



**LAPORAN
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
TAHUN 2019**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

2020

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi yang dicanangkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Reformasi Birokrasi (PAN-RB) merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good government*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Pemerintah Daerah Kabupaten Gunungkidul. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Namun demikian, dalam upaya RSUD Wonosari memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Sakit yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan kewenangan serta adanya kebijakan Direktur RSUD Wonosari agar tercipta sistem pengawasan silang di kalangan pegawai RSUD Wonosari, RSUD Wonosari telah menetapkan Keputusan Direktur Nomor 044/KPTS/2019 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di RSUD Wonosari.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim kepada Direktur atas pelaksanaan program/ kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan.
2. Adapun tujuan penyusunan Laporan adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Definisi

1. Pengaduan adalah pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi *whistleblower's system* dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan menginformasikan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau tindak kejahatan di lingkungan RSUD Wonosari;
2. Pengaduan masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan di lingkungan Rumah Sakit;
3. Pejabat yang berwenang menghukum adalah pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman disiplin sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
4. Tim Penanganan Pengaduan RSUD Wonosari adalah tim yang bertugas mendukung kelancaran pelaksanaan tugas Direktur.
5. Bagian informasi dan pengaduan adalah sistem pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh Rumah Sakit.

B. Asas-Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindaklanjutnya;
6. Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
7. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
8. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

C. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos

kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

1. Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

- a. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- b. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- c. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- d. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi .

2. Kewajiban dan Larangan Aparatur Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

a. Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:

- 1) Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
- 2) Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 3) Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
- 4) Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
- 5) Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor;
- 6) Menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
- 7) Menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

b. Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:

- 1) Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
- 2) Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
- 3) Meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
- 4) Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
- 5) Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok, maupun golongan.

3. Etika Aparatur Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

a. Etika terhadap pelapor meliputi:

- 1) Memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;
 - 2) Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, dan adil serta tidak diskriminatif;
 - 3) Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - 4) Menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
 - 5) Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
 - b. Etika terhadap terlapor meliputi:
 - 1) Menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
 - 2) Menghormati hak-hak terlapor.
 - c. Etika terhadap sesama Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi:
 - 1) Menjalankan kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - 2) Menggalang rasa kebersamaan;
 - 3) Menghargai perbedaan pendapat;
 - 4) Saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.
4. Unsur-Unsur Pengaduan
- Pengaduan paling sedikit memperhatikan unsur 4 W + 1 H, yaitu:
- a. *What*, apa perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui;
 - b. *Where*, dimana perbuatan dilakukan;
 - c. *When*, kapan perbuatan tersebut dilakukan;
 - d. *Who*, siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut;
 - e. *How*, bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dan sebagainya).
5. Bentuk Pengaduan
- Pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan dugaan:
- a. Penyalahgunaan wewenang;
 - b. Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat; dan/atau
 - c. Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Rumah Sakit.
6. Saluran pengaduan
- a. Pengaduan disampaikan melalui aplikasi *email/web* dengan alamat: email: rsudwonosari06@gmail.com , Web: www.rsudwonosari.web.id
 - b. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas di Sekretariat Tim Penanganan Pengaduan dengan alamat: Jalan Taman Bhakti Nomor 06 Wonosari Gunungkidul 55812 Telepon (0274) 391007, 391288 Fax. (0274) 393437
 - c. Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Tim Penanganan RSUD Wonosari dengan alamat: Jalan Taman Bhakti Nomor 06 Wonosari Gunungkidul 55812 Telepon (0274) 391007, 391288 Fax. (0274) 393437
 - d. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkannya ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di tempat-tempat Unit Pelayanan di RSUD Wonosari

- e. Pengaduan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis melalui layanan telepon/pesan singkat ke nomor: 081919883365
 - f. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan faksimili ke nomor: 0274-393437.
7. Tim Penanganan Pengaduan
- Tim Penanganan Pengaduan mempunyai tugas:
- a. Menerima pengaduan dari Masyarakat;
 - b. Mengumpulkan informasi mengenai kebenaran pengaduan;
 - c. Mengumpulkan data dan keterangan lainnya yang relevan dengan pengaduan;
 - d. Menilai ancaman atau gangguan yang sudah atau akan terjadi pada pengadu;
 - e. Melakukan telaah atas pengaduan; dan/atau
 - f. Menyiapkan laporan hasil telaah untuk disampaikan kepada Direktur.
8. Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan
- a. Direktur melakukan pemantauan dan/atau evaluasi pelaksanaan tindak lanjut penyelesaian laporan pengaduan yang dilakukan oleh Tim Pengaduan Rumah Sakit;
 - b. Direktur melakukan pemantauan tindak lanjut penyelesaian tindak lanjut rekomendasi hasil audit investigasi atau hasil pemeriksaan;
 - c. Suatu pengaduan dinyatakan selesai jika:
 - 1) Pengadu mencabut pengaduan;
 - 2) Pengadu menyatakan puas atas konfirmasi Tim/Unit kepada Pengadu;
 - 3) Pengadu tidak merespon konfirmasi hasil tindak lanjut dari Tim Pengaduan Rumah Sakit dalam 14 (empat belas) hari kalender setelah konfirmasi dilakukan;
 - d. Dalam hal Pengadu meminta penjelasan mengenai perkembangan dan/atau tindak lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan, Pengadu dapat menghubungi Tim Pengaduan dengan menunjukan/membawa identifikasi Pengadu yang diperoleh;
 - e. Dalam rangka kegiatan pemantauan dan evaluasi serta untuk memberikan jawaban atas pertanyaan pihak Pengadu, Tim menyelenggarakan sistem pemantauan bisa setiap bulan, triwulan dan semester atas pelaksanaan penanganan pengaduan di masing-masing Unit di lingkungan Rumah Sakit.

BAB III

PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Perkembangan Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Saluran Pengaduan

Berdasarkan saluran pengaduan yang ada untuk kurun waktu Tahun 2019 terdapat 58 pengaduan. Jika dirinci berdasarkan saluran pengaduan dan substansi unit eselon I dapat dilihat dalam tabel dan gambar diagram berikut:

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Saluran Pengaduan

No	Saluran Pengaduan	Jumlah
1	Datang langsung	2
2	Surat Kabar	3
3	Kotak saran	38
4	SMS/WA	6
5	E-mail	5
6	Faksimile	-
7	Telepon	-
8	Lainnya	4
Jumlah		58

Tabel 2: Jumlah Pengaduan Berdasarkan Unit Kerja

No	Unit Kerja	Jumlah
1	Unit TI	7
2	Satpam	6
3	Klinik Dalam	1
4	Manajemen	15
5	IPSRS	2
6	Instalasi Radiologi	1
7	Klinik Ortopedi	3
8	Instalasi Farmasi	5
9	Parkir	1
10	Pendaftaran	4
11	Ruang Melati	1
12	Klinik Urologi	2
13	IGD	1
14	Klinik Anak	2
15	Klinik THT	1
16	Klinik Bedah	1
17	Klinik Syaraf	1
18	Sanitasi	1
19	Klinik Mata	1
20	Ruang Kana	1
21	Ruang Dahlia	1
Jumlah		58

Tabel 3: Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pelanggaran disiplin	1
2	Etika	7
3	Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat	19
4	Dugaan Fraud	4
5	Lainnya (Informasi/saran)	27
	Jumlah	58

B. Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

Dari 58 pengaduan yang diterima, maka status penanganan atas pengaduan tersebut s.d. 31 Desember 2019 sebagai berikut:

Tabel 4: Status Penanganan Pengaduan

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Percentase
1	Selesai	58	100%
2	Proses	-	0%
	Jumlah		100%

C. Penyaluran Sanksi

Terdapat 3 rekomendasi berupa saran, mutasi, peringatan kepada karyawan yang melakukan pelanggaran disiplin dan etika pada periode Tahun 2019, pada kasus :

1. Pelanggaran etika yaitu diberikan Saran kepada petugas satpam untuk bersikap ramah dan saat berhadapan dengan pasien dengan budaya 5S dan dilakukan mutasi di unit lain.
2. Pelanggaran disiplin yaitu dengan memberi peringatan dengan teguran tertulis bagi pegawai yang melanggar disiplin.
3. Pelanggaran etika yaitu dengan pemberian sanksi dari komite etik keperawatan di klinik Urologi.

BAB IV

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

A. Hambatan

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan Periode Tahun 2019, antara lain:

1. Masih adanya pengaduan yang diterima oleh masing-masing Unit Kerja dan hasil penanganan pengaduannya belum dilaporkan kepada Tim Pengaduan.
2. Belum optimalnya penanganan pengaduan oleh Tim Penanganan Pengaduan.
3. Kesibukan SDM (pegawai) yang mengelola pengaduan karena rangkap jabatan.
4. Pengaduan yang dilimpahkan ke Unit *feedback*-nya relatif rendah.

B. Upaya Penyelesaian

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka peningkatan penanganan pengaduan antara lain:

1. Melakukan tindak lanjut pengaduan dengan cara berkoordinasi dengan unit-unit terkait, pembinaan pada petugas yang melakukan pelanggaran dan perbaikan sarana prasarana demi kelancaran pelayanan.
2. Melakukan koordinasi secara berkala terkait validasi data yang diterima oleh masing-masing unit.
3. Optimalisasi Tim Penanganan Pengaduan.
4. Meningkatkan fungsi Unit PKRS RSUD Wonosari.
5. Mengadakan temu pelanggan.

BAB V PENUTUP

Laporan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi sarana umpan balik bagi peningkatan kinerja rumah sakit dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Penanganan Pengaduan yang akan datang.



Wonosari, Januari 2020
Ketua Tim Pengaduan

Sumartana, SKM, MMR
NIP. 19670327 199003 1 004



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI

Jalan Taman Bhakti Nomor 06 Wonosari Gunungkidul 55812

Telepon (0274) 391007, 391288 Fax. (0274) 393437,

Email : rsudwonosari06@gmail.com, Web : www.rsudwonosari.web.id.

**ANDA MEMPUNYAI SARAN, MASUKAN, KELUHAN
ATAS PELAYANAN DI RSUD WONOSARI
SILAKAN MENYAMPAIKAN KE :**

TIM LAYANAN ADUAN

- ❖ Telp./SMS/WA : 081919883365
- ❖ Email : cbsrsudwns@yahoo.co.id
rsudwonosari06@gmail.com
- ❖ Kotak Saran Yang Tersedia





PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI

Jalan Taman Bhakti Nomor 06 Wonosari Gunungkidul 55812

Telepon (0274) 391007, 391288 Fax. (0274) 393437,

Email : rsudwonosari06@gmail.com, Web : www.rsudwonosari.web.id.

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
NOMOR 044 / KPTS /2019
TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI**

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat maka dipandang perlu adanya mekanisme pengelolaan pengaduan di RSUD Wonosari;
b. bahwa untuk mengelola pengaduan sebagaimana tersebut huruf a perlu dibentuk Tim Pengelola agar dapat berhasil guna dan berdaya guna;
c. bahwa atas pertimbangan huruf a dan huruf b tersebut di atas perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.

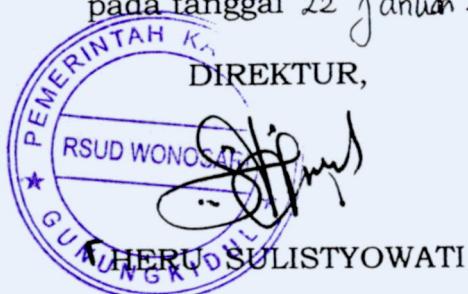
Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta ;
2. Undang-Undang Tahun Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Tahun Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 6 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan Daerah;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 23 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 tahun 2008 tentang Pembentukan , Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari;

9. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 78 Tahun 2011 tentang Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari;
10. Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di RSUD Wonosari dengan susunan personalia sebagaimana dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dalam diktum KESATU Keputusan ini adalah :
 1. merencanakan kegiatan akuntabilitas pelayanan kesehatan publik;
 2. melakukan kegiatan klarifikasi terhadap pengaduan masyarakat;
 3. menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan
 4. melakukan kegiatan yang berhubungan dengan peningkatan mutu pelayanan
 5. mengevaluasi kebijakan kegiatan pelayanan kesehatan publik;
 6. melakukan koordinasi dengan institusi terkait dalam upaya tindak lanjut pengaduan; dan
 7. melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat di RSUD Wonosari;
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana diktum KEDUA Keputusan ini, Tim bertanggungjawab kepada Direktur;
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran RSUD Woosari.
- KELIMA : Keputusan Direktur ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Wonosari
pada tanggal 22 Januari 2019

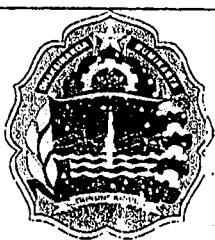


LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH WONOSARI
NOMOR 044 /KPTS/2019
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI RSUD
WONOSARI **KABUPATEN**
GUNUNGKIDUL

SUSUNAN PERSONALIA

No	Nama	Kedudukan dalam Tim	Kedudukan dalam Instansi
1.	dr. Heru Sulistyowati, Sp.A	Penanggungjawab	Direktur
2.	Sumartana, SKM., MMR.	Ketua	Kepala Bagian TU
3.	Mujiyati, SKM., MPH.	Sekretaris	Pengolah Data Pelayanan Sub Bagian Umum
4.	dr. Triyani Heny Astuti	Anggota	Kabid. Yanmedwat
5.	Trisnawan Syahyeri, AMK.	Anggota	Kabid. Perencanaan & Keuangan
6.	Ismono, SSiT, MKes.	Anggota	Kabid. Yanjang Medik & Non Medik
7.	Rudi Ismanto, AMK.,SE, MM	Anggota	Ka . Subbag. Umum
8.	dr. Bintang Berlian, MSc., Sp.An.	Anggota	Komite Medis
9.	Sudarmanto, AMK.	Anggota	Komite Keperawatan
10.	Melia Novita Sari Wijaya, SKM.	Anggota	Unit PJPAK
11.	Eliana Tianingsih, AMd.	Anggota	Pelaksana Perekam Medis
12.	Dikbyo	Anggota	Satuan Pengamanan
13.	Lestari Prihantini, SH.	Staf Sekretariat	Pelaksana Pengolah Data Pelayanan Subbag Umum



**RSUD WONOSARI**

**PENYELESAIAN PENGADUAN/KONFLIK INTERNAL DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI**

No. Dokumen

01/01b.Bag.TU/VI/2017

No. Revisi

.....

Halaman

1, 3

SPO**Tanggal Terbit**

10 Juni 2017

Dr. Heru Sulistyowati, Sp.A
NIP. 19700206 199903 2 004**PENGERTIAN**

: Adalah suatu cara penyelesaian terhadap keluhan,konflik dan perbedaan pendapat yang disampaikan oleh petugas,keluarga karyawan/karyawati Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari terhadap kebijakan,prosedur dan keputusan pelayanan Rumah Sakit baik secara langsung maupun tidak langsung.

TUJUAN

- : 1. Memberikan perhatian terhadap Karyawan Karyawati guna memberikan penyelesaian terhadap keluhan yang disampaikan.
2. Meningkatkan Kinerja mutu pelayanan rumah sakit

KEBIJAKAN

: Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul Nomor 105/KPTS/2016 tentang Kebijakan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul.

PROSEDUR

- : 1. Jika ada Keluhan/Komplain dari Karyawan Karyawati terhadap pelayanan, kebijakan, keputusan /Tim pengaduan mencatat keluhan yang disampaikan bisa secara langsung atau (melalui SMS,Telepon 081919883365 atau tertulis)
2. Pihak penerima komplain/Tim Pengaduan menindak lanjuti komplain tersebut dengan cara :
 - a. Melakukan Identifikasi terkait keluhan tersebut
 - b. Melaporkan komplain/keluhan secara langsung kepada kepala bidang,kepala bagian sesuai sasaran yang dituju.
 - c. Koordinasi dengan atasan langsung dimana komplain terjadi.(asal permasalahan)
3. Kepala Bidang/Kabag melakukan tindak lanjut keluhan/komplain secara langsung bila memungkinkan, apabila selesai ditingkat bidang/kabag,wajib melaporkan hasil tindak lanjut penyelesaian konflik/keluhan kepada Direktur.



RSUD WONOSARI

**PENYELESAIAN PENGADUAN/KONFLIK INTERNAL DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI**

No. Dokumen
01/616, Bag.T.V/VII/2017

No. Revisi
.....

Halaman
2./3

SPO

Tanggal Terbit
10....JUNI....2017.....

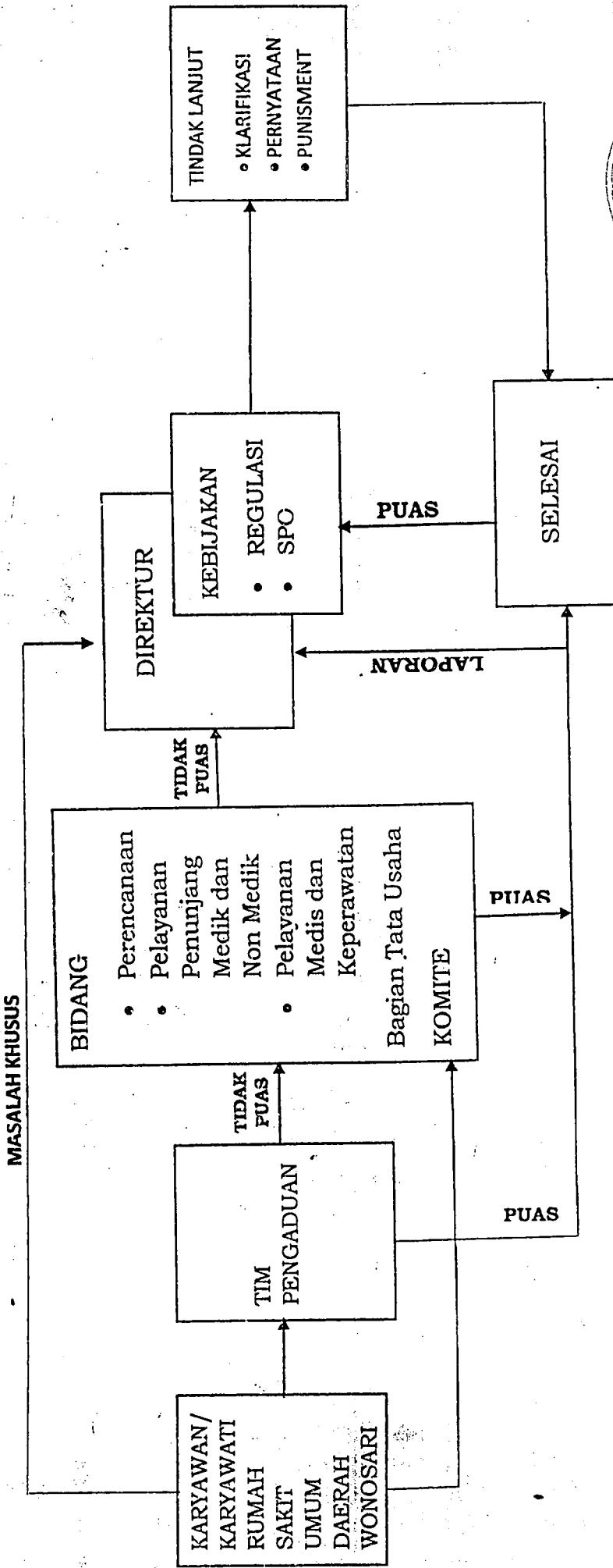
4. Keluhan/Komplain yang bersifat khusus atau penting (masalah keuangan, keselamatan pasien) langsung ditujukan kepada Direktur yang akan ditindak lanjuti dengan cara :
 - a. Memanggil Tim Pengaduan untuk melakukan mediasi dengan cara klarifikasi
 - b. Tim pengaduan membuat tindak lanjut terhadap komplain dengan mengumpulkan data-data dan informasi pendukung untuk penyelesaian keluhan
 - c. Membuat berita acara tindak lanjut berupa pernyataan pernyataan
 - d. Bila bersangkutan pemberi layanan yang melakukan kesalahan, maka perlu diberi peringatan dengan tindakan ringan, sedang dan berat.
 - e. Apabila terkait dengan prosedur layanan dan aturan maka akan diterbitkan regulasi atau kebijakan dan standar pelayanan terkait aturan pelaksanaan.
5. Penyelesaian keluhan/konflik yang selesai baik ditingkat Tim Pengaduan maupun tingkat Kabag dan Bidang dilaporkan kepada Direktur.
6. Penyelesaian pengaduan/konflik terhadap mutu pelayanan, kebijakan administrasi dan keuangan dilakukan dengan cara :
 - a. Melalui rapat manajemen terkait konflik yang menjadi masalah.
 - b. Menganalisa permasalahan yang terjadi
 - c. Membuat jawaban dari hasil analisa
 - d. Bila perlu membuat Kebijakan dan Prosedur
 - e. Membuat keputusan terkait dengan pengaduan /konflik Internal yang terjadi.
7. Tindak lanjut yang dilakukan perlu dilakukan umpan balik terhadap pengirim keluhan apabila penyampai keluhan memberikan alamat lengkap.

PROSES ALUR

: Terlampir

	PENYELESAIAN PENGADUAN/KONFLIK INTERNAL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI		
RSUD WONOSARI	No. Dokumen 01.016.Bag.TU/V.I.2017	No. Revisi	Halaman 3./..3
SPO	Tanggal Terbit 10.....Juni.....2017.....		
UNIT/INSTANSI TERKAIT	: Bagian Tata Usaha Bidang Kasi/Subag Komite Medis Komite Keperawatan		

**PROSES PENYELESAIAN PENGADUAN/KONFLIK INTERNAL
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI**



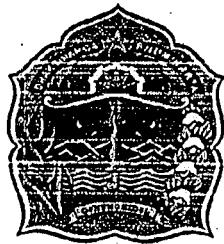
Wonoasari, 10 Juni 2017
DIREKTUR
Dr. Heru Sulistyowati, Sp.A
NIP. 19700709199903 2 004



RSUD WONOSARI

**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RSUD WONOSARI**

No. Dokumen 01/342 Sub Bag Um/III 2019	No. Revisi Ke-1	Halaman 1/2
SPO	Tanggal Terbit 10 Maret 2019	Ditetapkan : Direktur RSUD WONOSARI dr. Heru Sulistowati, Sp.A. NIP. 19700406 199903 2 004
PENGERTIAN	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah proses pengelolaan informasi/ masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/ pengguna layanan rumah sakit terhadap layanan yang diberikan oleh RSUD Wonosari yang disampaikan secara lisan atau tertulis melalui media kotak saran, SMS/WA, Telepon, dan email sehingga dapat tereselsaikan dengan baik.	
TUJUAN	<ol style="list-style-type: none"> Memperoleh informasi/ masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/ pengguna layanan dirumah sakit; Memberikan tanggapan atas informasi/ masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/ pengguna layanan dirumah sakit; Mengkoordinasikan layanan di RSUD Wonosari agar dapat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 	
KEBIJAKAN	Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul Nomor 177/KPTS/2018 tentang Kebijakan Administrasi dan Manajemen di RSUD Wonosari	
PROSEDUR	<p>A. Petugas Informasi/Unit Layanan Langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> Menerima pengaduan/ informasi/ masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/ pengguna layanan dimasing masing unit layanan baik secara lisan/ tertulis melalui kotak saran/SMS/WA, Email ; Petugas Informasi/Kepala unit Layanan memberikan respon/ tanggapan/ tindaklanjut sesuai yang disampaikan langsung oleh pengguna layanan di unit tersebut ; 	



RSUD WONOSARI

**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RSUD WONOSARI**

No. Dokumen 01./342.: Sub.Bag.Um/II/ 2019	No. Revisi Ke-1	Halaman 2.1.2
SPO	Tanggal Terbit 18 Maret 2019	

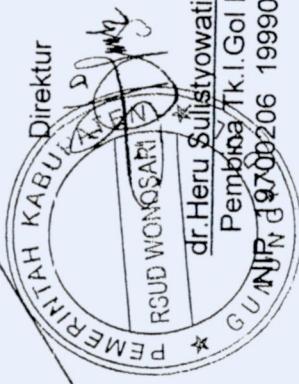
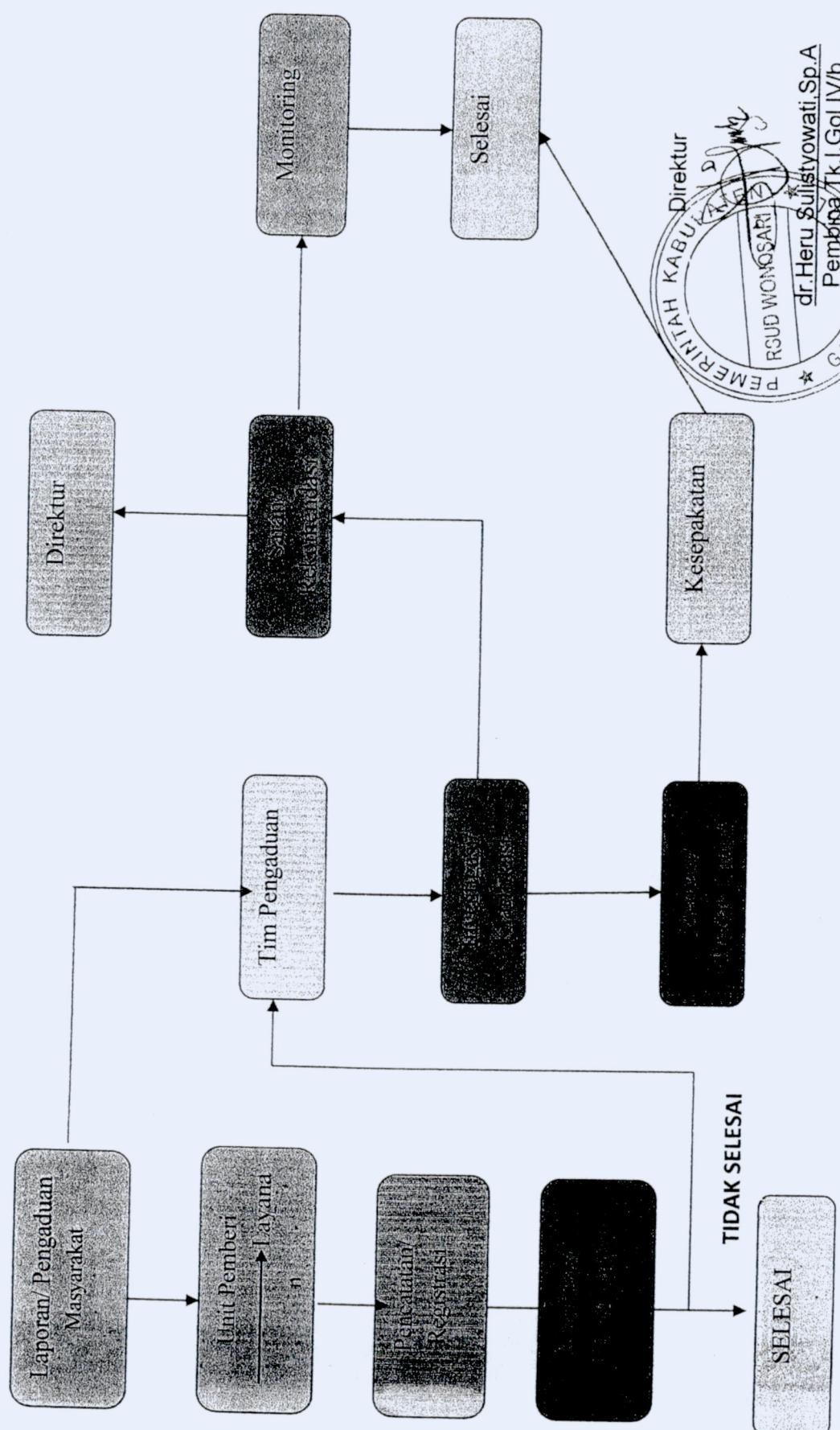
3. Untuk yang berupa tulisan melalui kotak saran/SMS/WA, Email akan dikelola oleh tim Pengelola pengaduan RS;
4. Bila respon dan tindaklanjut telah sesuai/ puas maka selesai sampai di unit layanan
5. Bila belum selesai/ puas maka disampaikan ke Tim Pengelolaan Pengaduan RSUD Wonosari untuk ditindaklanjuti lebih lanjut.

B. Tim Pengelola Pengaduan (Tim):

1. Tim menerima Pengaduan pengaduan/ informasi/ masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/ pengguna layanan rumah sakit baik secara lisan/ tertulis melalui kotak saran/SMS/WA, Email ;
2. Tim akan menulis dalam buku register pengaduan RS;
3. Tim akan memberikan respon/ tindaklanjut segera terkait dengan permasalahan yang disampaikan;
4. Bila telah sesuai maka dianggap selesai , tetapi bila masih belum selesai maka akan disampaikan kepada Unit / Bidang terkait untuk ditindaklanjuti.
5. Apabila masih belum selesai maka akan disampaikan ke Direktur untuk diberikan rekomendasi tindakan lebih lanjut agar dapat terselesaikan.
6. Tim Pengelola Pengaduan akan melaksanakan tindakan sesuai dengan arahan dan rekomendasi dari Direktur;
7. Apabila sudah terselesaikan maka akan dilakukan evaluasi dan pemantauan.
7. Tim Pengelola pengaduan membuat Rekapan /laporan Hasil pengelolaan Pengaduan secara berkala kepada Direktur.

UNIT TERKAIT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Layanan langsung 2. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat 3. Kepala Bidang/ Bagian 4. Direktur
--------------	--

ALUR PENYELESAIAN LAPORAN/PENGADUAN MASYARAKAT DI RSUD WONOSARI



dr.Heru Sulistyowati,Sp.A
Pembina/T.K.I.Gol IV/b

GUNNJR N 1970206 199903 2 004

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Januari 2019

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Rekomendasi	Ket
1	04/1/2019	Ny. Sukarti Ngleri, Playen Via Kotak Saran	Layanan pendaftaran kurang cepat padahal pasien terlalu banyak. Mohon diperbaiki	05/1/2019	Terimakasih untuk masukannya... Untuk layanan pendaftaran reguler, RSUD juga memfasilitasi pendaftaran secara online dan loket khusus atau SMS.	Unit TI agar dapat menyederhanakan Aplikasi Pathilo misalnya melalui Aplikasi WhatsApp atau SMS.	Selesai
2	04/1/2019	Ny. Suliyem Rongkop Via Kotak Saran	Ruang Tunggu tolong diberi fasilitas kipas angin karena kondisi ruangan padat dan panas	05/1/2019	Terimakasih untuk masukannya... Untuk fasilitas kipas angin memang diruang tunggu harusnya ada sarananya tetapi ada efek negatifnya yaitu penularan virus/ bakteri aerobone.	Kedepan akan dibuatkan exhaustfan khusus untuk di Rumah Sakit	Selesai
3	04/1/2019	Bp. Supriyanto Pengkol 08739262591 via kotak saran	Pelayanan terlalu lama, apakah mungkin bisa lebih cepat ya... Dari pagi ngantri pas dapat antrian dokternya udah pulang	05/1/2019	Terimakasih masukannya... Sebenarnya kami selalu mengutamakan pelayanan. Mungkin kedepan untuk mempercepat pelayanan bisa mendaftar lewat aplikasi pendaftaran online	Unit TI agar dapat menyederhanakan Aplikasi Pathilo misalnya melalui Aplikasi WhatsApp atau SMS.	Selesai

4	14/1/2019	Bp. Ari 083154545623 Via WA	Maaf tolong pak setpam ki mbok coba ngerti kesulitan orang, jangan mentang mentang punya wewenang semua orang diperlakukan kayak maling	14/1/2019 Maaf Bapak ... Maksudnya gimana gih? Mungkin bisa dijelaskan. Tks (Senyum,Salam, Sopan, Sapa, Sopan, Santun)	Agar lebih membudayakan Budaya pelayanan 5S Selesai
			Ya mohon dibedakanlah mana yang pemberesuk sama orang yang mau ngurus surat menyurat, kalau tak percaya diikuti, jangan terus Cuma dibentak. Tapi maaf ini Cuma saran	Gih Tks saran dan masukannya. Semoga kedepan bisa lebih baik.	
5	19/1/2019	Bp Mulyadi 087804863328 Madusari 08/03 Wonosari Via SMS	Kepada RSUD Wonosari Yth... Mengapa, di poli dalam sewaktu dokter spesialis tidak hadir digantikan oleh dokter umum, obat- obat/ pen insulin hanya dijatah 1 minggu?? Mohon penjelasannya	21/1/2019 Selamat pagi... Mohon maaf baru bisa balas.... Terkait dengan obat pasien kronis yang diresepi oleh dokter umum karena mengganti dokter spesialis yang tidak datang hanya bisa diberikan untuk 7 hari karena 1. obat tidak bisa diklaimkan ke BPJS untuk 30 hari karena klaimnya adalah paket untuk 1 minggu CINA (BGs) 2. Pasien biasanya kontrol maju 2 hari sebelum habis obatnya obat tidak pasien mendaftar	1. Jika dokter tidak praktek ada informasi kepada pasien terutama pasien dengan penyakit kronis sehingga pasien bisa menentukan apakah akan lanjur berobat/ tidak. (informasi sudah disampaikan sejak pasien mendaftar Selesai

		bisa diklaimkan ke BPJS untuk 30 hari karena klainnya adalah paket untuk 1 minggu CINA (BGs) sehingga ini juga tidak bisa diklaimkan ke BPJS... Demikian info yang bisa kami sampaikan. Agar menjadikan periksa dan maklum	2.a. Edukasi kepada pasien untuk mengikuti kontrol 2.b. Koordinasi dengan BPJS hari kontrol jatuh pada hari cuti bersama sehingga pasien bisa dilayani. Jadwal	Selesai
6	22/1/2019	Bp. Mulyadi 087804863328 Madusari 08/03 Wonosari. (via WA)	Ass. Ibu Direktur RSUD Yth, kami punya usul. Sebaiknya pintu msuk berkunjung/ pintu masuk dokter/ perawat dengan pegawai non medis tetap dijadikan satu di sebelah itu saja. Dengan beberapa pertimbangan: 1. keamanan titipan kendaraan motor terjamin 2. Keamanan lalu lintas dijalan raya aman 3. Sering banyak komplain dengan keluarga pasien Terimakasih semoga bermanfaat.	Oh gih... tapi lahan kita terbatas sehingga untuk mengurangi kepadatan parkir timur untuk pegawai RS dan siswa PKL parkir di belakang... untuk usulan akan kami sampaikan ke unit terkait. Tks

		Gih... terimakasih bapak/Ibu. Atas kepercayaannya kepada RSUD Wonosari. Silahkan di share yang sudah baik ke lainnya dan silahkan memberikan masukan untuk yang belum baik, sehingga akan berbenah untuk lebih baik lagi...	
	Ya, sama sama saya adalah pasien pronalis ... sudah hampir 15 tahun selalu berkunjung tiap bulannya seiring juga opname tuk pelayanan dari perawat sangat MEMUASKAN. Bersih.. tidak kalah dengan rumah sakit swasta di GK terimakasih kami bangga dengan semangat terus nuwun.		1. Unit TI agar dapat menyederhanakan Aplikasi Pathilo misalnya melalui Aplikasi Whatsapp atau SMS. 2. Instalasi rawat jalan agar meningkatkan koordinasi antara pendaftaran, poliklinik dan bagian informasi.
7.	23/11/2019	Yulius Nanang" < <u>nanang_boxer</u> @ymail.com>	<p>23/11/2019 Yth. Sdr. Yulius Nanang.. Selamat pagi .. Kami ucapan terima kasih atas saran dan masukannya..untuk RSUD Wonosari Mohon maaf baru bs memberikan balasan jawaban karena kami konfirmasikan terlebih dahulu dengan unit-2 yang terkait.Untuk menjawab beberapa hal yang Sdr. tanyakan, dapat kami sampaikan informasi sbb:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Yang dimaksud pendaftaran online di RSUD Wonosari adl pendaftaran dengan menggunakan aplikasi Pathilo agar dapat bejalan tertib, lancar dan aman serta mengurangi waktu tunggu pasien di

		<p>aplikasi online tersebut saya mendapatkan nomor pendaftaran 1. kemudian saya datang periksa di hari jumat di RSUD WONOSARI jam 09.00 wib, saya bertanya kepada satpam juga dan diajarkan untuk mengambil antrian pendaftaran dan menyerahkan kartu periksa anak saya dikotak yang terdapat di loker 3 (loket pendaftaran online), di nomor antrian pendaftaran saya mendapatkan nomor 214. kemudian saya konfirmasi di loker nomor 3 bahwa saya sudah mendaftar online dan disuruh menaruh kartu periksa dikotak yang tersedia... selang 2 jam kemudian (pukul 11 wib) baru saya dipanggil di loker no 3, panggilan tersebut berdasarkan nomor antrian pendaftaran (214) bukan karena pendaftaran online..berdasarkan kejadian tersebut saya mencoba bertanya ke petugas loker</p>	<p>pendaftaran. Adapun ketentuan Pendaftaran Online "Pathilo" sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran Online sementara ini hanya berlaku bagi Pasien yang telah memiliki No RM RSUD Wonosari 2. Bagi pasien baru yang belum pernah mendaftar di RSUD Wonosari harap datang langsung ke Loket Pendaftaran Pasien 3. Pendaftaran Online dapat dilakukan untuk 2 hari kedepan dari hari saat mendaftar 4. Pendaftaran paling lambat 1 hari sebelum jam 12 siang terhitung dari Jadwal di Klinik 5. Pasien yang telah berhasil melakukan pendaftaran akan dapat melihat jadwal periksa pada menu 'Jadwal' di aplikasi Pathilo
--	--	---	--

		<p>tentang perbedaan pendaftaran online dengan pendaftaran langsung, tetapi saya tidak mendapatkan jawaban yang memuaskan. kemudian saya melanjutkan ke poli anak..disana saya sudah lapor bahwa saya sudah mendaftarkan lewat online dengan nomor 1,,tetapi ternyata saya mendapatkan nomor periksa terakhir.. dan lagi-lagi saya harus menunggu lama untuk periksa anak</p> <p>saya... Berdasarkan kejadian tersebut saya kecewa dengan SISTEM ANTRIAN DI RSUD WONOSARI, karena saya sudah mendaftarkan lewat online dengan harapan untuk mengurangi antrian (mempercepat waktu) tetapi pada pelaksanaan saya harus mengikuti antrian yang lama.</p> <p>baik itu antri di loket pendaftaran maupun diloket periksa mohon ditinjau ulang</p>	<p>6. Pasien yang telah mendaftar online dapat melihat antrian pasien online melalui aplikasi PATHILO</p> <p>7. Pasien Online dapat langsung menuju loket pendaftaran 3 setibanya di RSUD Wonosari guna untuk verifikasi data tanpa harus antri</p> <p>8. Pasien yang telah melakukan registrasi online diharapkan datang sebelum jam 11 untuk melakukan verifikasi</p> <p>9. Pasien yang tidak datang dan tidak melakukan registrasi ulang minimal 1 jam sebelum jadwal dokter akan otomatis terhapus sistem pendaftarannya dan antrian dapat digantikan pasien lain.</p> <p>10. No Antrian Periksa di Klinik adalah sesuai dengan urutan kedatangan pasien pada hari berobat.</p> <p>11. Jadwal Dokter dapat berubah sewaktu waktu.</p> <p>12. Untuk kasus Gawat Darurat</p>
--	--	---	--

	dengan sistem pendaftaran ONLINE tersebut, jika memang SDA & SDM'nya belum mampu ya jangan dipaksakan menggunakan SISTEM ONLINE jika hanya merugikan pasien (seperti kejadian yang saya alami) yang ingin saya tanyakan disini bahwa :	<p>1. YANG DIMAKSUD DENGAN PENDAFTARAN ONLINE DI RSUD WONOSARI ITU SEPERTI APA?</p> <p>2. PERBEDAAN PENDAFTARAN ONLINE DENGAN PENDAFTARAN LANGSUNG ITU APA?</p> <p>3. KEUNTUNGAN/KERUGIAN DARI PENDAFTARAN ONLINE ITU APA?</p>	<p>silakan datang ke IGD RSUD Wonosari</p> <p>2. Perbedaan Pendaftaran Online dan pendaftaran Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> Pendaftaran Online : Pasien mendaftar melalui aplikasi Pathilo, datang ke Pendaftaran langsung di loket 3 dengan menyerahkan data pasien untuk registrasi ulang/ kedatangan, kemudian menunggu pemeriksaan diklinik yang dituju. Urutan periksa di klinik sesuai urutan kedatangan pada hari berobat Pendaftaran langsung : Pasien datang langsung dan mengambil nomor antrian dan menunggu no. antrian dipanggil, baru menyerahkan data pasien, kemudian menunggu pemeriksaan
--	--	---	---

	diklinik yang dituju. Urutan periksa di klinik sesuai urutan kedatangan pada hari berobat.
	<p>2. Keuntungan dan Kerugian Pendaftaran Online :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Keuntungan Pendaftaran Online : tdk harus menganttri/menunggu no antrian dipanggil seperti pasien dg pendaftaran langsung, langsung ke loket b. Kerugian : bila pasien dg pendaftaran online jumlahnya banyak dan hanya dilayani 1 loket maka pasien juga harus menunggu antrian di loket 3 sesuai urutan kedatangan. Kalo pasien registrasi datangnya siang maka juga harus menunggu lama.

			Demikian informasi yang dapat kami sampaikan ..semoga dapat dimengerti. Terima kasih.	
		ttd @ Tim layanan aduan RS		
8.	25/1/2019	Bp. Ismartono Via WA.	<p>Selamat pagi dok saya keluarga pasien yang kemarin sempat diobservasi di VK bed 8, nuwun sewu dok pintu kamar mandinya yang dipakai semua pasien tidak bisa ditutup sehingga aromanya kurang nyaman, mohon maaf bila tdk berkenan.</p>	<p>25/1/2019</p> <p>Pintu kamar mandi VK sudah diperbaiki.</p> <p>IPSR S agar melakukan pemeliharaan berkala.</p>
9.	26/1/2019	Bp. Mulyadi 087804863328 Madusari 08/03 Wonosari.	<p>Ass. Saran / masukan : Kalau bisa, pada jam jam kerja jauhkan di dalam lingkungan RSUD dari para penjaja makanan, wss.nuwun</p>	<p>26/1/2019</p> <p>Njih bpk... tks atas masukannya</p> <p>Rencana kedepan akan dibuatkan kantin untuk pedagang.</p>

10.	31/1/2019	Genta Naviri Nurseta	Sarana pendaftaran kurang cepat terlalu banyak yang kosong loketnya.	31/1/2019	Mohon maaf mungkin terjadi <i>mis</i> pemahaman ... sebenarnya untuk <i>frontline</i> kami usahakan tidak pernah kosong selalu kami utamakan... mungkin loket <i>frontlinernya</i> terlalu tinggi sehingga petugas <i>frontliner</i> tidak kelihatan. dengan pasien.	Kedepan <i>masterplane</i> utk Rekam Medis akan dibuatkan gedung terbaru. Maka akan dibuatkan <i>frontline</i> yang loketnya bisa untuk tatapmuka dengan pasien.	Selesai
		Gedangan 02/01, Hargomulyo, Gedangsari, GK Via Kotak saran.					



Wonosari, 31 Januari 2019
Ketua Tim Pengaduan



Sumartana, SKM, MM
NIP. 19670327 199003 1 004

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Februari 2019

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Rekomendasι	Ket
1.	16/2/2019	Bp. Mulyadi 087804863328 Madusari 08/03, Wonosari.	Ass... mohon untuk lingkungan di dalam RSUD kalau biosa, jauhkan dari para perjaja makanan... biar kesannya biar bersih jauh dari lalat-lalat matur nuwun. Wassalamu'alaikum wr.wb	19/2/2019	Melakukan rapat dengan para pedagang.	Agar diprogramkan untuk pembuatan kantin Rumah Sakit.	Selesai
2.	28/2/2019	Mr.X 087722623152 Via SMS.	Saya sangat kecewa dengan pihak RSUD Wonosari... sangat kecewa mau sampaikan dengan pelayanan seperti ini. RS Se Jakarta tidak begini – begini banget... kenapa diluar jam besuk tidak boleh lebih dari 1? Kenapa tidak dimaksimalkan 2 orang... Saya bela-belaian datang dari Jakarta ingin menatap ibu itu loh... Dan kenapa tidak ada toleransi	28/2/2019	Terimakasih atas saran dan masukannya. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanannya.	Sosialisasi kepada pengunjung pasien tentang jam pelayanan dan jam besuk.	Selesai

<p>kesempatan... Sadar gak si RS ini banyak keluhan mengapa tidak ada perubahan...?</p> <p>Terimakasih penuh rasa kecewa</p>	<p>Padahal saya tau di dalam sana ada yang lebih dari 1 pendamping.</p> <p>Cuma di RSUD Wonosari yang bisa begini, anak masuk gak boleh, datang jauh-jauh pagi sampai.... mau masuk aja dilarang. Disuruh tunggu jam besuk sore hadeh.</p> <p>Hebat lanjutkan saja pelayanan seperti ini.</p> <p>Sama sama jika sepakat dengan aturan tersebut yang sama rata pak..</p>	<p>28/2/2019</p> <p>Mohon maaf kalau boleh tahu Ibundanya dirawat di ruang mana gih?</p>	<p>Semoga bisa dimaklumi gih... Tks, Tim Layanan Aduan RS</p>
			<p>Untuk penunggu sebenarnya bisa bergantian karena ruang perawatan yang terbatas sehingga pasien dan keluarganya bisa istirahat. Namun demikian, masukan dari Bapak akan kamijadikan masukan agar pelayanan ke depan bisa lebih baik lagi. Matur nuwun.</p> <p>Di dalam itu yang nunggu lebih dari 1 banyak dan bahkan lebih dari 2... lagi juga namanya nunggu orang sakit kalo Cuma di batas 1 orang itu keteter...Penunggu keluar atau tertidur yang jaga pasien siapa? Apa pasien bisa bersuara keras</p>

	<p>jika sedang mengalami sakit atau darurat minta pertolongan. Memang untuk 12 tahun kebawah dimana mana juga jarang boleh masuk... ini keluarga sendiri anak juga dah dewasa semua ijin baik baik tidak dikasih padahal di dalam lebih dari 2 orang pun ada yang jaga...</p> <p>Semoga bisa lebih baik lagi pelayanannya...</p> <p>Amin... hanya saran masyarakat. Terimakasih</p>	<p>Adanya kesalahan perhitungan jasa pelayanan.</p>	<p>28/2/2019</p> <p>Dilakukan revisi perhitungannya</p>	<p>Kepada Tim Pembagi Jasa agar lebih teliti kedepannya.</p>	
3	<p>28/2/2019</p> <p>dr. Ari Hermawan dkk.</p>				<p>Selesai</p>



Wonosari, 28 Februari 2019
Ketua Tim Pengaduan

Sumartana, SKM, M.MR
NIP. 19670327 199003 1 004

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Maret 2019

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Rekomendasi	Ket
1.	5/3/2019	Ny. Erma Dyah S	Ruangan Radiologi cukup Representatif tapi untuk toilet Kurang, Agak Bau Perlu Dikasih Pengharum	9/3/2019	Disampaikan Kepada Petugas Cleaning Service agar selalu menjaga kebersihan.	Pembersihan kamar mandi sesuai dengan SPO	Selesai
2.	15/3/2019	Ny. Subaryati	Pesan mohon Dokter Orthopedi ditambah karena setiap kontrol tidak pernah ketemu dokternya. Apakah ini yang harus dialami pemegang BPJS	18/3/2019	Pembacaan hasil Radiologi bisa dilakukan melalui laptop	Pengusulan dokter Orthopedi dan pengaturan jadwal	Selesai

3.	31/3/2019	Aceng Kurnio Plosodoyong – Ngalang RT 04/09 Via Kotak Saran.	Bisa ditambah loket pendaftaran!! Biar tidak terlalu lama menunggu terimakasih. Lihat situasi pendapatar pendaptar.	2/4/2019	Sudah dalam perencanaan, mulai tahun 2020 pendaftaran pasien pindah ke gedung baru	Mengoptimalkan pelayanan pendaftaran sehingga pasien terlayani dengan baik	Selesai
----	-----------	---	---	----------	--	--	---------



Wonosari, 31 Maret 2019
Ketua Tim Pengaduan

Sumartana, SKM, M.MR
NIP. 19670327 199003 1 004

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan April 2019

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Rekomendasi	Ket
1.		Bp. Sumijo Piyaman, Wonosari, Gunungkidul Via Kotak Saran.	Pelayanan terlalu lama (Kotak saran bagian Farmasi)	6/4/2019	Disampaikan ke Instalasi Farmasi	Pelayanan untuk pemberian obat sesuai dengan SPO	Selesai
2.	X	Kotak Saran.	Ruang tunggu apotek kok buat parkir Motor Mega Pro AB 4562 UW (Kotak saran bagian Farmasi)	10/4/2019	Peringatan kepada Petugas Parkir	Parkir sesuai dengan tempat yang disediakan apabila penuh dilempar ke parkir KODIM.	Selesai
3.	X	Kotak Saran.	Pelayanan di Apotek terlalu lama. Mohon untuk dipercepat dikit dong. (Kotak saran bagian Farmasi)	24/4/2019	Disampaikan ke Instalasi Farmasi	Pelayanan untuk pemberian obat sesuai dengan SPO	Selesai

				Agar meningkatkan kedisiplinan	Selesai
4	X Kotak Saran.	Jm: bukanya Jam berapa? 08.20 pagi masih belum buka. Malah ada yang baru datang Siap-siap No. Mereka petugasnya ngobrol ketawa – ketiwi. Disiplinlah.	25/4/2019 Bagian Pendaftaran agar dimulai sesuai dengan jam pelayanan yang sudah ditetapkan		
5.	29/4/2019 Bp. Rusli Supratikno Orangtua dari pasien a.n Rumaisha Arsyila Supratikno 081910005435 Via WA.	Sampai saat ini (7 hari adik) masih merasa kecewa dengan pelayanan Melati 1. Inpus adik telat 4x 2. Perawat bilang, susu bertahan 4 jam (pdhl cm 2 jm) 3. Pemberian obat untuk adek seperti tambah kasieh sayang (obat dimuntahkan sampe lewat hidung) 4. Tiap dibilang adek kok gini? Jawabnya itu dh biasa, sante aja (tanpa ngecek kondisi sebenarnya. 5. Pengecekan kondisi adik cm dilihat jarak jauh (perawat ato dukun???? 6. Seringnya jam 6 pagi bangsal kosong tanpa perawat jaga, sore juga	30/4/2019 Innalilahi wa inna lilahi rojun..kami menyampaikan bela sungkawa dan almarhum diterima disisinya, allah lebih menyayangi, semoga allah memberikan kesabaran, keikhlasan dan kebaikan untuk keluarga.. mohon maaf bapak, saya benar-benar tidak tahu, karena saya di subbagian umum TU. Terimakasih. Tim layanan aduan RS.	1. Ruang melati agar meningkatkan kinerja dan disiplin untuk semua petugas. 2. Seksi keperawatan agar mengkoordinasika n kegiatan pelayanan yang belum optimal.	Selesai

		sering kosong (apakah prosedurnya gt??) Dan masih banyak banyak lagi. Saya bayar pengobatan adik dengan uang saya sebdiri, bukan dari pemerintah atau dinas terkait. Gak usah dibalas tolong dibenahi, jangan sampai ada Rumahs2 yang lain. Kalau tidak terima dengan saya, maka suatu saat anda akan mengalami apa yang saya alami.		Agar ada komunikasi antar poli dan antara petugas dengan pasien sehingga ada kejelasan jam pelayanan	Selesai
6	9/4/2019	X Via Kotak Saran.	Saya peserta BPJS kelas 1, jarak rumah dengan RSUD 46 km. - Saya datang tanggal 2-4-2019 ada pengumuman "tanggal 1 dan 2 urologi tutup - Saya kembali tanggal 4 dr urologi cuti - Saya tanya selesai jam berapa? Jawab Admin tidak tahu dr ke poli jam berapa? Jawab admin tidak tahu yang di operasi berapa pasien jawab admin tidak tahu. Poli tutup jam berapa admin tidak tahu, saya kecewa dengan pelayanan RSUD Wonosari .	Agar ada komunikasi antar poli dan jadwal bedah operasi urologi agar pasien tidak terlantar.	12/04/2019

	RSUD ini ada untuk rakyat. Dengan hormat saya mohon ada kerjasama antara dokter dengan anak buahnya. Agar ada kepastian pelayanan pasien.	



Wonosari, 30 April 2019
Ketua Tim Pengaduan

Sumartana, SKM, M.MR
NIP. 19670327 199003 1 004

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Mei 2019

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Rekomendasi	Ket	
1.	19/5/2019	Akhmad J Syukrilah lens yukril.akhmad @gmail.com.	Dengan hormat, Nama saya akhmad jejen syukrilah, no RM 00495672. Pd tanggal 18 april berobat k rsud wonosari dengan menggunakan bpjs rujukan dr pelita husada ke klinik tht. Setelah menunggu lama dr pukul 07.30, bru ada tindakan oleh dr ima dewi pukul 11.30 krn ada operasi. Itu pun ditangani dgn bentakan2 dan nada marah, saya g mengerti apakah memang karakter dokternya seperti ini. Saya baru pertama diperiksa dokter tht seperti ini. Semoga ke depannya lebih bisa berempati kepada orang sakit. Lalu diaakhir pemeriksaan, diputuskan saya akan diberikan hearing aid dengan menggunakan klaim bpjs. Dr BPJS dpt bantuan 1jt rupiah. Stlh fotokopi sana sini sesuai yang dibutuhkan oleh petugas yang menangani hearing aid, kepada saya diberitahukan, bahwa hearing aid blum bisa	20/5/2019	Kepada Yth. Bpk. Akhmad Jejen Syukrilah di Tempat	Assalamu'alaikum wr.wb, Terima kasih kami sampaikan atas masukan dan saran untuk peningkatan pelayanan di RSUD Wonosari. untuk beberapa hal yang bisa kami tanggapi : 1. Mengenai sikap Petugas (Dokter THT) yang kurang ramah akan kami jadikan bahan evaluasi sehingga bisa bersikap lebih baik lagi ke depannya; 2. Terkait dengan alat bantu dengar (Hearing Aid) akan kami bantu konfirmasikan dengan petugas Klinik THT. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami, semoga ke depan bisa lebih baik lagi. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.	Agar petugas melayani dengan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) dan sesuai dengan SPO	Selesai

	diambil, Nanti jika sdh ada, akan dihubungi kembali, nomor hp sudah diberikan kepada petugas tersebut, pria. Tempat kerjanya di bilik isolasi yg ada di poli tht.	Namun hingga sekarang sudah 1 bulan lebih saya tidak mendapatkan kabar lebih lanjut mengenai hearing aid tersebut. Apakah memang harus selama ini? Atau petugas ybs lupa menghubungi saya? Berikut saya berikan nomor hp saya yang bisa dihubungi 085751955505. Semoga email keluhan ini dapat segera ditanggapi.	Agar IBS lebih meningkatkan mutu pelayanan	Pelayanan sesuai dengan SPO dan meningkatkan 5S (senyum,salam,sapa, sopan,santun)	Selesai
2.	Totok- pugeran 082243926045 Pasien poli bedah (via kotak saran).	Pelayanan kurang baik			
3.	Yuli (via kotak saran).	Maaf sebelumnya, kurang tepat kalau patilo itu sebagai pendaftaran online mungkin lebih tepat dinamakan pengambilan nomor pendaftaran dan mohon diperbaiki aplikasinya saya mendaftar dan saya cek di aplikasi tanggal 17 april bisa,	Aplikasi pathilo agar diupgrade	Perlu adanya kerjasama antara unit IT,pendaftaran dan pelayanan.	Selesai

		ternyata itu libur, harusnya di online ada pemberitahuan. Semoga RSUD menjadi Rumah Sakit yang baik dan berkembang dalam melayani masyarakat.		
4.	Anton salim Sumbereja, Semin, Gunungkidul. Pasien poli syaraf (via kotak saran).	Ruang radiologi sangat nyaman dan memuaskan, hanya sayangnya kejauhan dari tempat pendaftaran dan ruang periksa	Terimakasih atas masukannya.	Mohon pelayanan yang sudah baik untuk tetap dipertahankan.
5.	Dian joz dianjoz@gmail.com (via email).	Sekuriti makan gaji buta Cuma duduk santai mainan HP ...MANTUL.	Koordinator satpam agar selalu memantau anggotanya	Bekerja agar sesuai dengan SPO.



Wonosari, 31 Mei 2019
Ketua Tim Pengaduan

Sumartana, SKM, M.MR
NIP. 19670327 199003 1 004

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Juni 2019

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Rekomendasi	Ket
1.	17/6/2019	X (via kotak saran.	Pelayanan nomer urutan dah sampai diatas 20, antrian online baru dimulai, percuma walaupun lewat online, tolong perhatiannya, terimakasih.	lambat antrian	20/6/2019 Petugas pendaftaran agar datang tepat waktu	Jam kerja sesuai dengan aturan yang berlaku.	Selesai
2.	17/6/2019	Sumari,tepus,p asien IGD (Via kotak saran).	Satpamnya tidak mau bantu angkat pasien malah mainan HP		20/6/2019 Koordinator satpam agar bisa berkoordinasi dengan anggotanya.	Satpam agar ikut membantu pasien yang kesulitan khususnya IGD.	Selesai
3.	17/6/2019	Indarsih F ,Karangsari, karangrejek (via kotak saran).	Tempat antrian lebih baik diperluas,kurangnya ventilasi, tempat duduk kurang banyak, harap setiap poli diberi satu loket agar cepat dan kondusif, terimakasih.		Pada tahun 2020 tempat pendaftaran akan pindah digedung baru.	Petugas pelayanan agar mengoptimalkan pelayanan dengan sarana dan prasarana yang ada.	Selesai
4.	17/6/2019	Rendy Nurcahya S, Nglipar (via kotak saran bangsal angrek) +628386711157.	All places of RSUD Wonosari free wifi for internet of things!!!	20/6/2019	Perlu adanya program free wifi di RSUD Wonosari. - Wifi ada di depan lab - Wifi ada di bagian umum - Wifi ada dikasir - Wifi ada di IGD	Bagian IT agar mengusulkan program ke direktur.	Selesai
5.	17/6/2019	X (via kotak saran).	Kamar mandi mohon dikasih tisu.	20/6/2019	Toilet dikasih tisu, CS agar cek sarana dan prasarana.	Agar untuk penyediaan dan ketersediaan sarana dan prasarana dipantau.	Selesai

				Peserta diklat untuk lebih komunikatif kepada pasien.	Selesai
6.	17/6/2019	Theresia, kediri – jatim (via kotak saran) 081235516908.	<p>1. Mengucapkan terimakasih atas pelayanannya terhadap orang tua kami.</p> <p>2. Pelayanan cukup baik.</p> <p>3. Jam kunjungan bisa tertib sehingga lingkungan tampak bersih karena biasanya RS umum identik dengan penunggu yang banyak dimana mana tapi disini bisa tertib jempol dua.</p> <p>4. Sedikit usulan – usulan jika ada mahasiswa praktik supaya briefing dulu sebelum ke pasien sehingga jika ada pertanyaan dari pasien /keluarga jawabannya bukan tidak tahu, memberikan obat kok tidak tahu nama obatnya, apalagi fungsiya. Ditanya yang umum /sepele saja kok tidak tahu, jika memang benar benar tahu kan ada C1/seoniornya jadi jawabannya kurang pas.</p> <p>5. Untuk fasilitas mungkin perlu beli pasien, jika ruangan sudah ada mungkin perlu tulisan.</p>	Agar melakukan orientasi kepada para peserta didik.	

6.	Tempat sampah di dekat kamar mandi perlu diberi tempat sampah untuk membuang sampah popok/pempres (campur medis dan non medis) saat ini.	7. Wastafelnya kebetulan kok rusak seveva (2), yang disekitar lingkungan. 8. Untuk mengukur tanda tanda vital pasien berapa jam? Sebab saat saya jaga ±15.30 – 10.30 baru 1 x, jam 05.00 diukur tensi dan suhu.	Secara umum pelayanan cukup baik, terimakasih dr dan tim perawatan ruang mawar. "Lemah teles, Gusti ingkang bales"	2/6/2019 Penunggu pasien dibatasi 1 pasien untuk 1 orang.
7.	19/6/2019 <input checked="" type="checkbox"/> (via kotak saran).	Saya tidak mempermasalahkan peraturan saat ini misal dibatasi penunggungnya saja, ada jam kunjungan yang saya permasalahkan tolong tolong bagi penunggu pasien diberi fasilitas yang baik seperti disediakan tempat untuk tidur kalau disuruh tidur didalam itu tidak nyaman/sumpek nek wong 2. Kalau tidur diluar disuruh	Untuk penunggu pasien sudah disediakan diluar ruang perawatan agar dimanfaatkan.	Selesai

		masuk itu tidak bagus terimakasih.		
8	24/6/2019	<p>Suroyo (081382137195) Kp.Rawa Berem 10/03 Lebak,Seputan Timur, Jawa Barat.</p> <p>Menjenguk orang tua sakit (via kotak saran).</p>	<p>Kawat ikat listrik (tiang) ada arus listrik, didepan papelium mawar ada kawat pengikat tiang listrik yang ada strum, tangan siuk saya tersenggol kawat tersebut terasa kesetrum.</p> <p>Action: lapor perawat terdekat dan ada tukang bangunan.</p> <p>Saran: sementara diisolasi 4 dikasih tulisan jangan sentuh ada strum.</p> <p>(segera perbaiki bisa berakibat fatal pada siapa yang berkunjung yang mungkin nyentuh)</p>	<p>IPSRS agar mengecek sarana dan prasarana yang bisa membuat/menjadikan risiko pasien/pengunjung.</p> <p>merapikan dan menata sarana dan prasarana agar aman untuk pasien, pengunjung dan semua civitas RSUD.</p>
9.	29/6/2019	Moko Daimi mokodai.m011.md@gmaiil.com .	<p>Selamat siang bapak/ibu humas atau yang menangani ttg komplain, saran, dll. saya salah satu keluarga pasien. Yang kebetulan hari ini baru saja pulang dari RSUD Wonosari. Saya mau mengeluarkan uneg-uneg. Yang pertama "Apakah untuk retur obat ranap dari keluarga pasien?" Adakah SOP nya? Menurut saya seperti retur obat sudah termasuk pelayanan dari RS, sehingga keluarga tdk perlu retur ke apotik sendiri. Melainkan yg retur dari pihak ruangan.</p> <p>Yang ke dua "Bagaimana perhitungan kamar rawat inap /24 jam? Pakai patokan Hari, Tanggal? Apa berpatok pakai hitungan Jam?" Apakah ini jd</p>	<p>Selamat Sore Bapak..</p> <p>Sebelumnya Kami mengucapkan banyak terima kasih atas saran dan masukan yg disampaikan pada pelayanan di RSUD Wonosari.</p> <p>Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan yang kami berikan selama keluarga bapak dirawat di RSUD Wonosari.</p> <p>Untuk tindaklanjut dan jawaban atas beberapa pertanyaan Bapak akan kami koordinasikan terlebih dahulu dengan Bidang / Unit yang terkait.</p> <p>Untuk data dukung,konfirmasi, kami mohon informasi tentang Keluarga bapak/ pasien yang dirawat atas nama siapa dan di ruang mana njih?</p> <p>Tanggapan lebih lengkap akan kami sampaikan setelah ada konfirmasi dari Bidang/ unit yang terkait.</p>

		<p>ada SOP nya? Keluarga saya masuk tgl 26/6/2019 siang jam 13.00 dan itu pun sudah tidak dapat makan siang, pulang tgl 29/6/2019 hari ini kurang dari jam 12 siang. Kok bisa di hitung 4 hari? Mohon penjelasannya. Dan kalaupun semua ada SOP nya, apakah sudah dijalankan? Mungkin ini keluarga saya bukan satu-satu nya yg complain. Melainkan sudah nomer kesekian yg complain. Mohon pelayanan & kenyamanan di RSUD lebih ditingkatkan. Tolong ditanggapi. Terimakasih</p> <ul style="list-style-type: none"> - A.n Ny. Sri Murwani R. Anggrek 2 kamar no. 5.Terimakasih atas responnya 	<p>Demikian, yang bisa kami sampaikan semoga maklum adanya. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.</p> <p>Hormat kami</p> <p>Sub bagian Umum/ Humas RSUD Wonosari</p>
--	--	--	--

Wonosari, 30 Juni 2019
Ketua Tim Pengaduan



Sumartana, SKM, M.MR
NIP. 19670327 199003 1 004



Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Juli 2019

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Rekomendasi	Ket
1.	4/7/2019	X (via kotak saran).	Untuk aplikasi pathilo - Mohon diberi keterangan rincian antara waktu daftar online untuk daftar hari dipisah saja harinya jika dijadikan satu menjadi bingung karena melihat poli langsung dokter bukan hari mau daftar - Aplikasi pathilo ditambah dan menu bantuan penjelasan/ contoh cara daftar.	4/7/2019	Aplikasi pathilo agar di upgrade - Kami akan tindaklanjuti untuk perbaikan aplikasi pathilo. - Sudah ada tutorial di youtube RSUD Wonosari.	Unit TI agar melakukan upgrade sistem pendaftaran online.	Selesai
2.	25/7/2019	Airul Jingga airuljingga123@gmail.com .	Mohon untuk poli anak di setiap kamar ada wastafel paling tidak satu dan di setiap poli ada difenser utamakan untuk pasien paling tidak 2 untuk satu gedung. Untuk kamar mandi dan kebersihan saya kira cukup. Dan untuk penjaga gerbang mohon di utamakan malam. jangan malam malah kosong setiap malam sapam pasti tidak ada. Siang ketat malam blong atau kalau malam tidak ada	26/7/2019	Selamat Pagi... Terima kasih atas saran dan perbaikan masukannya untuk pelayanan di RSUD Wonosari. agar kami dapat menindaklanjuti masukan Saudara, sebelumnya kami ingin klarifikasi terlebih dahulu : 1. Ruangan yang dimaksud Saudara, yang perlu dilengkapi dengan wastafel dan dispenser tsb ruang Poli Anak atau Ruang Perawatan Anak/ Ruang Dahlia ? 2. Penjaga Gerbang yang kosong malam hari yang dimaksud di bagian masuk utama Pintu Pengunjung Rawat	Instalasi IPSRS agar menindaklanjuti usulan pasien terkait sarana prasarana (wastafel & kamar mandi)	Selesai

	sapam di gembok aja pintu gerbang	<ul style="list-style-type: none"> - Slamat sore maaf sebelumnya magsud saya ruang dahlia yg perlu dilengkapi dan mohon maaf untuk kenyamanan yg kurang kamar slalu banyak nyamuk. - Penjagaan sampa semua kosong 	<p>Inap atau di Pos satpamnya ? Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.</p> <p>Salam</p> <p>Subag umum/ Tim Layanan aduan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Njih Terima kasih atas konfirmasinya, dan akan kami sampaikan pada unit terkait agar dapat segera ditindaklanjuti.Terima kasih
--	-----------------------------------	---	--

Mengetahui



Wonosari, 31 Juli 2019
Ketua Tim Pengaduan

Sumartana, SKM, M.MR
NIP. 19670327 199003 1 004

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Agustus 2019

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Rekomendasi	Ket
1.	16/08/2019	Sukino Kauman, Dayakan, Semenu, Gunun gkidul 087778650511 Ruang Dahlia I Via Kotak Saran.	Dari lubik hati yang terdalam Tak lain hanya ucapan terimakasih yang dapat kami haturkan kepada RSUD Wonosari terutama kepada semua suster yang telah merawat anak kami selama dalam perawatan tempa mengenal lelah dan mengenal waktu Matur nuwun Semoga RSUD Wonosari menjadi kebanggaan rakyat Gunungkidul	21/08/2019	Disampaikan ke Dahlia 1	Pelayanan untuk dipertahankan	Selesai
2.	24/08/2019	Dwi Budi P Karangmojo, Jatiayu Via Kotak Saran.	Bagian pengambilan obat sangat lama harap lebih cepat	27/08/2019	Disampaikan ke Farmasi	Agar pelayanan obat semakin ditingkatkan sesuai SPO	Selesai
3.	24/08/2019	X Via Kotak Saran Farmasi.	Pelayanan terlalu lama	27/08/2019	Disampaikan ke Farmasi	Agar pelayanan obat semakin ditingkatkan sesuai SPO	Selesai

4.	24/08/2019	Sistyoozihin Karangmojo Via Kotak Saran Farmasi.	Wifi untuk umum	27/08/2019	Disampaikan ke T1	Agar difasilitasi wifi untuk umum	Selesai
----	------------	---	-----------------	------------	-------------------	--------------------------------------	---------



Wonosari, 31 Agustus 2019
Ketua Tim Pengaduan

Sumartana, SKM, M.MR
NIP. 19670327 199003 1 004

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan September 2019

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Rekomendasi	Ket
1.	09/09/2019	Lydia Trimulyo II Klinik Mata.	Tingkatkan pelayanan Klinik Mata kalau bisa jam 08.00 sudah di buka layanan tindakan	13/09/2019	Menginformasikan kepada kepala instalasi rawat jalan.	Kepala instalasi rawat jalan dan kepala seksi pelayanan medis agar mengkoordinasikan jam buka klinik mata.	Selesai
2.	10/09/2019	X Kotak Saran.	Penjaga di Ruang Kana pelayanan tidak ramah tidak menyenangkan bagi pengunjung Tidak baik dalam etika pelayanan masyarakat	13/09/2019	Kepala ruang kana agar memantau petugas yang masih mempunyai perilaku tidak baik. (senyum,salam,sapa, sopan,santun)	Semua petugas di ruang kana agar meningkatkan 5S (senyum,salam,sapa, sopan,santun)	Selesai



Wonosari, 30 September 2019
Ketua Tim Pengaduan

Sumartana, SKM, M.MR
NIP. 19670327 199003 1 004

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Oktober 2019

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Rekomendasi	Ket
1.	04/10/2019	LSM Perhutani An. Nunung Nur Cahyo Ketua Pemuda Grogol An Wargito Wartawan An Agus SW dan Joko N.	Klarifikasi kematian kasus di IGD a.n Deni domisili Grogol,Piyaman,Wonosari	4/10/2019	Dilakukan klarifikasi di IGD oleh unit terkait.	1. Meningkatkan komunikasi dengan keluarga pasien. 2. Kasus gawat darurat agar lebih dilutamakan. 3. Bidang pelayanan medis agar segera melakukan rapat koordinasi.	Selesai
2.	07/10/2019	X Karang Nongko,Saptos ari Via Kotak Saran.	Merasa tidak puas dengan pelayanan Dokter Poli Anak dipersulit dan kata katanya yang ceterus sompong	14/10/2019	Kepala instalasi rawat jalan agar melakukan money di klinik anak.	Dokter diklinik anak agar meningkatkan budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun)	Selesai
3.	10/10/2019	Sri Cahyono Keprek 085728517145 Poli Orthopedi Via Kotak Saran.	2 kali periksa ke poli orthopedi tidak ada dokternya, tanpa ada pemberitahuan kepada pasien. Tanggal periksa selasa, 08/10/2019 dan kamis, 10/10/2019 (Dokter tidak ada poli) saya daftar lewat online padahal dijadwal dokter ada sampai di Rumah Sakit Dokter tidak ada di poli.	14/10/2019	Kepala bidang pelayanan medis agar mengkoordinasikan jadwal di poli orthopedi.	Agar segera melakukan koordinasi rawat jalan, manajemen & unit terkait.	Selesai

		baiknya diberitahukan lebih awal, biar pasien tidak menunggu lama dokternya tidak bisa ketemu dokternya.		
4.	31/10/2019	Nuanta Pravitasari Ngasemrejo, Ngawu, Playen 082324750002/ 081226866148 Klinik Urologi Via Kotak Saran.	Berlaku tidak baik memegang susu dan mecium bibir 2x	<p>31/10/2019 Melakukan pengecekan petugas di klinik urologi.</p> <p>Agar dilakukan punismen/ teguran/ hukuman kepada oknum.</p>



Wonosari, 31 Oktober 2019
Ketua Tim Pengaduan

Sumartana, SKM, M.MR
NIP. 19670327 199003 1 004

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan November 2019

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Rekomendasi	Ket
1.	5/11/2019	Dani, Kampung Ngawen (via kotak saran).	Mohon kamar mandi diberi kapstep untuk menggantungkan baju.	8/11/2019	Di informasikan kepada unit IPSRS.	Untuk melengkapi sarana dan prasarana di instalasi rawat jalan.	Selesai
2.	7/11/2019	Wijiyono, siyono wetan, poli orthopedi (via kotak saran).	Istirahat siang terlalu lama.	13/11/2019	Kepala instalasi rawat jalan agar melakukan monitoring.	Jadwal istirahat agar diatur / tidak bersamaan.	Selesai
3.	12/11/2019	X (via kotak saran).	Dr.novia (dokter anak) gak ada santunnya, gak ada ramahnya, sadis.	17/11/2019	Kepala instalasi rawat jalan agar melakukan monev di klinik anak.	Dokter di klinik anak agar meningkatkan budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun)	Selesai
4.	15/11/2019	Hendri, piyungan, IGD RSUD Wonosari (via kotak saran).	Mohon untuk satpam yang piket hari jumat pagi jam 09.00 mohon untuk lebih sopan lagi jangan asal main bentak yang sangat tidak sopan. Contoh satpam yang lain baik dan bisa menghargai pengunjung dan lebih sopan.	19/11/2019	Koordinator satpam/kasubag umum agar melaksanakan monitoring terhadap petugas satpam.	Mengusulkan pergantian personil yang tidak sopan/ berkali-kali tidak komunikatif.	Selesai
5.	15/11/2019	Anggit pracooyo pribadi, Karangduwet I, 087738368531 ,tempat informasi.	Bahwasannya adanya orang dalam (pegawai rumah sakit) mendaftarkan 5 orang yang tidak melakukan antrian dari pagi tetapi sudah tidak dilayani dengan alasan pendaftaran sudah penuh/	19/11/2019	Bagian pendaftaran agar mencari oknum yang diduga menjadi calo pendaftaran.	Apabila sudah di identifikasi orangnya agar dilakukan pembinaan oleh jajaran manajemen.	Selesai

6.	15/11/2019	Publikasi: pidjar.com	RSUD Wonosari hanya melayani 50 pendaftar pertama, antrian pembuatan surat keterangan sehat diwarnai perdebatan.	19/11/2019	Akan dikoordinasikan khususnya pencari keterangan sehat.
7.	15/11/2019	Agus ,grogol, karangmojo.	Petugas satpam UGD tanggal 15/11 pagi sangat tidak mengenakan hati,tidak sopan,simbah saya dibentak tidak boleh masuk IGD melihat cucunya kejang, katanya mau kesini itu ditangani/berobat, atau untuk tontonan dan bicaranya ngotot sampai simbah saya menangis, jika tidak boleh masuk tolong bicaranya yang sopan halus, supaya tidak menyakiti hati.	19/11/2019	<p>1. Koordinator satpam/kasubag umum agar melakukan monitoring terhadap petugas satpam.</p> <p>2. Kepala seksi pelayanan medis dan keperawatan agar melakukan monitoring di IGD.</p>
8.	16/11/2019	Publikasi, suara gunungkidul.com	Pencari surat sehat membludak, PPID targetkan seluruh pendaftar terlayani.	19/11/2019	Akan dikoordinasikan khususnya pencari keterangan sehat.
9.	18/11/2019	Rizky adi, jatrejo wonosari, via kotak saran.	Pada 2019, jumlah animo masyarakat untuk mencari surat keterangan jasmani dan rohani meningkat karena pembukaan CPNS 2019, Harapannya kedepan fasilitas dalam pencarian surat keterangan tersebut dapat terpampang dalam pengumuman dan terdapat antrean sendiri diwaktu-	19/11/2019	Akan dikoordinasikan khususnya pencari keterangan sehat.

		waktu tertentu seperti ketika pembukaan CPNS agar tidak mengganggu antrean pasien RS untuk berobat.		
10.	Khumaidi (bejiharjo), Via kotak saran.	Sejauh ini pelayanan dan perawatan di RSUD Wonosari Gunungkidul sangat baik dan memuaskan, tapi kami sebagai keluarga pasien yang sedang dirawat mempunyai saran alangkah lebih baiknya jika seandainya 1 pasien yang sedang dirawat inap maksimal yang nungguin 2 orang, agar bisa bergantian menjaganya jika salah satunya ada keperluan, mohon maaf dan terimakasih.	19/11/2019	Masukan kami pertimbangkan.



Wonosari, 20 November 2019
Ketua Tim Pengaduan

Sumartana, SKM, M.MR
NIP. 19670327 199003 1 004