KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO
Jalan KRT. dr. Soeradji Tirtonegoro Nomor 1 Klaten
Telp : (0272) 321020 Fax : (0272) 321104 E-mail : rsupsoeradji_klaten@yahoo.com

NOTA DINAS

NOMOR : KM.05.01/D.XXVI/933/2024

Yth. : Direktur Utama
Dari : Direktur Perencanaan, Keuangan dan Layanan Operasional RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
Hal : Laporan Tahunan Penanganan Komplain Tahun 2023
Tanggal : 26 Januari 2024

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, dengan ini kami sampaikan Laporan Tahunan Penanganan Komplain Tahun 2023, yang terdiri dari :

1. Berdasarkan Indikator Komplain
2. Berdasarkan Tipe Komplain
3. Berdasarkan Saluran Pengaduan

Demikian laporan ini kami sampaikan, selanjutnya kami mohon arahan. Atas perhatian Ibu Direktur Utama kami ucapkan terima kasih.

Direktur Perencanaan, Keuangan dan Layanan Operasional RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten,

Dewi Anggraini, SE, MM

Tembusan :

1. Direktur Medik dan Keperawatan
2. Direktur SDM, Pendidikan, dan Penelitian
3. Direktur Perencanaan Keuangan, dan Layanan Operasional
4. Kepala Satuan Pemeriksa Internal

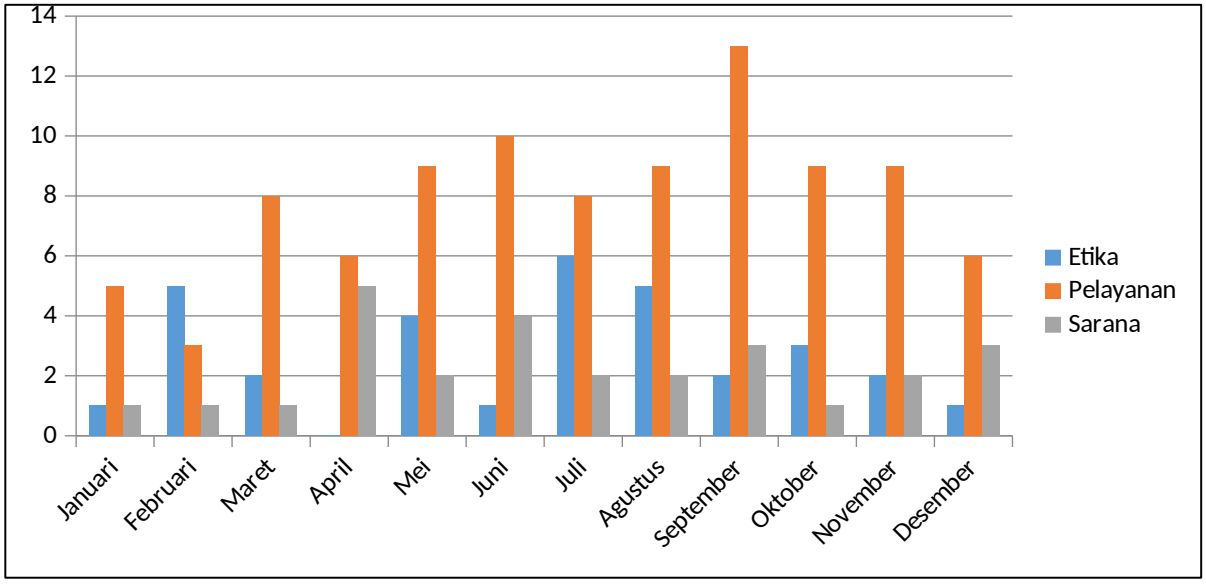
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

LAPORAN TAHUNAN PENANGANAN KOMPLAIN TAHUN 2023

Terkait dengan mutu pelayanan, maka kami melakukan kajian/analisa tentang tindak lanjut penanganan komplain yang berdasarkan indikator komplain, tipe komplain, dan saluran komplain, yang telah dilaporkan selesai pada Bulan Januari sampai Desember 2023.

A. Berdasarkan Indikator Komplain

Indikator Komplain	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
Etika	1	5	2	0	4	1	6	5	2	3	2	1
Pelayanan	5	3	8	6	9	10	8	9	13	9	9	6
Sarana	1	1	1	5	2	4	2	2	3	1	2	3
Jumlah	7	9	11	11	15	15	16	16	18	13	13	10



Berdasarkan data tersebut jumlah komplain pada tahun 2023 sebanyak 154 kasus aduan/ komplain, dengan indikator komplain terbanyak adalah pelayanan. Berdasarkan indikator komplain dapat disimpulkan :

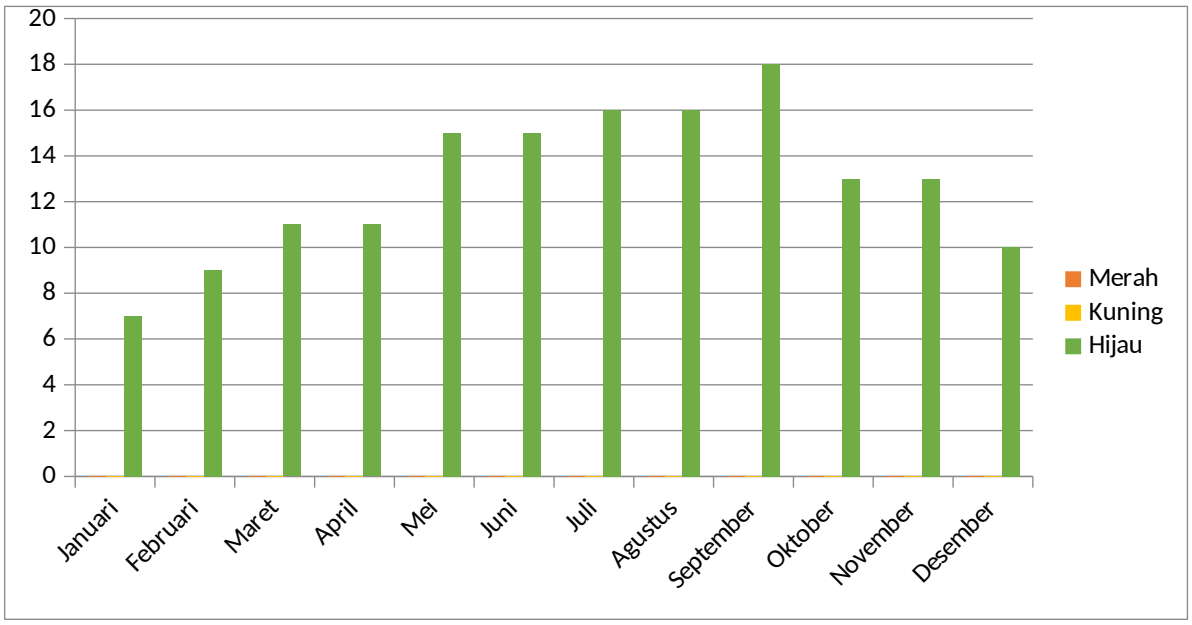
1. **Etika**, terjadi kenaikan komplain terhadap indikator etika dikarenakan masih kurangnya komunikasi efektif antara petugas kepada pasien/ keluarga, sikap petugas saat melayani pasien belum sepenuhnya menerapkan semboyan 6S (Senyum, Sapa, Sentuh, Sopan, Santun, dan Sabar). Tindak lanjut dilakukan teguran dan pembinaan dan *punishment* terhadap petugas di unit kerja terkait.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

2. **Pelayanan**, terjadi kenaikan terhadap indikator pelayanan dikarenakan :
   - Ketidaksesuaian harapan pasien atau keluarga terhadap pelayanan yang diberikan petugas.
   - Ketidaksesuaian petugas memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. **Sarana**, adanya beberapa indikator komplain terhadap sarana dikarenakan :
   - Penambahan serta perbaikan sarana dan prasarana pelayanan di seluruh lini rumah sakit perlu ditingkatkan (lahan parkir, fasilitas toilet dan kamar mandi baik di rawat jalan maupun rawat inap).

B. Berdasarkan Tipe Komplain

Tipe Komplain	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
Merah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kuning	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hijau	7	9	11	11	15	15	16	16	18	13	13	10

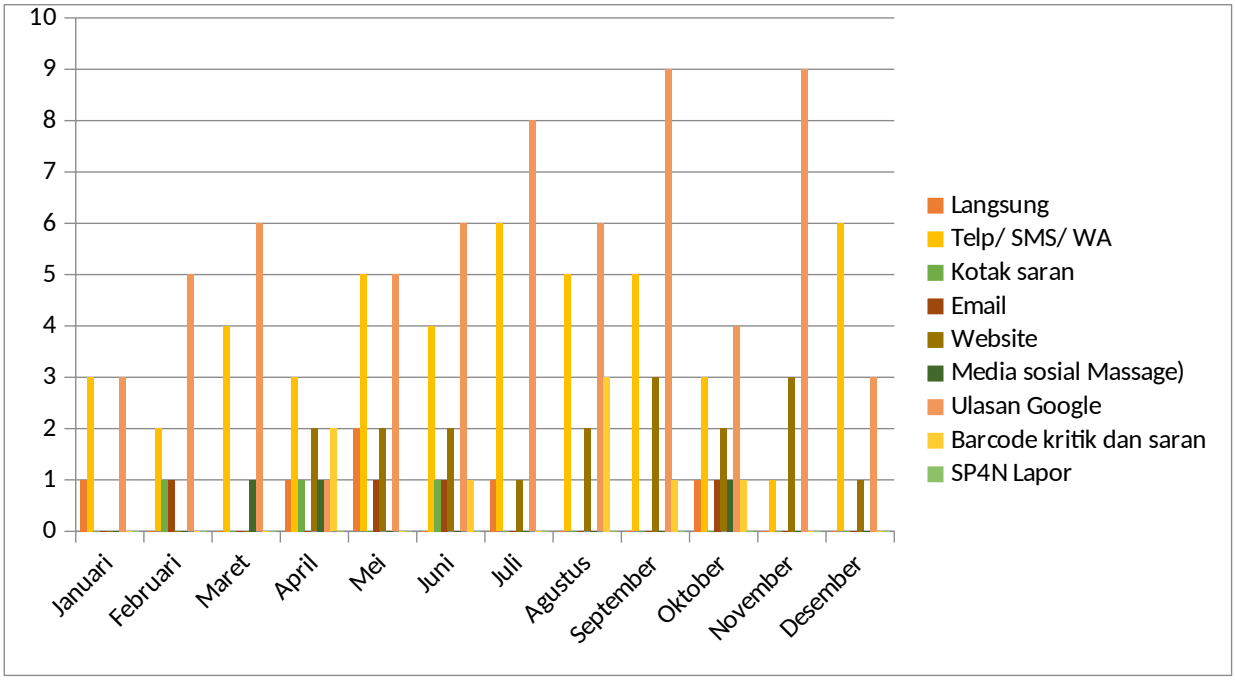


Dari data tersebut, berdasarkan tipe komplain untuk tahun 2023 dapat disimpulkan bahwa seluruh komplain masuk dalam tipe Hijau. Seluruh komplain dapat terselesaikan, telah disampaikan pada masing-masing unit kerja yang terkait untuk ditindaklanjuti dengan dilakukan perbaikan serta peningkatan mutu pelayanan kepada pasien/ pelanggan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

C. Berdasarkan Saluran Komplain

No	Saluran Pengaduan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jml
1	Langsung	1	0	0	1	2	0	1	0	0	1	0	0	6
2	Telp/ SMS/ WA	3	2	4	3	5	4	6	5	5	3	1	6	47
3	Kotak Saran	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3
4	Email	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	4
5	Website	0	0	0	2	2	2	1	2	3	2	3	1	18
6	Massage (Media Sosial)	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
7	Ulasan	3	5	6	1	5	6	8	6	9	4	9	3	65
8	Barcode kritik dan saran	0	0	0	2	0	1	0	3	1	1	0	0	8
9	SP4N Lapor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komplain dan masukan disampaikan melalui saluran pengaduan terbanyak berupa ulasan, baik ulasan google (*google review*) maupun ulasan dari media social (IG) sebanyak 65 komplain/ masukan. Komplain yang disampaikan melalui ulasan google tetap ditindaklanjuti dengan memberikan respon kepada pelapor, direkap ~~dalam laporan pada setiap bulannya, serta dilakukan tindak lanjut dan monev oleh unit kerja~~ yang mendapat komplain.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Demikian laporan ini kami sampaikan. Atas perhatian Ibu Direktur Utama kami ucapkan terima kasih.

Dibuat di Klaten
Pada tanggal 26 Januari 2024

Direktur Perencanaan, Keuangan dan Layanan Operasional RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten,

Dewi Anggraini, SE, MM

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN