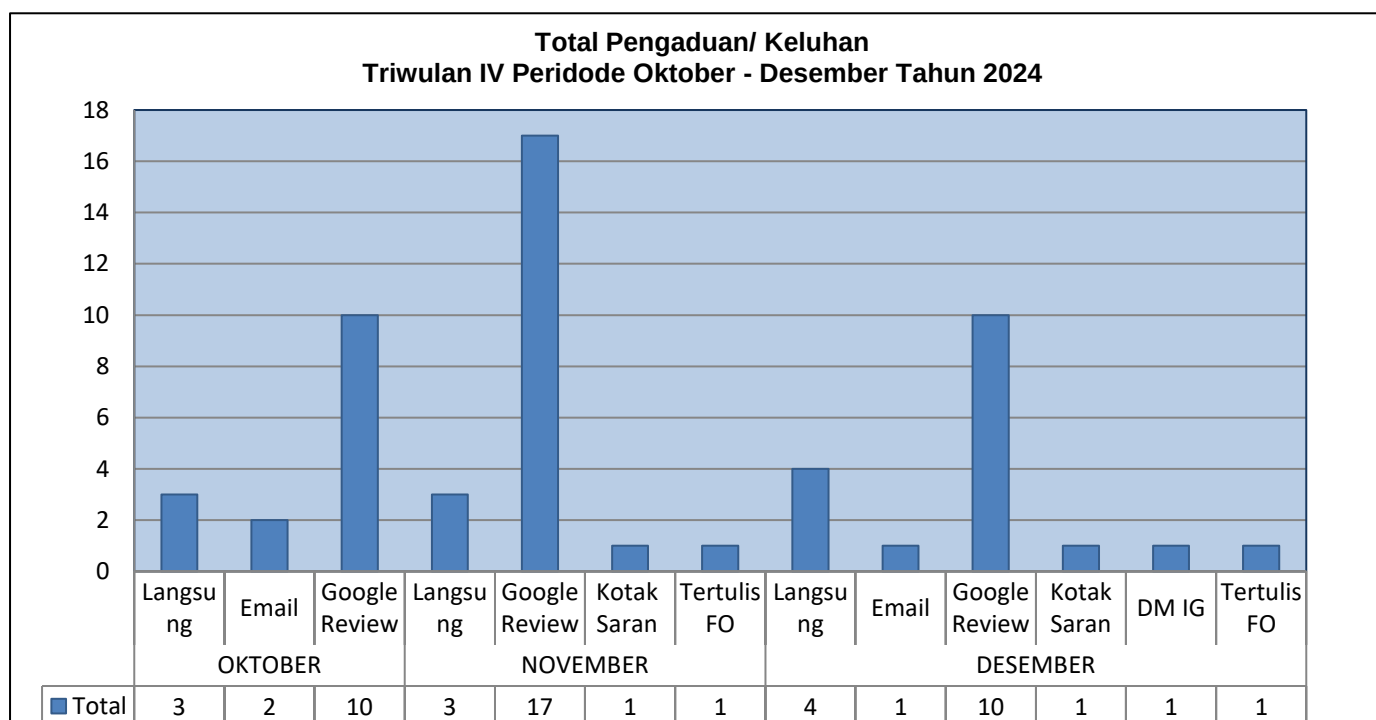
Sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, ketidakpuasan dan informasi masyarakat adalah melalui:

1. *Front Office/ Customer Services*
2. Surat Resmi
3. Kotak Saran
4. Telpn (0361) 4490566
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 Triwulan IV Periode Bulan Oktober-Desember Tahun 2024, terdapat 55 (Lima Puluh Lima) pengaduan masyarakat pada RSUD Bali Mandara. Dimana paling banyak berasal dari google review yaitu sebanyak 37 keluhan, Langsung ditangani sebanyak 12 keluhan, dan sisanya berasal dari Email, DM IG dan Kotak Saran sebanyak 6 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. **Tabel 1. Keluhan berdasarkan asal aduan yang diterima.**



Dari pengaduan yang diterima selama Periode Triwulan IV bulan Oktober - Desember 2024 di RSUD Bali Mandara, terdapat 55 (Lima Puluh Lima) pengaduan masyarakat pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali yang sudah ditangani dan ditindaklanjuti semuanya.

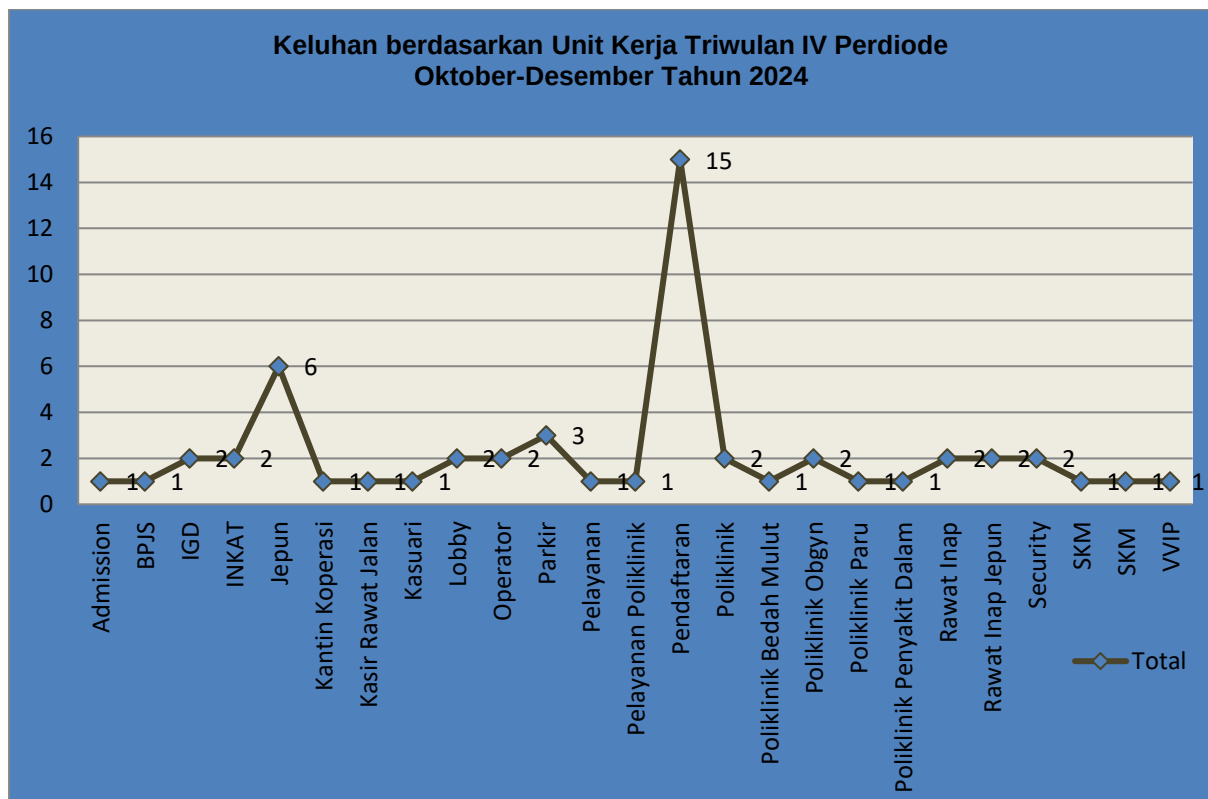


Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



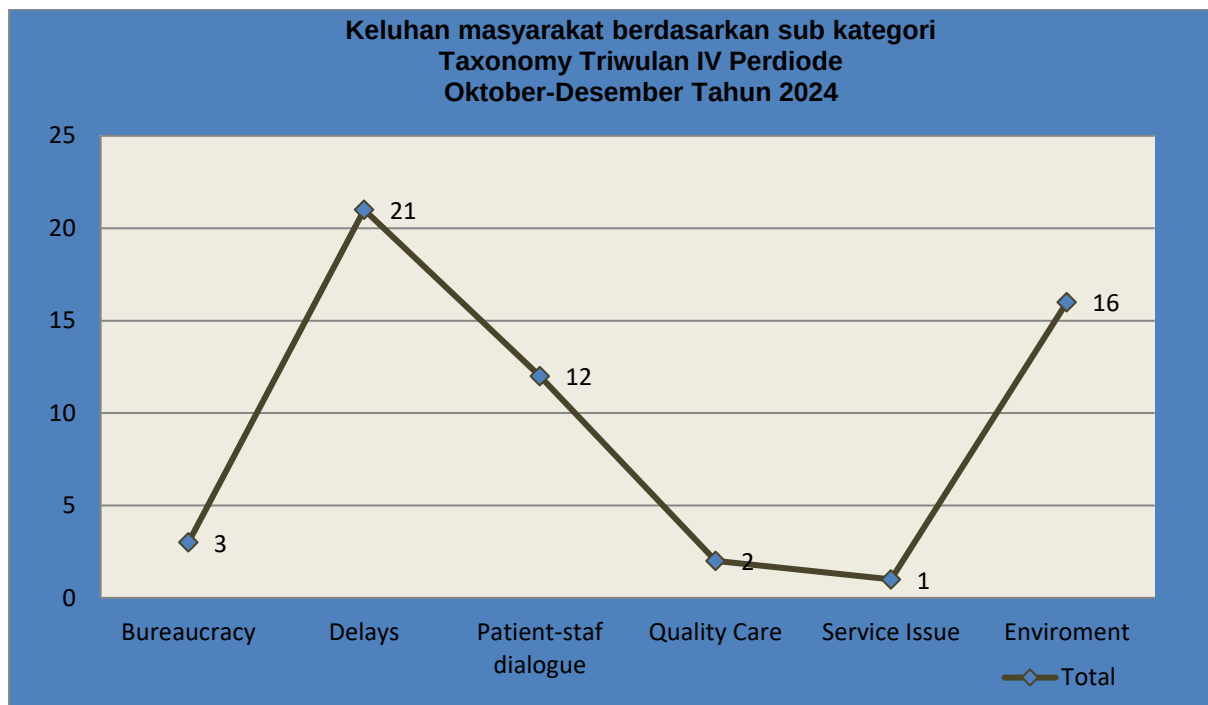
Tabel 2. Keluhan berdasarkan unit kerja



Berdasarkan data tabel diatas maka dapat kita lihat keluhan dibagi berdasarkan unit kerja nya, dimana keluhan dari unit pendaftaran mendapatkan 15 keluhan yang mana ini terjadi akibat proses pendaftaran yang lama dan peralihan sistem dari sistem lama beralih ke sistem transmedik. Kemudian disusul pada unit rawat inap kelas III (Jepun) dengan 6 keluhan yang sebagian besar terkait dengan sarana dan prasarana diruangan. Dan sisanya terbagi dalam beberapa unit layanan baik di IGD, rawat jalan dan rawat inap serta security.



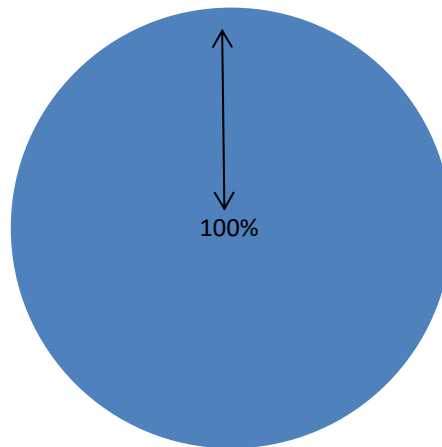
Tabel 3. Keluhan berdasar Sub Kategori Taxonomy



Berdasarkan data tabel diatas maka keluhan masyarakat dapat diklasifikasikan kedalam sub kategori taxonomy untuk mempermudah dalam pengklasifikasian keluhan/pengaduan masyarakat yang beraneka ragam. Sehingga kita dapat dengan mudah menganalisa dan membuat arah kebijakan yang tepat sesuai dengan keadaan dan kebutuhan masyarakat. Pada tabel diatas maka dapat kita lihat selama Triwulan IV Periode Bulan Oktober – Desember Tahun 2024 dari 55 keluhan/pengaduan masyarakat yang diterima sebanyak 21 keluhan diklasifikasikan kedalam *Delays* (Keterlambatan) dalam layanan baik mulai dari pendaftaran maupun layanan yang diterima pada unit layanan. 16 Keluhan berkaitan dengan *environment* (Sarana-prasarana) yang dianggap masih kurang dan di beberapa tempat mengalami masalah dan kerusakan yang menyebabkan ketidaknyamanan pasien. Dan 12 Keluhan masuk dalam sub kategori *Patient-staf dialogue* (Komunikasi) sering terjadi miss komunikasi antara pasien dengan petugas di unit layanan, kurang jelasnya penyampaian informasi yang dapat dengan mudah dimengerti oleh pasien.



**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 Triwulan IV Bulan Oktober – Desember Tahun 2024.



Laporan Hasil Tindak Lanjut
Pengaduan Masyarakat
Periode Triwulan III (Juli – September 2024)



RSUD BALI MANDARA
PROVINSI BALI
2024



**Balai Besar
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 III 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 Triwulan III Bulan Juli – September Tahun 2024 ini adalah untuk melaporkan jumlah pengaduan yang ada dan tindak lanjut yang telah dilakukan selama Triwulan III Bulan Juli – September 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 Oktober 2024



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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

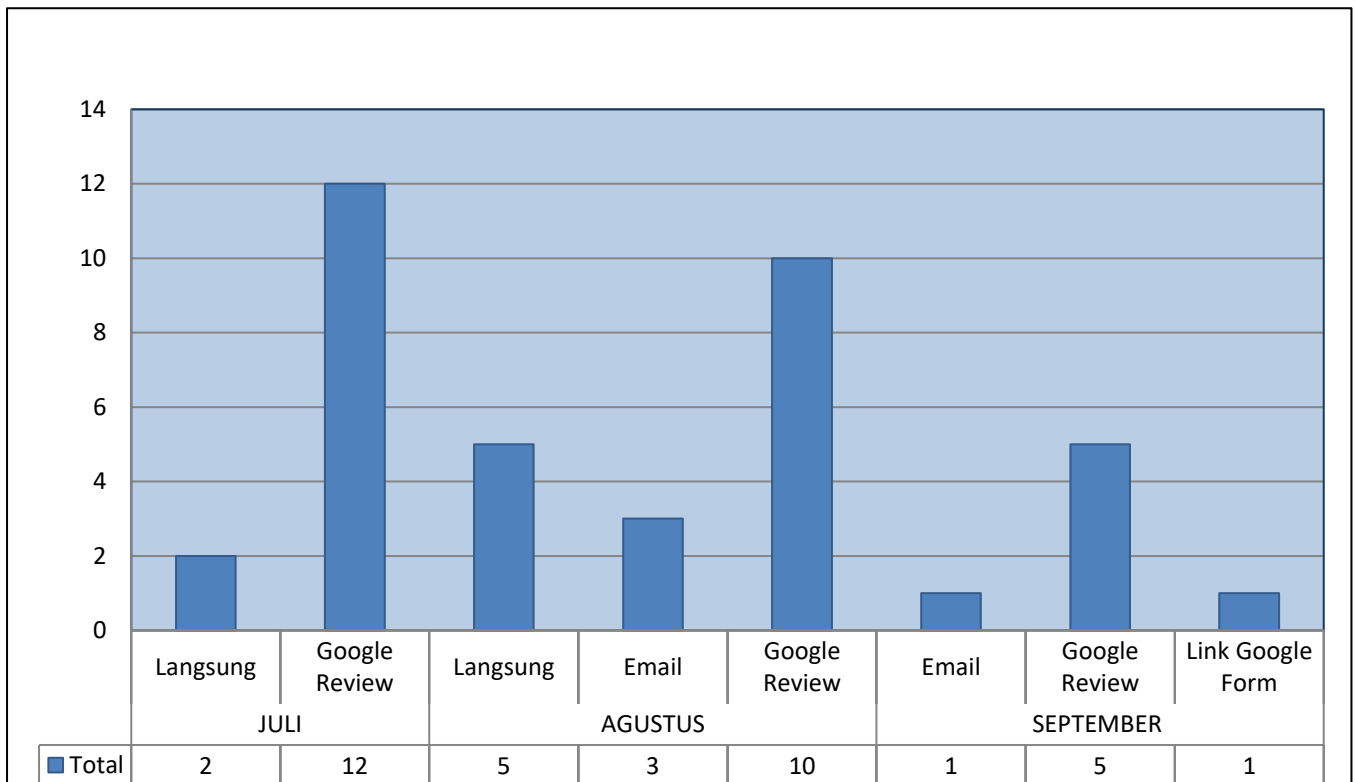


BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil pengelolaan pengaduan masyarakat oleh RSUD Bali Mandara Provinsi Bali periode Triwulan III (Juli – September 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 Triwulan III (Juli – September 2024)



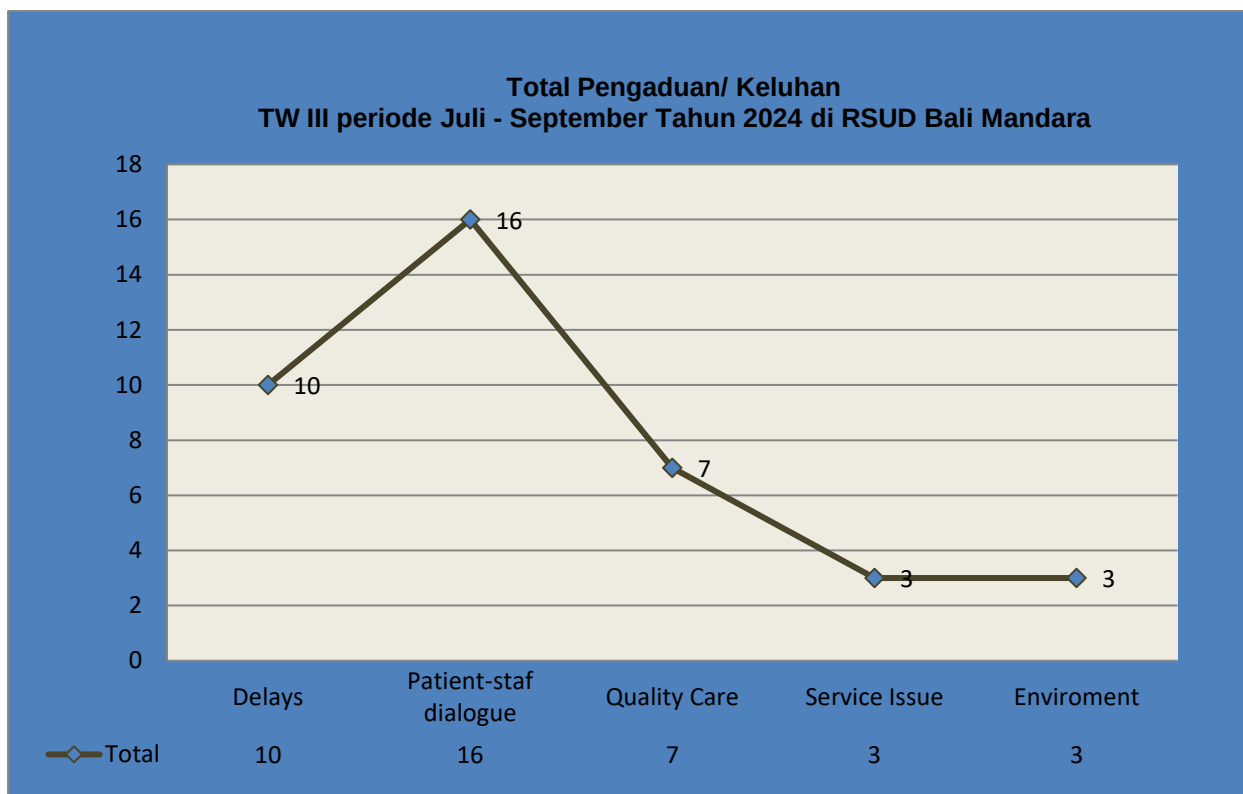
Rekapitulasi Pengaduan Triwulan III periode Juli - September Tahun 2024. Pada tabel diatas dapat dilihat keluhan terbanyak berasal dari Google review sebanyak 27 keluhan, dimana ini merupakan bentuk kecenderungan pasien lebih memilih menyampaikan keluhan kesahnya secara tidak langsung karena merasa nyaman dan menjaga privasi pasien, sisanya sebanyak 12 keluhan berasal dari langsung, email dan google form.



**Balai Besar
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 Triwulan III (Juli-September) Tahun 2024 terdiri dari beberapa klasifikasi keluhan diantaranya *Delays* sebanyak 16 keluhan, *Patient-staf dialogue* sebanyak 10 keluhan, *Quality Care* sebanyak 7 keluhan, *Service Issue* sebanyak 3 keluhan, dan *Environment* sebanyak 3 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 Oktober) (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 sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ada				V	Manajemen Penunjang dan Pelayanan



**Balai Besar
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:

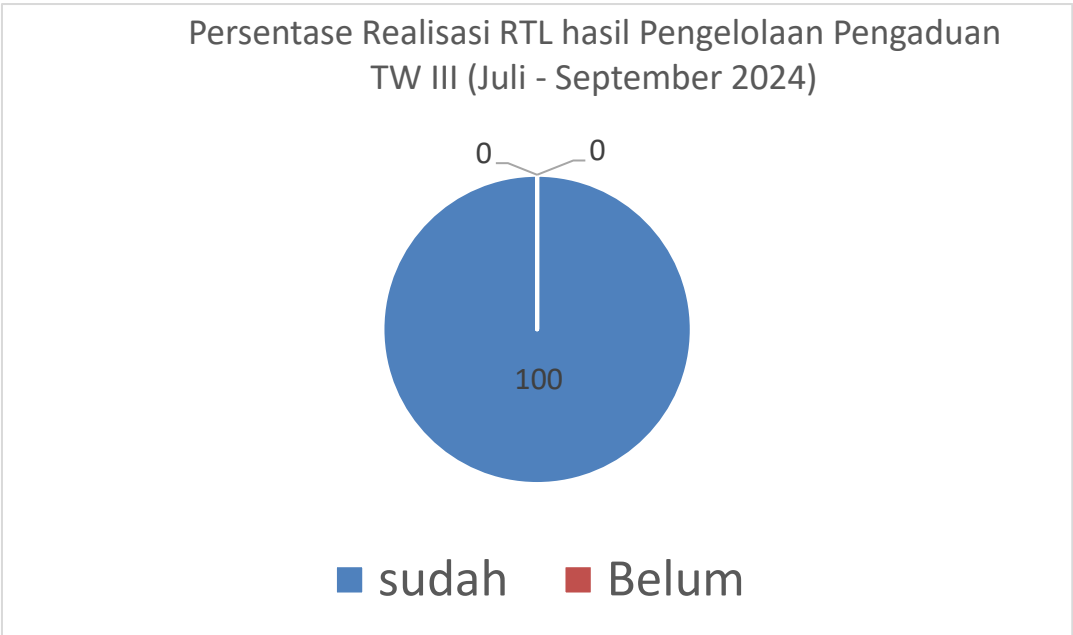
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Melakukan evaluasi terkait dengan tata cara komunikasi pegawai dengan pasien agar lebih baik dan jelas.	Sudah	1. Sudah dilakukan monitoring oleh manajemen di unit layanan dan penunjang untuk memastikan prosedur layanan dimasing-masing unit sudah sesuai sistem, mekanisme, dan prosedur pada SP. 2. Telah dilakukan rapat evaluasi pada melibatkan unit layanan dan manajemen		Pada intinya rumah sakit tidak bisa memuaskan semua keinginan pasien.



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.
---	--	-------	--	---	--



Berikut adalah prosentase implementasi rencana tindak lanjut



Dari tabel diatas diketahui bahwa hasil pengelolaan pengaduan Triwulan III Bulan Juli s/d dengan September 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 Besar
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 Oktober 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 Oktober 2024	Manajemen Pelayanan dan Penunjang	

