

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Era reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru dimana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi. Komitmen politik tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai undang-undang untuk menjamin hak-hak politik masyarakat, yaitu : kebebasan berbicara, berserikat, dan menyampaikan pendapat di muka umum tanpa rasa takut.

Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tersebut tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya seperti dibidang pelayanan publik. Hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat.

Pada tahun 2008 dikeluarkan Undang-Undang tentang pelayanan publik yaitu Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintahan baik di Pusat maupun di Daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Kemudian pada tahun 2009 dikeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang tersebut adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 80 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu rumah sakit milik provinsi Jawa Tengah. Sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas. Dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan publik maka disediakan ruang pengaduan masyarakat sehingga masyarakat dapat secara langsung memberikan keluhannya. Selain ruang pengaduan masyarakat terdapat pula sosial media seperti Facebook, Instagram, Twitter, web, Whatsapp Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar dan kotak kritik dan saran yang disediakan di dalam bangsal-bangsal rawat inap.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 80 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah;

C. RUANG LINGKUP PENGADUAN MASYARAKAT

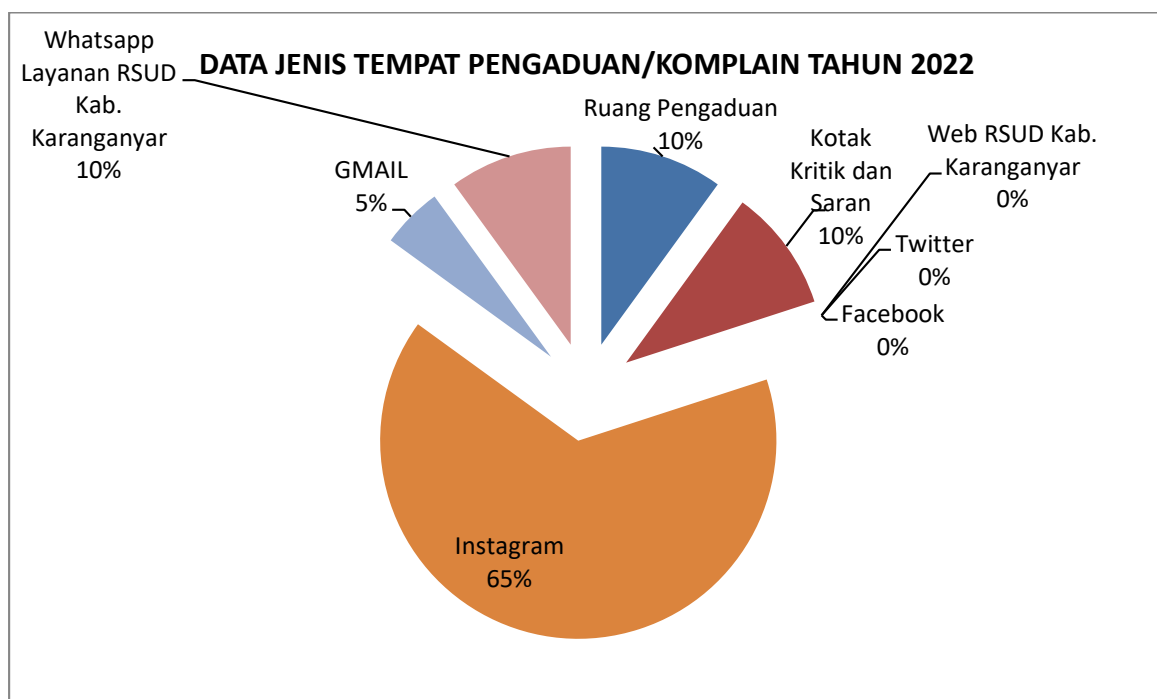
1. Hambatan dalam pelayanan masyarakat.
2. Pelanggaran disiplin pegawai.
3. Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar.

D. SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

Sajian Data

DATA JENIS TEMPAT PENGADUAN/KOMPLAIN TAHUN 2022

| NO | JENIS TEMPAT PENGADUAN | JUMLAH ADUAN | STATUS |
|--------|--|--------------|-----------------------|
| 1 | Ruang Pengaduan | 2 | Sudah Ditindaklanjuti |
| 2 | Kotak Kritik dan Saran | 2 | Sudah Ditindaklanjuti |
| 3 | Web RSUD Kab. Karanganyar | 0 | Sudah Ditindaklanjuti |
| 4 | Twitter | 0 | Sudah Ditindaklanjuti |
| 5 | Facebook | 0 | Sudah Ditindaklanjuti |
| 6 | Instagram | 13 | Sudah Ditindaklanjuti |
| 7 | GMAIL | 1 | Sudah Ditindaklanjuti |
| 8 | Whatsapp Layanan RSUD Kab. Karanganyar | 2 | Sudah Ditindaklanjuti |
| JUMLAH | | 20 | Sudah Ditindaklanjuti |



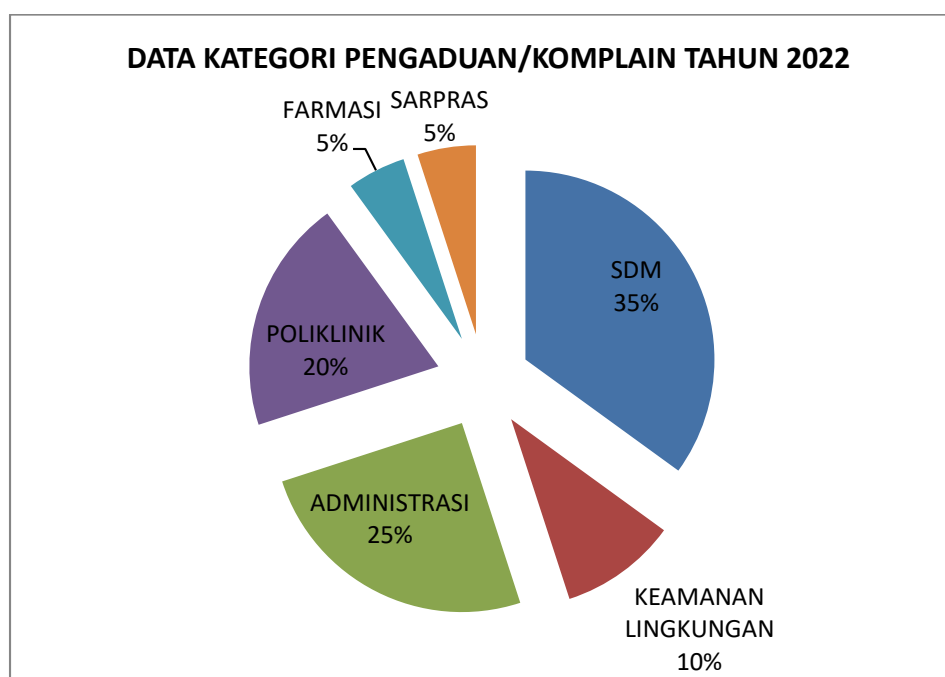
Analisis data

- a. Dari beberapa jenis tempat pengaduan, jumlah aduan terbanyak pada tahun 2022 ada di Instagram Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar dengan jumlah 13 Aduan dengan persentase 65%.
- b. Pada tempat pengaduan yang memiliki jumlah yang sama yaitu 2 aduan dengan persentase 10% ada pada ruang pengaduan, kotak kritik dan saran dan Whatsapp Layanan RSUD Kabupaten Karanganyar.
- c. Dan jenis tempat pengaduan dengan jumlah aduan tersedikit ada pada GMAIL Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar dengan jumlah 1 aduan dengan persentase 5%.
- d. Sedangkan tempat pengaduan yang tidak ada aduan yaitu pada Web Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar, Twitter dan Facebook.

Sajian Data

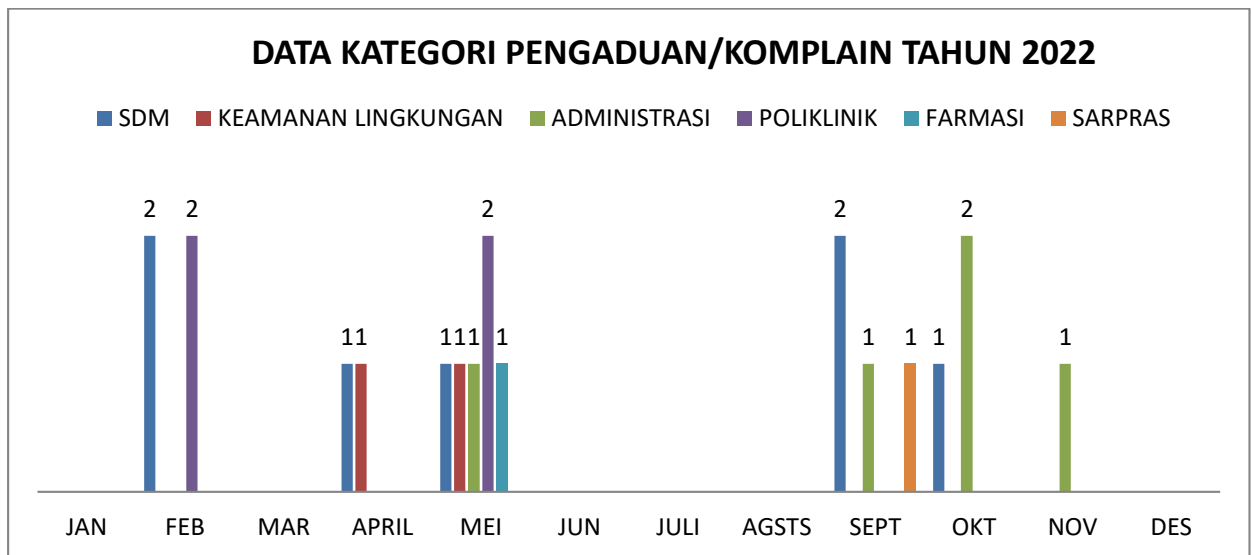
DATA KATEGORI PENGADUAN/KOMPLAIN TAHUN 2022

| No | KATEGORI | JAN | FEB | MAR | APRIL | MEI | JUN | JULI | AGSTS | SEPT | OKT | NOV | DES | JUMLAH |
|--------|---------------------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|------|-------|------|-----|-----|-----|--------|
| 1 | SDM | | 2 | | 1 | 1 | | | | 2 | 1 | | | 7 |
| 2 | KEAMANAN LINGKUNGAN | | | | 1 | 1 | | | | | | | | 2 |
| 3 | ADMINISTRASI | | | | | 1 | | | | 1 | 2 | 1 | | 5 |
| 4 | POLIKLINIK | | 2 | | | 2 | | | | | | | | 4 |
| 5 | FARMASI | | | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| 6 | SARPRAS | | | | | | | | | 1 | | | | 1 |
| JUMLAH | | 0 | 4 | 0 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 | 1 | 0 | 20 |
| | | 20 | | | | | | | | | | | | |



Analisis Data

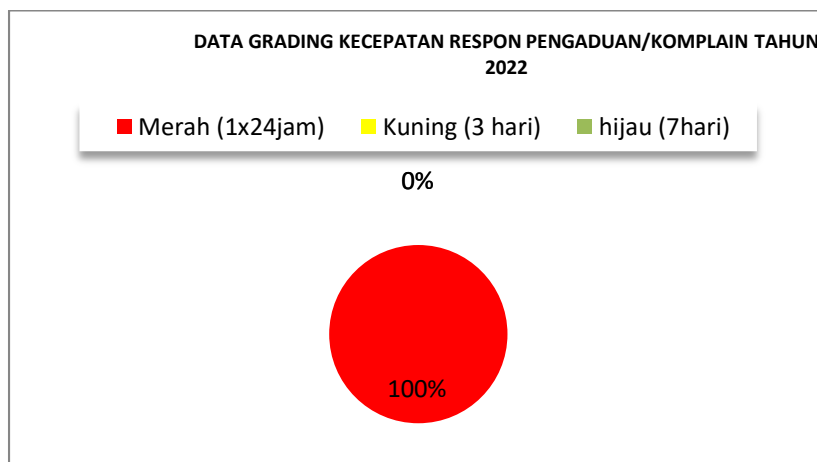
- Dari beberapa kategori pengaduan/komplain tahun 2022 dari bulan Januari-Desember, kategori pengaduan/komplain terbanyak adalah Sumber Daya Manusia yaitu 7 aduan dengan persentase 35% pada bulan Februari, April, Mei, September dan Oktober.
- Pada Bulan Mei menjadi pengaduan/komplain tahun 2022 yaitu 6 aduan yang terdiri pada 1 kategori Sumber Daya Manusia, 1 kategori keamanan lingkungan, 1 kategori administrasi, 2 kategori poliklinik, 1 kategori farmasi.
- sedangkan pengaduan/komplain tahun 2022 tidak ada dengan jumlah 0 pada bulan Januari, Maret, Juni, Juli, Agustus dan Desember.



Sajian Data

DATA GRADING KECEPATAN RESPON PENGADUAN/KOMPLAIN TAHUN 2022

| No | Grading kecepatan respon | jumlah komplain |
|--------|--------------------------|-----------------|
| 1 | Merah (1x24jam) | 20 |
| 2 | Kuning (3 hari) | 0 |
| 3 | hijau (7hari) | 0 |
| jumlah | | 20 |



Analisis Data

Data grading kecepatan respon pengaduan/komplain tahun 2022 berdasarkan data jenis tempat pengaduan/komplain sudah ditindaklanjuti dengan jumlah 20 aduan yang ditindaklanjuti dalam waktu 1 x 24jam grading kecepatan respon merah.

E. KESIMPULAN

berdasarkan beberapa sajian data dan analisis data yaitu data jenis tempat pengaduan/komplain, data kategori pengaduan/komplain, data grading kecepatan respon pengaduan/komplain tahun 2022 didapati bahwa :

- a. Data jenis tempat pengaduan/komplain yang disediakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar dibagi menjadi secara langsung maupun tidak langsung. Secara tidak langsung seperti Instagram, Kotak Kritik dan Saran, Web RSUD Kab. Karanganyar, Twitter, Facebook, GMAIL dan Whatsapp Layanan RSUD Kab. Karanganyar, sedangkan secara langsung hanya di Ruang Pengaduan. Jumlah pengaduan/komplain tahun 2022 yaitu 20 Aduan yang paling banyak ada pada Instagram dengan jumlah 13 Aduan dengan persentase 65%.

Seluruh pengaduan/komplain tahun 2022 sudah ditindaklanjuti dengan baik sesuai dengan prosedur penanganan apabila pengaduan secara langsung, pasien akan langsung mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pengaduan/komplain pasien, sedangkan penanganan pengaduan secara tidak langsung, dari pihak manajemen akan langsung berkoordinasi dengan pihak terkait mengenai pengaduan/komplain dari pasien yang diharapkan tidak terulang kembali dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

- b. Data kategori pengaduan/komplain tahun 2022 di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar dibagi menjadi Sumber Daya Manusia (SDM), keamanan lingkungan, administrasi, poliklinik, farmasi dan sarpras. Dari beberapa kategori tersebut selama 1 (satu) Tahun kategori terbanyak yang mendapatkan pengaduan/komplain adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu 7 pengaduan/komplain dengan persentase 35%, Sumber Daya Manusia (SDM) tersebut meliputi perawat, dokter, dan seluruh karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar yang dalam memberikan pelayanan kurang ramah, tidak taat pada aturan dan kurang informatif.

Seluruh pengaduan/komplain tahun 2022 sudah ditindaklanjuti dengan baik sesuai dengan prosedur penanganan pihak manajemen akan langsung memberikan teguran dan menindaklanjuti pengaduan/komplain kepada pihak yang bersangkutan yang diharapkan tidak terulang kembali dan memberikan pelayanan lebih baik lagi.

- c. Dari data jenis tempat pengaduan/komplain dan data kategori pengaduan/komplain tahun 2022 di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar dengan jumlah 20 pengaduan/komplain dapat ditindaklanjuti dalam waktu 1x24jam.

F. PENUTUP

Demikian Laporan Tahunan Penganduan/Komplain Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2022, diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pelayanan kesehatan yang sudah berjalan bisa menjadi lebih baik lagi sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Menyetujui,

Kepala Bagian Tata Usaha

Kepala Sub. Bagian Hukum dan Humas

Drs. Bina Febrianto, M.H

NIP. 196702211997031004

Mahmud Azis Arifin, S.K.M

NIP. 197312101998031008

Mengetahui,

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Kabupaten Karanganyar

drg. Dwi Rusharyati, M.H

NIP. 197302142000122005