

LAPORAN
TINDAK LANJUT, MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN
KARANGANYAR
TAHUN 2024

A. LATAR BELAKANG

Pengaduan Masyarakat adalah informasi yang disampaikan oleh masyarakat baik perseorangan dan atau secara internal dan eksternal yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku atas pelaksanaan pelayanan pelanggan kode etik atau pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

B. SALURAN PENGADUAN

1. Pengaduan Masyarakat masuk melalui saluran aduan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar adalah :

a. Pengaduan melalui media sosial

- | | |
|--|---|
| ● Twitter | :rsudkabkaranganyar |
| ● Facebook | :Rsud Kabupaten Karanganyar |
| ● Instagram | : rsudkabkaranganyar |
| ● GMAIL | : rsudkabkaranganyar@gmail.com |
| ● Web RSUD Kab. Karanganyar | : https://rsud.karanganyarkab.go.id/ |
| ● Whatsapp Layanan RSUD Kab. Karanganyar | : 081227779707 |
| ● SAPAMAS | : 08112629999 |
| ● SP4NLAPOR | : https://www.lapor.go.id/ |

b. Pengaduan secara langsung

- Ruang Pengaduan

c. Pengaduan Pelanggan tidak langsung

1. Kotak Kritik dan Saran
2. Via Whatsapp : 081227779707

C. TUJUAN

Evaluasi penanganan masyarakat bertujuan untuk memberikan akses kepada pasien, keluarga pasien dan masyarakat untuk dapat melayani serta merespon pengaduan baik internal maupun eksternal agar mutu pelayanan terjaga dengan baik.

D. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

E. BENTUK RESPON PENGADUAN

Aduan yang masuk akan dilakukan koordinasi dengan bidang terkait untuk mendapatkan penyelesaian jawaban aduan kepada pengadu dengan kecepatan respon 1 x 24 jam.

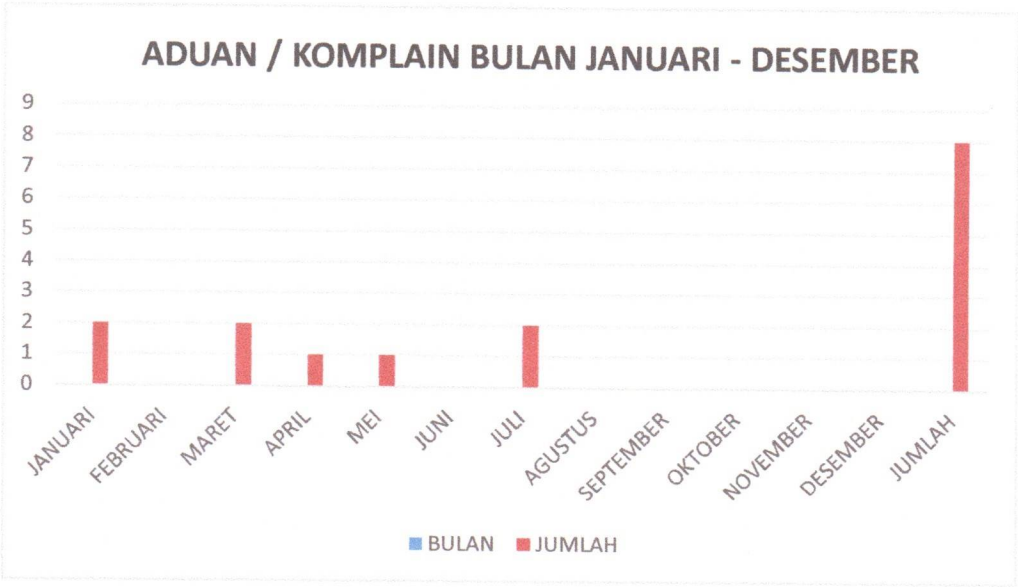
F. REKAP PENGADUAN

Berdasarkan hasil rekap pengaduan masyarakat yang diperoleh pada Tahun 2024 yang dihimpun dari berbagai kanal pengaduan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Tahun 2024

NO	BULAN	JUMLAH
1	JANUARI	2
2	FEBRUARI	0
3	MARET	2
4	APRIL	1
5	MEI	1
6	JUNI	0
7	JULI	2
8	AGUSTUS	0
9	SEPTEMBER	0
10	OKTOBER	0
11	NOVEMBER	0
12	DESEMBER	0
JUMLAH		8

Diagram 2. Jumlah Pengaduan Tahun 2024



G. PENUTUP

Demikian Laporan, Monitoring dan Evaluasi Rencana Tindak Lanjut Penganduan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2024, 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



Sawiji Hartanto, S.I.P., M.M.
Pembina
NIP. 19710803 199203 1 004

Plt. Kepala Sub. Bagian Hukum dan
Humas



A. Henry Pradiko Utomo, S.H.
Penata Tingkat 1
NIP. 19850726 201101 1 008

Mengetahui,
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Kabupaten Karanganyar



dr. Arif Setyoko, M.M
Pembina Tingkat 1
NIP. 19710111 200312 1 006

Tabel 3. Rekap Pengaduan Masyarakat Tahun 2024

NO	BAGIAN	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	JUMLAH
1.	Bagian Umum	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
2.	Bagian Keuangan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Bagian Pelayanan Medik dan Keperawatan	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4.	Bagian Penunjang Medik dan Non Medik	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	4
Jumlah		2	0	2	1	1	0	2	0	0	0	0	0	8

Tabel 4. Rekap Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Media Tahun 2024

NO	KANAL PENGADUAN	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	JUMLAH
1.	Ruang Pengaduan	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
2.	Web RSUD Kab. Karanganyar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Twitter	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.	Facebook	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.	Instagram	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
6.	GMAIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.	Whatsapp Layanan RSUD Kab. Karanganyar	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
8.	SAPAMAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.	SP4NLAPOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah		2	0	2	1	1	0	2	0	0	0	0	0	8

Tabel 5. Kotak Kritik dan Saran di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2024

NO	RUANG	Jadwal	Farmasi	Dokter	Perawat	SDM / Sumber Daya Manusia	Sarpras	Lingkungan	Administrasi	JUMLAH
1	IGD	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	KASIR	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	POLI	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	TERATAI	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	CEMPAKA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	WIJAYA KUSUMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah		0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabel 6. Respon Time Pengaduan yang Ditindaklanjuti Tahun 2024

NO	KATEGORI	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	JUMLAH
1.	MERAH (1x24jam)	2	0	2	1	1	0	2	0	0	0	0	0	8
2.	KUNING (3 hari)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	HIJAU (7hari)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah Komplain yang Ditindaklanjuti		2	0	2	1	1	0	2	0	0	0	0	0	8

G. RENCANA TINDAK LANJUT DAN MONEV TAHUN 2024

NO	Bagian Pengaduan	Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	Monev	Bukti Pendukung
1.	Bagian Umum	a. Keluarga Pasien mengeluhkan fasilitas lift yang hanya dapat digunakan untuk pasien saja dan tidak dapat digunakan untuk umum.	a. Saat ini memang belum ada fasilitas lift untuk umum, dan hanya untuk pasien, sehingga untuk pengunjung hanya dapat melewati tangga.	a. Lift hanya dapat digunakan untuk pasien agar tetap steril dan kebersihan tangga akan ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan bagi pengunjung.	-
		b. AC pada bangsal teratai kurang dingin sehingga menyebabkan kurang nyaman pasien dan keluarga pasien.	b. Akan dilakukan perbaikan pada AC ruangan tersebut.	b. Sudah dilakukan perbaikan fasilitas AC tersebut dan akan selalu dilakukan pemeliharaan fasilitas AC dengan baik.	
2.	Bagian Keuangan	-	-	-	-

3.	Bagian Pelayanan Medik dan Keperawatan	a. Petugas pelayanan tensi pada klinik penyakit dalam memberikan pelayanan yang kurang sopan.	a. Akan memberikan arahan kepada petugas yang bersangkutan agar memberikan pelayanan lebih baik.	a. Bagian manajemen melakukan kegiatan budaya kerja yang dihadiri oleh seluruh karyawan Rumah Sakit agar seluruh Karyawan dapat memberikan pelayanan dengan sopan, ramah dan baik.
		b. Pasien mengeluhkan menunggu dokter terlalu lama pada poliklinik penyakit dalam 1.	b. Memberikan arahan kepada dokter yang bersangkutan untuk memulai pelayanan tepat waktu.	b. Bagian manajemen melakukan kegiatan budaya kerja yang dihadiri oleh seluruh dokter Rumah Sakit agar dapat memberikan pelayanan tepat waktu.



		c. Petugas / Perawat pada bangsal teratai 2 memberikan pelayanan kurang sopan.	c. Akan memberikan arahan kepada petugas yang bersangkutan agar memberikan pelayanan lebih baik.	c. Bagian manajemen melakukan kegiatan budaya kerja yang dihadiri oleh seluruh karyawan Rumah Sakit agar seluruh Karyawan dapat memberikan pelayanan dengan sopan, ramah dan baik.	
4.	Bagian Penunjang Medik dan Non Medik	a. Pasien meminta informasi prosedur pasien yang akan di operasi apakah sudah sesuai dengan prosedur rumah sakit.	a. Memastikan bahwa segala tindakan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.	a. Segala tindakan yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada pasien sudah sesuai dengan prosedur / kebijakan yang berlaku.	Selamat siang. Mengenai pengaduan dari bapak/ibu sudah dikonfirmasi kepada pihak terkait bahwa pemeriksaan dari dokter, tumor tersebut memang diberikan tindakan untuk diambil berdasarkan hasil jaringan dari operasi diperiksa secara patologi anatomi, dan hasil patologi anatomi adalah pasti, sehingga tidak seperti USG. Jika masih memerlukan informasi mengenai pasien bisa disampaikan kepada perawat ataupun dokter saat memeriksa pasien. Terimakasih semoga sehat selalu 🙏 13:55 ✓
		b. Keluarga pasien yang mengeluhkan proses surat rujukan yang rumit.	b. Memastikan apakah benar dalam memberikan surat rujukan kepada pasien rumit.	b. Surat rujukan harus dilakukan secara benjenjang dari faskes pertama hingga faskes lanjutan, sehingga jika pasien tidak dapat dirujuk maka dapat ditangani oleh faskes tersebut, dan memberikan edukasi kepada pasien maupun keluarga pasien bahwa hal tersebut sudah sesuai	Selamat Pagi. Yth. Risna Yevi, Mengenai pengaduan dari bapak/ibu sudah dikonfirmasi kepada pihak terkait. Memang kondisi saat ini proses rujukan harus le sirsute dan proses sirsute membutuhkan waktu yaitu menunggu jawab dari RS yg dituju, sedangkan saat ini semua RS sedang overload pasien namun dalam keadaan darurat semua pasien akan ditangani oleh RS : menerima (dalam keadaan darurat), jika melakukan pemeriksaan di poliklinik memang membutuhkan surat rujukan dari poliklinik RS yang memeriksa. Terimakasih atas masukan yang telah diberikan atas pelay dari RSUD Kartini Karanganyar yang kurang memuaskan dan pelayanan yang kurang memberikan kenyamanan pada bapak/ibu. Mohon maaf atas kekurangan dari pelayanan RSUD Kartini Kabupaten Karanganyar. hal tersebut akan dijadikan bahan evaluasi pihak manajemen. Semoga untuk kedepannya RSUD Kartini Kabupaten Karanganyar dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Terimakasih semoga sehat selalu 🙏

				dengan aturan yang berlaku.	
		c. Pasien ingin memajukan jadwal kontrol namun menggunakan jaminan kesehatan BPJS Kesehatan.	c. Memberikan edukasi kepada pasien maupun keluarga pasien bahwa hal tersebut sudah sesuai dengan aturan yang berlaku.	c. Memberikan sosialisasi kepada pasien yang menggunakan jaminan kesehatan BPJS Kesehatan bahwa pasien tidak dapat memajukan jadwal kontrol dan harus sesuai dengan jadwal yang diberikan oleh dokter dikarenakan hal tersebut sudah sesuai dengan prosedur BPJS Kesehatan.	-

LAMPIRAN

PENGADUAN PADA BULAN JANUARI

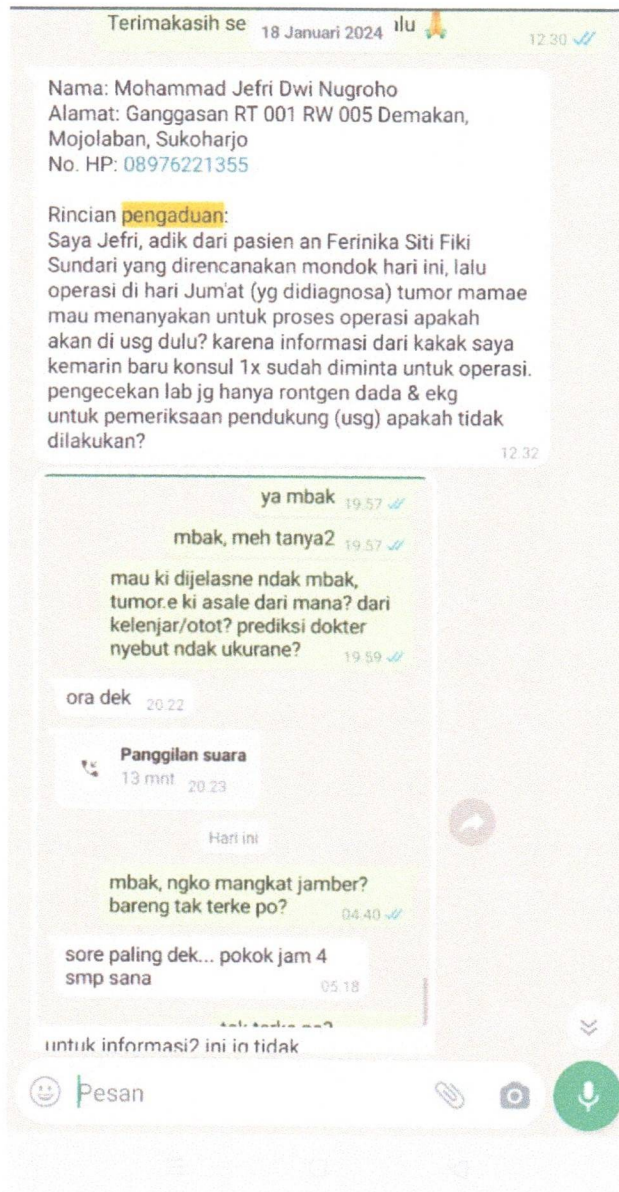


Selamat siang.
Baik bapak/ibu, pengaduan akan ditindaklanjuti ke bagian terkait mohon untuk mengisi data pengadu dibawah ini
Nama : lut vi
Alamat : Ngemplak krpd
No. Telp : **082140986779**
Rincian pengaduan : mohon untuk pelayanan klinik penyakit dalam yang bagian tensi petugasnya sangat sangat tidak sopan kpd orang tua yg notabene ga bisa baca tulis kalo nanya berkas ga usah pake segala bentuk ke IBU saya. Udh dijelasin malah ngotot mas mas dan ibuk ibuk gendut mereka nanya ga ngotak dan kasar. Gmna bisa dipandang baik oleh masyarakat yg menikmati fasilitas rumah sakit kalo pelayanan sekelas RSUD masih mines belakangan. Mohon ya untuk RS yang terbilang gede. Oknum oknum seperti ini harap di tindak lebih tegas. Mungkin sy hanya sebagian orang yg menyuarakan tapi terlepas dari ini banyak sekali keluhan yg saya dengar dari orang lain tentang pelayanan RSUD. Terimakasih

Pengaduan akan ditindaklanjuti dan diproses apabila pengadu mengisi data tersebut

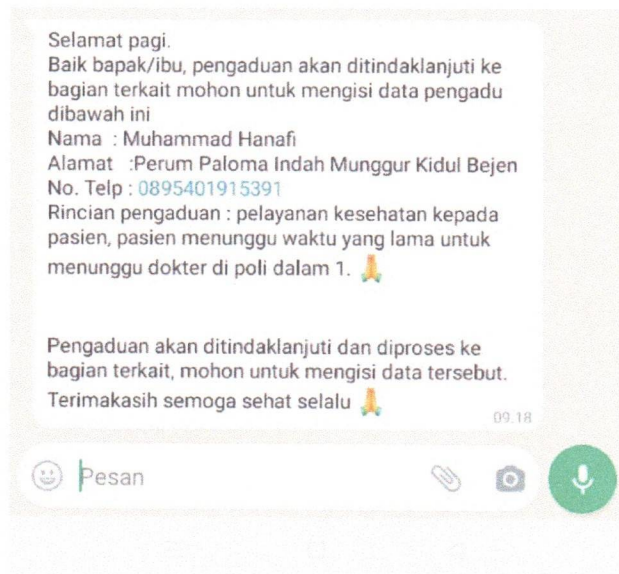
Terimakasih semoga sehat selalu 🙏

Ketuk dua kali untuk,



PENGADUAN PADA BULAN FEBRUARI

PENGADUAN PADA BULAN MARET



Selamat pagi.
Terimakasih atas pesan anda.
Untuk memberikan pengaduan/keluhan/Kritik dan Saran silahkan melengkapi data berikut :
Nama : Rike Purwani
Alamat : Kranggan sari RT 02 RW 03, Pulosari, Kebakkramat, Karanganyar
NIK KTP : 3313145903840001
No. Telp : 085702043432
Rincian pengaduan :
Mohon utk lift di gedung rawat inap tdk hanya digunakan utk petugas dan pasien saja. Krn bnyk penunggu pasien, tdk kuat utk berjln melewati tangga, apalgi yg sampai lantai 3. Krn yg menunggu kbnykn orng yg sudh berumur, dan orng yg bermslh dng lutut nya. Mohon utk pengertian nya, demi kesehatan penunggu pasien.
Terimakasih sblum nya. 🙏

Pengaduan akan ditindaklanjuti dan diproses apabila pengadu mengisi data tersebut.
Terimakasih semoga sehat selalu 🙏

08:27

PENGADUAN PADA BULAN APRIL

Selamat SIANG.

Baik bapak/ibu, pengaduan akan ditindaklanjuti ke bagian terkait mohon untuk mengisi data pengadu dibawah ini

Nama :Risna Yevi

Alamat :Gunungwatu,Rt 02/04,Kalijirak,Tasikmadu,Karanganyar

No. Telp :085643141393

Rincian pengaduan :

[2/4 13.38] Risna Yevi Riasti: Pak/buk saya mau komplain kemarin budhe saya opname dari tgl 20 -23 maret 2024 dan itu katanya ada masalah paru2 sama jantung,dan pada hari sabtu katanya sudah boleh pulang tpi posisi masih disitu budhe saya mengeluhkan bagian perut kanannya terasa sakit tp tidak ada tindakan apa dari dokter dan itu katanya sudah boleh di bawa pulang

[2/4 13.44] Risna Yevi Riasti: Setelah pulang sampe rumah ternyata malamnya kondisi budhe saya drop lagi tiba2 mengeluh perutnya sakit dan ada benjolan lama kelamaan gosong dari depan sampai pinggang kanan selasa tgl 26 maret kontrol di usg katanya ada batu ginjal disuruh obat jalan dulu pda saat itu budhe saya manut2 saja ,ketika dirumah kambuh lagi dan jumat tgl 29 maret masuk igd lagi disitu sudah dikasih penanganan dan tidak ada perubahan pada senin tgl 1 April kemarin dokter bedah menyarankan dibawa ke solo nanti dikasih rujukan dari RSUD karena katanya sudah pasrah dengan keadaan pasien yg di obati tidak ada perubahan

Petugas disitu di bangsal CEMPAKA 2 menyarankan pasien dibawa pulang dulu nanti dikasih surat rujukan dokter dibawa ke RS SOLO ,kalu rujukan nunggu RSUD katanya sistemnya antri banyak maka kita pilih opsi bawa pasien sendiri ke IGD SOLO yg katanya bisa langsung dibawa kesana BPJS KIS bisa digunakan katanya

[2/4 13.46] Risna Yevi Riasti: Kenyataanya kita 2 kali datang ke RSUD DR.MOEWARDI ditolak karena ktanya tidak ada surat rujukan dri RSUD KARANGANYAR padahal kita bawa pulang pasien juga saran dari dokter sama perawat sampe saat ini saya tadi pagi minta ke perawat CEMPAKA 2 katanya bisa langsung bawa pasien ke IGD RSUD DR.MOEWARDI dengan mendaftarkan pasien baru tnpa rujukan nanti bisa tapi kenyataan disana tidak bisa pak

[2/4 13.47] Risna Yevi Riasti: Gimana ini kondisi pasien semakin lemas tidak bisa dibawa ke IGD DR.MOEWARDI dengan alasan pihak rs sebelumnya tidak mengasih rujukan

Pengaduan akan ditindaklanjuti dan diproses ke bagian terkait, mohon untuk mengisi data tersebut.

Terimakasih semoga sehat selalu

13.49

PENGADUAN PADA BULAN MEI

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

NO : 487.22/.....25/...../20....

Nama : Bambang Hermanto.

Alamat : Sedren 8/8, Giriwondo, Jumaplo Karanganyar

No. Telepon : 081 91

Pekerjaan :

Hal Yang Dialukan : Mengejukan Jadwal Kontrol (pengguna BPJS Kesehatan)

Karanganyar, 1 Mei 2024
Pengadu,
(Bambang Hermanto)
Bambang Hermanto

Keterangan :
- Dilampirkan Foto Copy KTP

PENGADUAN PADA BULAN JUNI

-

PENGADUAN PADA BULAN JULI

Thu 20:15

Nama: Dhimas Wahyu Aji
Alamat: Pondok Rejo Lalung Karanganyar
NIK KTP: 3313092410060003
No. Telp: 081329434564
Rincian pengaduan: AC di kamar 6 Teratai 3 lantai 3 tidak dingin, ruangan menjadi panas, pasien dan penunggu pasien menjadi tidak nyaman. Mohon segera diperbaiki.
Terimakasih 🙏🙏🙏

08:18

PENGADUAN PADA BULAN AGUSTUS

-

PENGADUAN PADA BULAN SEPTEMBER

-

PENGADUAN PADA BULAN OKTOBER

-

PENGADUAN PADA BULAN NOVEMBER

-

PENGADUAN PADA BULAN DESEMBER

-

