



LAPORAN
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
TAHUN 2022



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 A. Latar Belakang..... 1

 B. Dasar Hukum..... 2

 C. Maksud dan Tujuan 2

BAB II GAMBARAN UMUM..... 3

 A. Definisi 3

 B. Asas-Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat... 3

 C. Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat. 4

BAB III HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT 10

 A. Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Saluran
 Pengaduan 10

 B. Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan..... 12

 C. Penjatuhan Sanksi 13

BAB IV HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN 14

 A. Hambatan 14

 B. Upaya Penyelesaian..... 14

BAB V PENUTUP..... 15

LAMPIRAN

DAFTAR GRAFIK

Grafik III.1 Jumlah Pengaduan Masyarakat 10

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Saluran Pengaduan 10

Tabel III.2 Jumlah Pengaduan Berdasarkan Unit Kerja 11

Tabel III.3 Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan 12

Tabel III.4 Status Penanganan pengaduan 12

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 Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Namun demikian RSUD Wonosari dalam upaya 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 030/KPTS/2022 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 pengaduan masyarakat;
2. Adapun tujuan penyusunan Laporan adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Definisi

1. Pengaduan adalah pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi *whistle blower'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 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
4. Tim pengelolaan pengaduan RSUD Wonosari adalah tim yang bertugas mendukung kelancaran pelaksanaan tugas Direktur;
5. Bagian informasi dan pegaduan 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 tindak lanjutnya;
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 menumbuhkan kembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

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

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

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman, dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) 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 proposional 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 dan 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 proposional 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) Menjalin 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 4W + 1H, 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 Pengelolaan Pengaduan dengan alamat: Jalan Taman Bhakti Wonosari Gunungkidul 55851 Telepon (0274) 391007, 391288 Fax. (0274) 393437;
 - c. Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditunjukan kepada Tim Pengelolaan Pengaduan RSUD Wonosari dengan alamat: Jalan Taman Bhakti Wonosari Gunungkidul 55851 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 melalui layanan telepon/ pesan singkat ke nomor : 081919883365;
 - f. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan faksimili ke nomor : 0274-393437.
7. Tugas Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat :
- a. Merencanakan kegiatan akuntabilitas pelayanan publik;
 - b. Melakukan kegiatan klarifikasi terhadap pengaduan masyarakat;
 - c. Menindak lanjuti hasil pengelolaan pengaduan;
 - d. Melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait dalam upaya tindak lanjut pengaduan;
 - e. Melakukan kegiatan perbaikan pelayanan atas dasar masukan dari masyarakat; dan/ atau
 - f. Membuat laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat.
8. Pemantuan Tindak Lanjut Pengaduan
- a. Direktur melakukan pemantuan dan/ atau evaluasi pelaksanaan tindak lanjut penyelesaian laporan pengaduan yang dilakukan oleh Tim Pengelolaan 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 Pengelolaan 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 Pengelolaan Pengaduan dengan menunjukkan/ membawa identifikasi Pengadu yang diperoleh;
- e. Dalam rangka kegiatan pemantuan dan evaluasi serta untuk memberikan jawaban atas pernyataan pihak Pengadu, Tim menyelenggarakan sistem pemantuan bisa setiap bulan, triwulan dan semester atas pelaksanaan penanganan pengaduan di masing-masing Unit di lingkungan Rumah Sakit.

BAB III

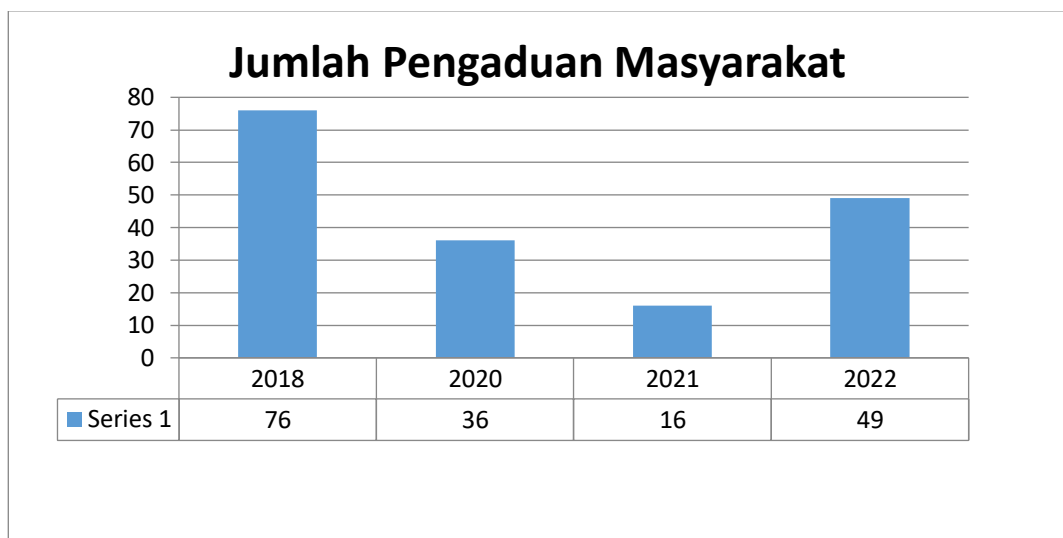
HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Saluran Pengaduan

Berdasarkan saluran pengaduan yang ada untuk kurun waktu tahun 2022 terdapat 49 pengaduan. Jika di rinci berdasarkan saluran pengaduan dan substansi unit dapat dilihat dalam tabel berikut :

Grafik III-1

Jumlah Pengaduan Masyarakat



Tabel III.1

Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Saluran Pengaduan

No	Saluran Pengaduan	Jumlah
1	Datang Langsung	2
2	Surat	1
3	SMS/WA	11
4	Web RSUD	8
5	Ulasan Google	12
5	Instagram	3
6	Kotak Saran	9
7	E Lapor	3
Jumlah		49

Tabel III.2
Jumlah Pengaduan Berdasarkan Unit Kerja

No	Unit Kerja	Jumlah
1	Diklat	1
2	Ruang Dahlia	1
3	TPP/Pendaftaran Rawat Jalan	7
4	IGD	2
5	Ruang Bersalin	2
6	Satpam	3
7	Poli Saraf	1
8	Radiologi	1
9	IRJ	3
10	Poli Anak	3
11	Poli Jantung	1
12	Admisi	1
13	Penunjang (Loundry, IPSRS, Parkir)	6
14	Farmasi	6
15	Ruang Melati	1
16	Ruang ICU	2
17	Poli Orthopedi	1
18	Poli Penyakit Dalam	1
19	Sub Umum	2
20	Poli Kulit Kelamin	1
21	Sanitasi	1
22	Laboratorium	1
23	Poli Saraf	1
Jumlah		49

Tabel III.3
Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pelanggaran disiplin	11
2	Etika	16
3	Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat	17
4	Dugaan Fraud	0
5	Lainnya (Informasi/ Saran)	5
Jumlah		49

B. Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

Dari 49 pengaduan yang diterima, maka status penanganan atas pengaduan tersebut s.d. 31 Desember 2022 sebagai berikut:

Tabel III.4
Status Penanganan pengaduan

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	49	100 %
2	Proses	0	0 %
Jumlah		49	100 %

C. Penjatuhan Sanksi

Terdapat 3 rekomendasi berupa saran, mutasi dan peringatan kepada karyawan yang melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat dan etika pada periode Tahun 2022, pada kasus:

1. Pelanggaran etika yaitu diberikan saran kepada petugas di IGD, Poli Jantung dan TPP Rawat Jalan/ Pendaftaran untuk bersikap ramah dan saat berhadapan dengan pasien dengan budaya 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun);
2. Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan memberi peringatan dengan teguran lisan bagi pegawai yang melanggar disiplin yaitu datang tidak tepat waktu;
3. Pelanggaran etika yaitu dengan mutasi 1 staf di Bidang Pelayanan Medis dan Keperawatan

BAB IV

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

A. Hambatan

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan periode Tahun 2022, antara lain :

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

B. Upaya Penyelesaian

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

1. Melakukan integrasi data dari masing-masing unit dengan terlebih dahulu berkoordinasi dengan Unit SIMRS terkait rencana pengembangan aplikasi pengelolaan pengaduan melalui Web;
2. Melakukan koordinasi secara berkala terkait validasi data yang diterima oleh masing-masing unit;
3. Direktur agar memberikan asistensi yang memadai kepada Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

BAB V

PENUTUP

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

Wonosari, 02 Januari 2023

Mengetahui :

Direktur



d. Heru Sulistyowati, Sp.A
NIP. 197002061999032004

Ketua Tim Pengelolaan Pengaduan
Masyarakat RSUD Wonosari

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Sumartana", written in a cursive style.

Sumartana, SKM, MMR
NIP. 19670327199031004

LAMPIRAN

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Januari 2022**

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindak Lanjut	Warna	Ket
1	12/1/2022	Trianus Januar Goncalves (lapor.go.id) 2 Juli 2020	Kepastian dan transparansi proses ijin penelitian di RSUD Wonosari atas nama Trianus Januar Goncalves (14/364902/sp/26250) Teruntuk bapak/ibu terhormat di RSUD Wonosari, perkenalkan saya memperkenalkan diri nama saya Trianus Januar Goncalves Mahasiswa Fakultas Fisipol UGM Angkatan 2014 dalam tujuan saya disini saya memohon dengan sangat agar proses saya dalam penelitian di RSUD Wonosari untuk ditinjau dan diproses. Saya sudah lelah dengan birokrasi yang bertele-tele dan tidak jelas ini. Saya sudah mengikuti prosedur yang berlaku baik itu dari pemerintah maupun dari Kabupaten. Saya hanya mohon saya hanya mahasiswa yang sedang berusaha menyelesaikan studi saya, bukan ingin mencari keuntungan dalam penelitian ini. Sekali lagi saya mohon bantuannya.	14/1/2022	Kepada. Yth. Trianus Januar Goncalves Berkait dengan laporan saudara mahasiswa Faklultas Fisipol Ugm, mengenai kepastian dan transparansi proses ijin penelitian di RSUD Wonosari, perlu kami sampaikan hal-hal berikut : 1. Bahwa untuk syarat ijin penelitian di RSUD Wonosari a. Surat Permohonan ijin penelitian b. Protokol Penelitian c. Proposal Penelitian d. Dilakukan telaah dulu dari tim KEPK untuk dikeluarkan Ethical Clearance e. Bila ada Ethical Clearance disertakan 2. Bahwa Kondisi saat itu (bulan Juni 2020) untuk kepengurusan penelitian di RSUD Wonosari belum bisa dilakukan secara online dengan pertimbangan : data sekunder untuk pelayanan Covid-19 ada yang bersifat rahasia sehingga tidak bisa sembarangan diakses oleh peneliti. Untuk data umum seperti profil RSUD Wonosari	Kuning	KEPK

					bisa diakses melalui portal/web ppid.gunungkidulkab.go.id. 3. Yang bersangkutan sudah pernah menghubungi kami (RSUD Wonosari) via Email dan sudah kami balas, bukti email terlampir, dan sampai komunikasi yang terakhir ybs tidak menanyakan lagi 4. Kami (RSUD Wonosari) mohon maaf apabila dalam penyampaian informasi kurang jelas. Untuk selanjutnya apabila saudara masih menghendaki melanjutkan penelitian, silakan kembali menghubungi bagian Komkordik RSUD Wonosari atau email : rsudwonosari06@gmail.com Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.		
--	--	--	--	--	--	--	--

Mengetahui

Direktur



dr. Heni Sulistyowati, Sp.A
NIP.19700206 199903 2 004

Wonosari, 31 Januari 2022

Ketua Tim Pengaduan



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

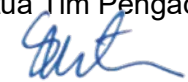
**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Februari 2022**

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Warna	Ket
1	04/02/2022	Feri (WA)	Pengaduan tentang ketidaknyamanan sikap salah satu perawat di Ruang Dahlia yang galak, nada bicara tinggi dan tidak responsif terhadap pasien.	04/02/2022	1. Pembinaan langsung dengan Tim R.Dahlia, khusus yang dimaksud akan dilakukan assesment psikologis klinis bagi semua Tim Pelayanan di R.Dahlia 2. Monev rutin untuk supervisi di lapangan pasca aduan	Merah	Instalasi Rawat Inap
2	05/02/2022	WA (021328636316)	Sekedar masukan buat yang daftar online bisa ada loket tersendiri sehingga tidak perlu antri lagi atau seperti di Sarjito pasien tinggal print sendiri terus langsung ke poli	05/02/2022	Selamat pagi Bapak/Ibu pengguna layanan di RSUD Wonosari, Bersama ini kami sampaikan bahwa terimakasih atas masukannya, akan kami tingkatkan pelayanan kami untuk kedepannya, mohon maaf atas ketidaknyamanannya.	Kuning	TPP Rawat Jalan
3	11/02/2022 WA aduan	088232375558 Diky	Assalamualaikum mohon maaf mengganggu waktunya, saya atas nama Diky ingin melakukan pengaduan atas pelayanan di RSUD Wonosari yang kurang mengenakan pengarahannya tidak dengan SOP yang berlaku, terimakasih semoga kedepannya bisa diperbaiki.	11/02/2022	Selamat pagi, terimakasih atas masukannya, kami mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan kami, akan kami jadikan evaluasi untuk perbaikan layanan yang lebih baik lagi.	Merah	Rawat Jalan

Mengetahui
Direktur

dr. Heru Sulistyowati, Sp.A
NIP. 19700206 199903 2 004

Wonosari, 28 Februari 2022
Ketua Tim Pengaduan


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

Type text here

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Maret 2022**

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Warna	Ket
1	Kamis, 03/03/2022	https://www.lapor.go.id	Pelayanan Dokter RSUD Wonosari yang menyuruh pindah ke RS lain atau Poliklinik padahal saya ke IGD itu dalam rangka ingin tau sesak nafas anak saya itu karena apa (https://www.lapor.go.id/laporan/detil/pelayanan-dokter-rsud-wonosari-yang-menyuruh-pindah-ke-RS-lain-atau-poliklinik-padahal-saya-ke-igd-itu-dalam-rangka-ingin-tahu-sesak-nafas-anak-saya-itu-karena-apa) Kepada Direktur RSUD Wonosari ... malam ini sekitar pukul 22.00 WIB ... saya selaku warga gunungkidul yang bangga dengan rsud ... apalagi rumah kami hanya terbatas jalan ... merasakan sakit yang amat sakit ... anak saya yang kesakitan ... sesak nafas langsung saya bawa ke igd diantar beberapa warga ... begitu masuk ditanya dokter jaga ... saya jawab sesak nafas ... dokter jaga dan rekannya sempat dialog ... dan bilang silahkan cari poliklinik atau rs	04/03/2022	- Datang ke Rumah yang bersangkutan - Mediasi dengan yang bersangkutan di fasilitasi oleh bupati - Klarifikasi petugas IGD - Dilakukan mediasi dan pembinaan kepada petugas yang jaga - Mutasi pegawai - Pembinaan Petugas IGD	Merah	Selesai

			yang lain ... padahal saya ke igd itu dalam rangka ingin tahu sesak nafas anak saya itu karena apa ... atau karena anak saya juga punya komorbid asma ... atau yang lain ... perawat sudah mau menyiapkan kursi roda buat anak saya ... tepi karena dokter jaga suruh pindah ke rs lain atau poliklinik ... ??? ... dengan rasa heran campur ngelus dada ... saya pindah ke rs yang lain ... alhamdulillah di rs lain anak saya diperiksa ... dilayani dengan baik kepada direktur rsud mohon suara kami ini ... ada pencerahan bagi semua ... apapun sikap dan pelayanan dokter malam ini ... saya tetap sayang ... saya cinta ... dan bangga dengan RSUD Wonosari ... Hormat kami bambang setiawan bs rt 06 rw 10 jeruk, kepek, wonosari. No hp 08122703563				
2	10/03/2022	085747007453 Arrasyafi'i	- Saya hanya ingin memberikan saran ... Jika masih "LAYAK" dipanggil rs dengan predikat baik secara "FAIR". MOHON UNTUK PENGISIAN KOISIONER, saat pasien sudah akan pulang ... Bukan baru dirawat sehari udah	11/03/2022	Terimakasih atas saran dan masukannya. Pengisian survei secara sampling dilakukan pada hari yang sama tidak memandang hari pertama, kedua dan seterusnya. Saran dan masukan akan menjadi bahan pertimbangan untuk kedepannya.	Merah	

			disuruh ngisi kuisisioner. Bagaimana letak “FAIR”nya. Jika pasien saja belum lahiran, sudah disuruh ngisi kemampuan/kelayakan tenaga medis. Saya terpaksa mengisi yang baik” supaya enakan dong sama yang tugas - Selama saya ke RS Jogja,Cawas, Klaten ngisi kuisisionernya pasti pasien pulang. - Apa ini strategi biar “RS” dapat predikat baik? Karena yang ngisi pada gak enakan kalau jujur. - Maaf saya cuma tanya, dan tidak menuduh - Sebenarnya fungsi aduan itu buat apa ya? - Kalau bingung menjawab tanyakan langsung ke atasan		Tim pengaduan masyarakat RSUD Wonosari		
	11/03/2022	085747007453	- Kenapa sekelas rsud tidak ada jaga dokter kandungan jaga malam? - “DOKTER KANDUNGAN JAGA MALAM”	12/03/2022	Selamat siang bapak ibu untuk saat ini dokter spesialis Obgyn di RSUD Wonosari baru ada 3 orang, yang memberikan layanan Rawat Inap, Ruang Bersalin, Rawat Jalan dan Kamar Operasi di jam kerja. Sementara untuk di luar kerja/malam di Ruang Bersalin ada bidan, perawat yang siaga kalau dibutuhkan konsultasi maka bidan akan menyampaikan via telepon kepada Dokter Obgyn. Kalau	Merah	

					memang emergency Dokter Obgyn bisa didatangkan ke RSUD. Untuk kegiatan survei kepuasan masyarakat/layanan aduan adalah untuk melihat prespsi masyarakat terhadap pelayanan di RSUD, untuk mendapatkan masukan yang membangun untuk peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Wonosari. Demikian, semoga kedepannya bisa menjadi lebih baik lagi. Terimakasih.		
	11/03/2022	085747007453	- Terus kenapa waktu lahiran tidak ada dokter yang tersambung? - Waktu di telepon bidan/perawat - Ibarat sampai nyawa bayi dan ibu taruhannya	14/03/2022	Terimakasih untuk masukannya, kalau boleh kami minta info kapan dan jam berapa kejadiannya, agar kami bisa klarifikasi ke ruangan dan petugasnya? Terimakasih	Merah	
	14/03/2022	085747007453	- 11 November 2021, jam 11-12 malam - Pasien sudah dirawat sejak tanggal 10 November siang - Terus Suntik pacu - Sampai tanggal 12 November pagi, kurleb jam 1.15 pagi, ada dokter yang datang. Tapi ibu sudah lemas, detak jantung bayi hampir sudah tidak terdengar. Tapi alhamdulillah berdetak kembli, Kami yang menunggu lemas. - Soalnya ibu bayi sudah tidak kuat mengejan, dan berkata kepada saya. Terus suami	16/03/2022	Selamat pagi bapak ibu Terimakasih atas informasinya, dari kasus ini akan kami jadikan kajian dan evaluasi AMP (Audit Maternal Perinatal) agar kedepannya bisa lebih baik lagi dalam melayani pasien di RSUD Wonosari Terimakasih	Merah	

			bilang minta disesar kepada bidan. Tapi setelah di telepon, bidan menyampaikan kepada kami ...” Maaf bu, kami sudah berusaha mnelepon ke dokter, tapi tidak ada yang tersambung”.. Terus bidan/perawat terlihat putus asa. - Detak bayi itu sudah sulit ditemukan, berulang kali, dan pindah-pindah tempat nyari detak jantungnya. Ibu sudah hampir pingsan.				
	16/03/2022	085747007453	- Iya pak, sampai akhirnya bayi meninggal - Kata dokter anak ruang melati bayi mengalami Afeksia berat. Dikarenakan bayi yang seharusnya sudah lahir masih di dalam perut. - Intinya keterlambatan dilahirkan, Padahal ibu bayi tanggal 10 siang sudah opname. Kondisi sehat. Dan sorenya di suntik plunaka, lanjut pacu. Bayi lahir tanggal 12. Harusnya sudah ada planing - Bayi pun tanggal 10 keadaan baik. November 2021 - Bayi meninggal setelah beberapa hari dirawat - Tanggal 10 November 2021 pas dirawat hari pertama	17/03/2022	Terimakasih untuk informasinya dan akan kami sampaikan ke Bidang yang menangani agar menjadi bahan untuk audit/evaluasi AMP. Kami ikut prihatin atas kejadian tersebut, dan mohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga Allah Tumah YME memberikan ganti yang lebih baik untuk keluarga pasien. Terimakasih Laporan sudah disampaikan ke Bidang Pelayanan Medis dan Keperawatan Rekomendasi = 1. Monev/supervisi rutin pasca kejadian/aduan 2. Assesment psikologis klinis 3. Komitmen pelayanan	Merah	

			- Tolong sampaikan kepada direktur anda ..bayi yang meninggal ini bayi mahal, karena orang tuanya promil bertahun-tahun, dan ini anak pertama. Sayang sekali meninggal karena keterlambatan dilahirkan. Ibunya mungkin sudah lelah karena dipacu 2 hari sejak tanggal 10 malam. Meski yang pertama suntik plinakan kata bidan. - Belum termasuk dampak trauma kesakitan pacu, vakum, dan psikis menunggu bayi kritis. Bukan hanya materi. - Berulang kali tanya apakah bisa lahiran normal, dokter menjawab bisa. Karena pinggul ibu luas. Faktanya kepala masih jauh diatas sampai hari H (12 Nov). Klo pun dari awal dokter ngomong ini di sesar saja. Pasti kami memikirkan baik-baik. Toh pada malam hari H itu suami minta sesar. Tapi ga ada dokter. - Bu anita datang jam kurang lebih 1.30 pagi, mengatakan sudah terlambat kalau minta sesar. Kelamaan. - Kepala bayi sudah posisi		4. Koordinasi dengan TIM KOMDIK		
--	--	--	---	--	---------------------------------	--	--

			bawah, tapi kata bidan masih tinggi letaknya dari jalan lahir - Amin - Terimakasih banyak, semoga aduan ini benar-benar tersampaikan ke Direktur, dan membawa perubahan lebih baik.				
3	19/03/2022	WA 083104422244	Mau ngasih masukan aja, tadi salah satu satpam yang jaga dekat mushola/masjid pintu masuk timur cara ngejelasin peraturannya SANGAT TIDAK MENGENAKKAN!!! Saya baru pertama kali bertemu satpam seperti itu, gak ada ramah-ramahnya, terus satu lagi satpam tadi pas ngejelasin peraturan TIDAK PAKAI MASKER, tolong amat sangat kalau mau ngerekrut karyawan di tes dulu sopan santunnya. Terimakasih...	19/03/2022	Laporan sudah diterima koordinator satpam dan sudah dikoordinasikan kepada semua satpam	Merah	



Mengetahui

Direktur

dr. Heru Sulistyowati, Sp.A
NIP. 19700206 199903 2 004

Wonosari, 31 Maret 2022

Ketua Tim Pengaduan

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

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan April 2022**

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Warna	Ket
1	08/04/2022	WA 087839270279	- Maaf harap dokter saraf datang lebih awal - Jam 10 lebih 30 menit belum ada dokternya - Semoga RSUD Wonosari semakin maju kebanggaan warga Gunungkidul - Hari Jumat 07/04/2022 Sampai hampir jam 11 dokter baru datang , Ruang saraf	08/04/2022	Laporan Sudah di sampaikan ke Kepala Instalasi Rawat Jalan Rekomendasi = Laporan sudah diterima Dikarenakan dokter harus visite ke bangsal terlebih dahulu sebelum pelayanan, poli sedikit tertunda	Merah	Rawat Jalan

Mengetahui



Direktur



dr. Heru Sulistyowati, Sp.A
NIP.19700206 199903 2 004

Wonosari, 30 April 2022

Ketua Tim Pengaduan



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

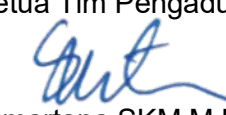
**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Mei 2022**

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Warna	Ket
1	13/05/2022 14/05/2022	Web RSUD wonosari	- Tolong dong keamanannya di tingkatkan, semalam saudara saya kehilangan HP sampai 3, ketiduran sebentar aja HP 3 langsung lenyap. - Ruang cempaka no 5 pasien atas nama Anas Naufal, yang beralamat di dusun jeruk legi, katongan, nglipar ; kejadian kemarin malam di atas jam satu tiba-tiba pasien dan yang nunggu mengantuk berat begitu lelap sebentar HP hilang. - Terimakasih banyak atas tanggapan komen saya	13/05/2022 14/05/2022	Laporan sudah disampaikan ke Ka Sub Bagian Umum Rekomendasi = Kepada Tim keamanan agar ditingkatkan patroli ke bangsal-bangsal, ruangan/instalasi dan perketat pengunjung baik sore dan malam hari Petugas keamanan juga cek apabila ada pengunjung yang mencurigakan Cek CCTV dan tetap melaksanakan tindakan sesuai prosedur	Merah	Rawat Inap

Mengetahui
Direktur

dr. Heru Sulistyowati, Sp.A
NIP. 19700206 199903 2 004



Wonosari, 31 Mei 2022
Ketua Tim Pengaduan

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

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Juni 2022**

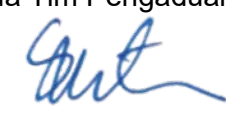
No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Warna	Ket
1	06/06/2022	Web RSUD wonosari Sumanto	- Saya antri pasien ... dari jam 08 sampe sekarang belum tertangani di ruang radiologi .. padahal jadwal jam 09.00 setelah saya tanya, ternyata jawabannya dokter belum datang..kalau dokter belum datang kenapa ngasih jadwalnya jam 09.00 dokter kemana? Terimakasih semoga kedepannya RSUD lebih baik dan cepat dalam pelayanan	06/06/2022	1. Evaluasi jam kehadiran DPJP 2. Monev/supervisi rutin 3. Pendekatan melalui Tim Komite Medik	Merah	
2	18/06/2022	Web RSUD Wonosari Zhafran El	- Kemana mengadukan keluhan - Di ruang rawat inap banyak tamu yang berkunjung - Sehingga mengganggu kenyamanan pasien lain Harap di tindaklanjuti. Terimakasih	20/06/2022	Laporan sudah disampaikan ke Bidang Pelayanan Medis dan keperawatan Rekomendasi = Evaluasi pembatasan kunjungan (Monev Terpadu) Yanmed,Umum dan Penunjang	Kuning	

3	30/06/2022	Web RSUD Wonosari Bahlul Yusuf	Pagi Hanya mau kritik membangun. Tolong SDMnya yang bekerja sebagai pelayanan publik harus dididik attitude nya. Padahal keseluruhan sudah bagus hanya ada oknum petugas yang tidak sopan terutama dalam hal pelayanan loket, sering ketus dalam melayani di loket satu	30/06/2022	Laporan sudah disampaikan ke Koordinator Pendaftaran rawat jalan Rekomendasi = Akan kami evaluasi dan tindak lanjuti ke yang bersangkutan	Merah	
---	------------	--------------------------------------	--	------------	---	-------	--

Mengetahui
Direktur

dr. Heru Sulistyowati, Sp.A
NIP.19700206 199903 2 004



Wonosari, 30 Juni 2022
Ketua Tim Pengaduan

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

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Juli 2022**

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Warna	Ket
1	16 Juli 2022	Kotak saran Puji lestari	Dengan hormat, Bersama ini saya pasien fisioterapi sangat kecewa dengan kurangnya komunikasi dengan pasien, pelayanan pasien mohon di berikan yang lebih baik lagi, jika ada dokter cuti segera konfirmasi dan pasien di beri tahu dengan tanggal yang sudah di jadwalkan agar pasien tahu ada perubahan jadwal karena dokter cuti. Terimakasih	16 Juli 2022	Terimakasih atas masukan dan sarannya sudah kami koordinasikan dengan poli terkait. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Rekomendasi = Akan kami tingkatkan komunikasi (Informasi dengan pasien)	Merah	
2	20 Juli 2022	Kotak saran Hantono (Tumpuk RT 20 RW 03, Ngawu, Playen)	Pelayanan terhadap anak seharusnya lebih ramah dan sabar karena perawat yang menangani ngak tahu latar belakang anak tersebut seperti apa	20 Juli 2022	Terimakasih atas masukannya dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya di RSUD Wonosari. Kami akan selalu mengadakan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan termasuk perilaku SDM. Semoga kedepannya bisa lebih baik lagi	Merah	

3	25 Juli 2022	WA 0817277873	Assalamualaikum, selamat pagi mohon di pertimbangkan untuk petugas pelayanan di poli jantung nama Bapak Agus, perlu dicarikan orang yang ramah, karena melayani lansia juga karena jantung sangat sensitif, sehingga perlu ramah dalam pelayanannya, terimakasih atas perhatiannya, Wassalamualaikum	25/06/2022	Laporan sudah disampaikan ke kepala Instalasi Rawat Jalan Rekomendasi = Akan kami komunikasikan dengan yang bersangkutan	Merah	
---	--------------	---------------	--	------------	--	-------	--

Mengetahui
Direktur

dr. Heru Sulistyowati, Sp.A
NIP.19700206 199903 2 004



Wonosari, 31 Juli 2022

Ketua Tim Pengaduan



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

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Agustus 2022**

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Warna	Ket
1	12 Agustus 2022	Instagram RSUD Wonosari Kazenomori-id Tri Haryanti Wahyuningsih	Tolong bagian administrasi mulutnya kaya gak di sekolahin sama sekali gak ada sopan santunya, adik saya jadi korban nya dia udah sakit parah di ejek ejek di depan umum terus ketawa ketawa bikin mental orang down, kalau gak mau di tindak lanjuti orang nya saya laporin sekalian ya . saya gak terima atas perlakuannya. Ibu saya punya darah tinggi gara” kejadian itu ikt drop, kalau ada apa” saya tuntutan, sama orang tua juga gak ada etikanya. Terus ketawa” 2 orang itu. Sambil nanya “wah kenapa gak mau operasi takut ya”, terus ketika ibu saya tegur kenapa sikap mereka gitu mereka terus meluarkan kata – kata ejekan nya sambil ketawa. Gara” kejadian di ejek sambil ketawa itu adik saya gak mau cek lagi ke rs sekarang. Etikannya tolong ke pasien jangan sampai kaya gitu lagi mental orang beda”. Mungkin mereka sering melakukan itu	18/08/2022	Laporan sudah ditanggapi dan teguran kepada petugas oleh bapak Sumartana SKM,MMR dan Sunyoto S.SiT,M.AP di TPP Rawat Jalan	Merah	

			jadi di anggap biasa.				
2.	29-08-2022	Kotak Saran	Parkiran mobil kurang luas	29-08-2022	Akan kami koordinasikan dengan unit terkait Rekomendasi = Segera ditindaklanjuti	kuning	
3.	29-08-2022	Kotak Saran	Pelayanan semrawut di farmasi	29-08-2022	Akan kami koordinasikan dengan unit terkait Rekomendasi = Lahan parkir terbatas diarahkan ke tempat parkir KODIM Petugas parkir agar mengarahkan mobil parkir di parkir KODIM	Kuning	

Mengetahui

Direktur



Dr. Heru Sulistyowati, Sp.A

NIP.19700206 199903 2 004

Wonosari, 31 Agustus 2022

Ketua Tim Pengaduan

Sumartana, SKM, M.MR

NIP.19670327 199003 1 004

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan September 2022**

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Warna	Ket
1.	10 September 2022	IG RSUD Wonosari (Chandra bagas agus nugroho)	Dear RSUD Wonosari Mohon maaf kalau sebelumnya lancang, tp demi kebaikan bersama ijin saya menyampaikan keluhan guna membangun pelayanan rsud yang lebih baik. Sebelumnya saya mau bertanya, apakah perawat ada SOPnya? Kalau ada mengapa satu perawat dengan perawat yang lain berbeda-beda dalam memberi pelayanan? Keluhan saya kali ini saya spesifikasikan ke pelayanan perawat di ruang melati. Ada oknum perawat yang teramat sangat judes dan kurang berkeperimanusiaan menurut sudut pandang saya, beberapa waktu lalu sebelum ke melati, Anak saya sempat dirawat di nicu, dan perawat nicu ramah-ramah, cukup komunikatif dan informatif, Ya tentu sebatas informasi perawat yang tidak melewati ranah dokter. Berbeda halnya dengan oknum perawat ruang melati yang sangat dingin, tidak komunikatif dll. Tentu besar harap saya hal tersebut bisa menjadi bahan evaluasi, saya menyampaikan keluhan saya		Tanggapan dari ruang melati Mengenai masukan dari seorang/keluarga/bp bayi sebagai ayah pasien ruang melati Pertama-tama kami panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat berupa kesehatan Kami atas nama Ruang Melati mengucapkan terimakasih atas masukan yang disampaikan bagi R.Melati beberapa hari yang lalu. Tanggapan : Kronologi bayi datang ke R.Melati tanggal 10/09/2022 (09.30) sebelum dirawat di NICU. Kritik atau saran masuk tanggal 11/09/2022. Dalam arti kita baru bertemu beberapa kali saja, dan teman2 R.Melati belum sempat ketemu pada saat itu. Info dari teman sejawat yang bertemu dengan bapak bayi : seingat saya bapaknya datang ke ruangan mengantar ASI, sama menyampaikan kalau ibu nya mondok lagi, tapi apa boleh kesini? Terus bapaknya bilang ASI donor tapi sudah Acc dokter di NICU. Teman sejawat (jaga sore) ASI saya terima, terus saya jelaskan ibu bayi mau kesini (R.Melati), boleh, asalkan izin dulu ke petugas R.Kana Selanjutnya TS yang jaga pagi bilang,	Merah	

			bukan untuk saya, namun demi bama baik rsud wonosari. Terimakasih	pas jaga kul mboten nate edukasi bapak bayi, hanya tau saat menunggu mau konsul dokter, kalau sama ibunya komunikasi biasa Info dari teman sejawat lain : TS bertemu dengan bapak bayi, mencari botol dot 3, ketemu semua, terus antar ASI donor ASI lewat jendela, dijawab O nggih an by.ny nuning siwi, trs menjawab : gnggih pak. Bpk antar ibu bayi, ibu didampingi TS sampai kursi kamar bayi. Bpk antar ibu lagi dan bilang mau konsul dokter, kemudian dijawab TS “nggih” Tiang infus di letakkan di depan apar, biar tidak mengganggu aktivitas Versi lain dari TS yang lain : Sus, mau krm ASI, katanya bayi sudah dipindahkan ke R.Melati. Djawab TS : sekedap kulo, tingali riyen ngih pak. Bpk menjawab : alhamdullilah Bpk : niki wau krm ASI tetapi ASI donor , soalnya ibu dirawat lagi TS : oo ngih Bpk : dokter sudah acc pada saat di NICU terkait ASI donor TS : baik, berarti nanti bisa kami berikan Bpk : bpk bertanya ibu bayi, saat dirawat di kana, bisa melihat bayinya ke ruang melati tidak ?		
--	--	--	--	---	--	--

					TS : bisa..bpk..alhamdullilah Praduga : Tapi melihat dari gerak gerik ayahnya, bila mengantar ibu bayi, di bukakan pintu,sampai masuk ruangan. Minta ibunya di bantu perawat. Kemudian dibantu TS yg jaga. Tapi terkadang perawat sedang sibuk tindakan bayi yang lain tidak bisa mendampingi ibu masuk. Bapak kadang melihat sampai ibu masuk ke ruang bayi. Apa mungkin tidak manusiawinya kita memberikan ibu bayi jalan sendiri sampai kamar bayi tanpa bantuan perawat		
2.	09 September 2022	Nora (Datang Langsung Ke Bagian Admisi)	Komplain tentang rawat inap ICU	09-09-2022	Ybs diminta membuat aduan secara tertulis - Komite keperawatan unuk segera klarifikasi	Merah	
3.	14 September 2022	Nora Veri Ayu Wareng III, 01/03, Wareng (Surat)	Melaporkan oknum pegawai ICU RSUD Wonosar an ADI NURCAHYANTO melakukan tindakan tidak adil kepada saya dengan mengingkari janji untuk menikahi. Saya sudah sempat hamil dan dilamar, sudah menjalani hubungan sebelum bercerai. Setelah itu saya dipaksa untuk dibawa ke rumah sakit untuk dilakukan operasi(mengugurkan kandungan). Dengan kondisi lemas saya minta untuk memberi kabar keluarga tetapi saudara tidak memberi kabar kepada orang tua saya, dan yang bertanda tangan untuk	14 September 2022	- Sudah ditindak lanjuti komite keperawatan untuk segera diklarifikasi - Sudah dilakukan pembinaan dan mutasi kepada ybs	Merah	

			persetujuan operasi adalah saudara adi. Mohon ditindaklanjuti laporan saya				
4.	12 September 2022	Web RSUD wonosari Satria Aji Wibawa	Kenapa cek lab hasilnya lama sekali (2 jam)? Dokter eko (orthopedi) juga tidak cek langsung keadaan pasien, dengan alasan sedang operasi. Yang periksa pasien malah suster	13/09/2022	Selamat pagi pak, terimakasih untuk masukannya dan masukan dari bapak akan segera kata konsultasikan ke bagian terkait. Terimakasih Rekomendasi = - Sudah dikomunikasikan dengan dr Eko tentang jadwal pelayanan poli - Monev ke lab oleh Bidang Penunjang	Merah	
5.	21 September 2022	Web RSUD Wonosari Ndr By	Maaf ya kak sebelumnya, kemarin bener-bener emosi. Loket 6 kak, ditegur saja petugasnya yang datang periksa manusia masa disaranin ke dinas peternakan	21 September 2022	Laporan sudah diterima dan teguran ke TPP Rawat Jalan oleh Kabag TU. Waktu itu pasien pasca di gigit anjing hari ke 4, datang ke TPP loket 6 tanya apakah bisa vaksin rabies. Petugas loket 6 mengatakan untuk ke dinas peternakan	Merah	



Mengetahui
Direktur

dr. Heru Sulistyowati, Sp.A

NIP. 19700206 199903 2 004

Wonosari, 30 September 2022

Ketua Tim Pengaduan

Sumartana, SKM, M.MR

NIP. 19670327 199003 1 004

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Oktober 2022**

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Warna	Ket
1.	07 Oktober 2022	Ulasan dari web RSUD Wonosari (Trinur Hidayati)	Pelayanan semrawut. Tolong tingkatkan pelayanan yang lebih baik lagi (poli dalam)	10 Oktober 2022	Laporan sudah diterima, akan kami koordinasikan dengan teman-teman pelayanan di klinik dalam (walaupun tidak jelas semrawud yang dimaksud)	Kuning	
2.	07 Oktober 2022	Ulasan dari web RSUD Wonosari (Mega Evania Fazzyla)	Pelayanan farmasi terlalu lama. Mohon tingkatkan pelayanannya, pasien terlalu lama menunggu	10 Oktober 2022	Sudah di sampaikan dan di komunikasikan ke bagian farmasi Laporan sudah diterima untuk segera ditindak lanjuti	Kuning	
3.	17 Oktober 2022	Ulasan dari Web RSUD Wonosari (Makan Kenyang)	Untuk loket obat di apotik yang beroperasi hanya 1, padahal ada 3 loket penyerahan obat. Mohon di operasikan semua loket penyerahan obat agar tidak terjadi penumpukan. Terimakasih	17 Oktober 2022	Sudah diupayakan dan tindak lanjuti oleh Kepala Instalasi farmasi	Kuning	
4.	21 Oktober 2022	Ulasan dari Web RSUD Wonosari (Fauzi Salasa)	Sangat-sangat buruk Dr pelayanannya, para perawat maupun calon perawat dll, bercanda dengan ketawa seperti di pasar.. Tolong diperhatikan etika di RS Sprei pun bau AMIS Loket pendaftaran pasien sangat tidak menyenangkan Sangat buruk Terutama loket obat.. sangat lambat Mbo ya di lihat itu antrian seratus, loket 3 aja yang buka cuma 1..nunggu udah 2 jam	21-10-2022	Laporan sudah disampaikan ke unit laundry Akan kita tindak lanjuti dan kita evaluasi	Merah	

			yang lain jg pada komplain.. Gak berubah !!!				
5.	20 Oktober 2022	WA 089535855238 3 (FAUZI)	Ini kenapa loket apotik buka Cuma 1, lihat dong yang antri udah 3 jam percuma ada tulisan loket yang lain tapi gak dipake	20-10-2022	Sudah di sampaikan dan di komunikasikan ke bagian farmasi Laporan sudah diterima untuk segera ditindak lanjuti	Kuning	
6.	20 Oktober 2022	WA 081779244066 (FAHMAFADIL LAH)	Usul kepada pimpinan alangkah lebih baik pelayanan RSUD di utamakan.Rapat Dokter tidak di saat pelayanan pasien	20-10-2022	Laporan sudah disampaikan ke Kepala Instalasi Rawat Jalan Rekomendasi = Akan kami sampaikan ke bagian manajemen untuk pengaturan jam rapat	Kuning	
7.	24 Oktober 2022	Kotak saran	Lelet Jenuh Tolong diutamakan pemeriksaan anak	24-10-2022	Sebagai bahan bahan evaluasi pelayanan di klinik Anak Rekomendasi = Komunikasi dengan di unit layanan	Kuning	
8.	24 Oktober 2022	Kotak Saran Sigit S Wungurejo, Pengkol, Nglipar 087878455546 Poli dalam	Yth Pimpinan RSUD Mohon disediakan buku yang menarik,novel komedi dan sejenisnya Agar yang bisa baca terhibur hatinya	24-10-2022	- Sebagai usulan pengadaan buku di RSUD (perpustakaan) Rekomendasi = Usulan pengadaan buku untuk perpustakaan	Kuning	
9.	24 Oktober 2022	Kotak saran IbKarsini Randusari, Watusigar, Ngawen 085641982496 R.Melati	Disarankan ditambah vasilitas toilet di ruangan bawah agar memudahkan ibu menyusui dan ibu pasca melahirkan untuk buang air kecil/besar karena pasien sebagian besar mengeluh naik turun tangga kaki bengkak sehingga menambah tingkat kejenuhan dan kesetresan ibu saat menunggu bayi, sehingga mempengaruhi produksi asi.Terimakasih	24-10-2022	Terimakasih atas masukan dan sarannya. Diusulkan ke Bidang pelayanan Penunjang untuk menambah/merenovasi gedung/Ruang melati Usulan sudah diakomodir untuk pembuatan ruang tunggu di lantai 1 (th 2022)	Kuning	

10.	24 Oktober 2022	WA 081288894444	Kenapa pendaftaran online RSUD lama sekali baru jawabannya apakah operator gak stanby? Dariii jam 07.40 baru dijawab 08.29 akhirnya usaha pagi pagi biar dapat antrian kecil malah dapat nomor antrian besar	24 Oktober 2022	- Sebagai bahan evaluasi untuk petugas pendaftaran online WA untuk lebih fast respon - Petugas pendaftaran lebih sigap dan cepat memberikan balasan wa	Kuning	
-----	-----------------	--------------------	---	-----------------	---	--------	--

Mengetahui
Direktur

dr. Heru Sulistyowati, Sp.A
NIP.19700206 199903 2 004



Wonosari, 31 Oktober 2022

Ketua Tim Pengaduan



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

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan November 2022**

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Warna	Ket
1.	04 November 2022	Pesan dari web Bisnis RSUD Wonosari (Yoel Sapta Tri Nugroho)	Sayang rumah sakit yang segini lebarnya dan terletak di kota. AC ruangan aja mati. Kasian pasien kalau panas kepanasan apalagi kalau malam. Mohon untuk diperbaiki lagi kak. Makasih Ruang Anggrek K 1 depan apotik anindita Kusuma ruang anggrek kelas 1 Dirawat mulai tadi malam Nama pasien warsinah, mulai rawat dari tadi malam. AC sudah mati dari awal masuk kamar. Rasane koyo diopen yakin wis kak. Sekelas ruangan kelas 1 fasilitas AC saja tidak ada buat apa nambah biaya? Dari tadi pagi sampai sekarang belum ada teknisi satu pun yang datang untuk mbenahi AC di ruangan. Kasian pasien kepanasan kayak cacing keungkep. Jawaban hanya iya iya saja dak ada yang gerak sama sekali	04 November 2022	Selamat pagi bapak ibu mohon maaf atas ketidaknyamanannya terimakasih atas masukan dan sarannya. Mohon informasi untuk ruang rawat inap di bangsal apa? Selamat siang bapak ibu mohon maaf atas nama siapa dan mulai rawat inap tanggal berapa? Selamat pagi bapak ibu mohon maaf atas ketidaknyamanannya, terimakasih atas masukan dan sarannya. Sudah kami sampaikan dan akan segera di tindak lanjuti Rekomendasi - Sudah langsung dilakukan perbaikan	Kuning	
2.	04 November 2022	Pesan dari Web Bisnis RSUD Wonosari (Hana Sasmita)	Selamat siang, maaf mengganggu, saya keluarga bu warsinah (ruang rawat Anggrek, Kelas 1). Saya penanggung jawab bu warsinah (anak	07 November 2022	Selamat siang bapak ibu mohon maaf atas ketidaknyamanannya, terimakasih atas masukan dan sarannya. Sudah kami sampaikan, sudah ditindak lanjuti dan ac sudah diperbaiki.	Kuning	

			pasien) saya mau komplain, kenapa dari awal masuk AC mati, adek saya yang menunggu sudah komplain tidak ada perbinaan, tidak ada tindak lanjut dari teknik ataupun info lanjut dari perawat/ yang berhubungan? Dan kenapa dari awal tidak di info kalau ruangan AC mati? Askes Ibu saya kelas 2, disuruh naik kelas 1, Ok saya ngak papa, dan sisa kamarnya otomatis bayar dong! Kalau fasilitas AC mati seperti ini apa saya perlu bayar full? Dan dari kalian/ pihak dari RS tidak ada yang konfirmasi bagaimana ceritanya ya ? Apakah dari awal pasien masuk tidak ada pengecekan ruangan dahulu? Mohon klarifikasinya Terimakasih Bilang aja, saya juga bekerja di bagian pelayanan RS, dan kurang lebih saya mengetahui untuk alurnya, apabila seperti ini terjadi kita langsung protes apabila hal seperti ini tidak ada tindak lanjutnya, bagaimana perihal kondisi pasien, hal seperti itu kan juga bisa menyangkut kondisi pasien terimakasih mohon di tindak lanjuti		Kami akan selalu mengadakan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan Semoga kedepannya pelayanan lebih baik. Terimakasih Rekomendasi - Sudah langsung di tindaklanjuti dan di perbaiki		
3.	07 November 2022	E Lapor	Laporan disposisi ke RSUD Wonosari dari Pemkab Gunungkidul Semoga pelayanan RSUD	07 November 2022	- Terimakasih atas masukannya semoga RSUD Wonosari bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi	Kuning	

			Wonosari semakin ramah tamah, cepat tanggap responsif, mengutamakan kesehatan warga gunugkidul. Jangan mau kalah sama RS Swasta.. makasih bapak Mayor @Sunaryanta		- Sebagai motifasi RSUD untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan RS		
4.	09 November 2022	Ulasan Google Firsta Ika	Pelayanan poli anak sangat lama, pdhl anak itu kan susah menunggu ada jam makan & jam tidur, staf tidak profesional, sudah di timbang sudah di ukur tb minta di ulangi lagi, sudah menunggu 2 jam tidak juga di priksa	09 November 2022	- Akan kami sampaikan dan koordinasikan ke poli Anak oleh Ka Instalasi Rawat Jalan - Mohon memberikan kronologi yang runtut dan jelas agar mudah untuk melacak	Merah	
5.	13 November 2022	Ulasan Google Hanz Plus	Jelek banget pelayanan masak orang mau lahiran persiapannya gada sama sekali, gek perawatnya nek ngomong gak mikir lagi, jelek banget sumpah disini, nyesel banget ke rumah sakit ini	13 November 2022	Sudah sampaikan ke bidang Pelayanan Medis dan keperawatan	Merah	
6.	13 November 2022	Ulasan Google Sari Doa	Pergi ke RSUD karena dikasih rujukan sama dokter keluarga. Dirujuk ke dokter spesialis kulit. Daun Telinga sudah bengkak, tapi sama sekali nggak diperiksa, cuma dikasih obat kompres dan salep. Pelayanannya tidak ramah, bahkan dikasih tau "kalau cuma kayak gini nggak usah ke rsud, di puskesmas sudah cukup". Ya kita mana tau, wong dokter keluarga yang kasih rujukan. Makanya kita sebagai pasien, diedukasi, dijelaskan tentang sakitnya, biar kita paham.	13 November 2022	Sudah kami komunikasikan dengan perawat kulit . Sudah dicari diregister belum menemukan pasien dengan keluhan tersebut dan waktu pemeriksaan tidak jelas.	Merah	
7.	19 November	Ulasan Google Novia Dwi	Bulan lalu anak saya terkena radang paru2 dan komplikasi	19 November	1. Sudah disampaikan ke Unit Sanitasi 2. Melakukan investigasi terhadap	Merah	

	2022	Anggraini	parah di rawat di rumah sakit ini khususnya di ruang PICU NICU dan Melati selama kurang lebih 26 hari dengan pelayanan yg Maa Syaa Allah.. Baik dokter dan perawat2nya pelayanannya sangat memuaskan. Perawatnya ramah2. Terkhusus untuk dr. Novia terimakasih banyak sudah menangani anak saya dg sebaik2nya. Alhamdulillah anak saya sudah tumbuh sehat sekarang. Tapi untuk masukan aja buat petugas kebersihan ibu2 yg bertugas di ruang bersalin dimohon lebih ramah lg ke depannya. Terimakasih	2022	petugas CS pokok di R.VK dan benjelan 3. Dari hasil investigasi diperoleh hasil bahwa petugas CS menegur/mengingatkan agar penunggu pasien bayi di melati tidak ke kamar mandi mushola VK tetapi ke kamar mandi melati lantai 2 4. Memberikan peringatan agar petugas CS sopan dalam mengingatkan 5. Memberikan motivasi dan semangat melayani kepada petugas CS dengan mengundang psikolog Evan untuk memberikan motivasi pelayanan prima pada hari Selasa 22-11-2022 , jam 10.00-12.00 di ruang Sanitasi. Semoga kejadian ini tidak terulang kembali.		
8.	24 November 2022	Ulasan Google Fajar Prasetya	Layanan laboratorium pagi2 saya panggil sampe bbrpa kali tidak keluar dan ada tulisan Bell tpi tidak ada bell dtempatny.. tolong dbenahi .. terimakasih	24 November 2022	Aduan sudah di sampaikan ke Laboratorium Klarifikasi = - Pasien tidak membunyikan bel. Masih shift jaga malam. Hanya berdua - Kami telusuri letak bel tidak begitu tampak untuk yang tidak biasa (bukan petugas IGD/Bangsai) - Bel sebenarnya ada di dekat kotak sampel. Hal ini yang membuat tidak tampak - Posisi bel ada disini. Tidak nampak bagi yang tidak biasa - Sudah kami tindaklanjuti kemarin sore - Saya koordinasikan untuk segera perbaiki tulisan bel - Langsung kemarin sore di rubah	Kuning	

					posisi tulisan bel - Semoga kedepannya kami bisa lebih baik		
9.	26 November 2022	Instagram Samsul	Siang Kenapa untuk pelayanan masih seperti ini Kasian pasien pasien nunggu lama Bila tidak ada karyawan cari hayo biar pada enak semuanya Hanya nomer 2 dan 3. Kasian mbak mbaknya mas mbak pimpinan RSUD Wonosari	26 november 2022	Laporan sudah kami sampaikan ke Farmasi dan sudah di terima oleh Kepala Instalasi Farmasi	Kuning	

Mengetahui
Direktur

dr. Heru Sulistyowati, Sp.A
NIP.19700206 199903 2 004



Wonosari, 30 November 2022

Ketua Tim Pengaduan



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

**Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Desember 2022**

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tgl Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Warna	Ket
1.	02 Desember 2022	Ulasan Google Ratna Utami	Bawa anak ke igd karena batuk ga bisa ngluarin lendir,. Baru datang udah kaya dikeroyok mba mas pkl ada 8 orang,ga demam dibilang demam 38°, pake mau di kasih obat lewat an*s segala.. Kita tau anak demam tuh kaya apa..Sy ngeyel di cek lagi suhunya ternyata bener kan 36,8°.. Makane anak pkl jangan taruh di igd main keroyokan jadi miss komunikasi kan..mana mba mas pkl masih ragu² ga cekatan masang infus anak..	02 Desember 2022	Laporan sudah disampaikan ke bidang pelayanan medis dan keperawatan Monev oleh bidang pelayanan medis dan keperawatan	Merah	
2.	05 Desember 2022	Ulasan Google Nur Rahma Triyani	Pelayanan farmasi nya ramah tapi cuma satu yang saya kurang suka:(bapak parkir yang di belakang kurang enak karna pagi2 sudah marah-marah bikin saya trauma mau parkir disitu lagi	05 Desember 2022	Disampaikan kepada unit parkir agar lebih meningkatkan mutu layanan terutama dalam komunikasi efektif, budaya 5s dalam bekerja	Merah	
3.	07 Desember 2022	Wa RSUD 081249776845 Iswa Nurul Fajar	Disiplin dokter tolong diperbaiki Terutama disiplin datang, bukan hanya disiplin pulang Ya untuk semuanya saja, semoga rsud bisa lebih memberikan pelayanan prima	07 Desember 2022	Laporan sudah disampaikan ke bidang pelayanan medis dan keperawatan Monev oleh bidang pelayanan medis dan keperawatan	Merah	
4.	08 Desember	Ulasan Google Iswa Nurul	Beberapa kali priksa di poli dan sampai jam 10.00 WIB dokter	08 Desember	- Laporan sudah disampaikan ke Ka Instalasi Rawat Jalan	Merah	

	2022	Fajar	belum datang dan pemeriksaan belum mulai 1 pun. Tolong kedisiplinan dong, ini orang sakit lo :)	2022	- Aduan tidak jelas di poli mana, memang ada beberapa poli yang pemeriksaan dokter agak siang mengingat dokter harus visit - Kami koordinasikan dengan DPJP		
5.	08 Desember 2022	Datang langsung Bp Sugino (Klinik Saraf)	- Petugas administrasi datangnya terlambat - Pemberian no antrian tidak sesuai antrian di WA dengan di poli - Usulan = seperti di klinik jantung dan urologi antrian sudah sesuai	8 Desember 2022	Monev ke rawat jalan oleh Bidang Pelayanan Medis dan Keperawatan	Merah	
6.	09 Desember 2022	Kotak saran Tanti Deni Masrofah Nglindur Wetan, Girisubo 081289745344	Pelayanan suangat lama ada loket 1,2,3,4,5 kenapa yang dipakai hanya loket 1,2,3 ? Mohon ditingkatkan lagi kecepatan pelayanannya supaya pasien tidak sampai pucet menunggu . Terimakasih	09 Desember 2022	Laporan sudah kami sampaikan ke Farmasi dan sudah di terima oleh Kepala Instalasi Farmasi Memaksimalkan waktu tunggu	Kuning	
7.	25 Desember 2022	Kotak Saran Tawarsari, 05/18 083141963 Ruang Amarilis	Saran saya untuk rauagan Amarilis diberi wastafel berguna untuk mencuci dot balita karena pengalaman saya ketika menjaga anak saya opname di Amarilis tiap hari mencuci dot di kamar mandi. Niatnya mencuci agar jauh dari bakteri eh malah mencuci dot di pusat bakteri	26 Desember 2022	Sudah disampaikan ke Intalasi IPSRS untuk pengadaan wastafel	Kuning	

Mengetahui
Direktur

dr. Heru Sulistyowati, Sp.A
NIP.19700206 199903 2 004

Wonosari, 31 Desember 2022
Ketua Tim Pengaduan

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



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
DINAS KESEHATAN
RSUD WONOSARI

ꦫꦱꦸꦢꦮꦺꦤꦺꦴꦱꦂꦶ

Jalan Taman Bhakti Nomor 06 Wonosari Gunungkidul 55812

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

Posel : rsudwonosari06@gmail.com, Laman : rsudwonosari.gunungkidulkab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
NOMOR 030 /KPTS/2022
TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI TAHUN 2022

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan meminimalisir pengaduan dari masyarakat perlu adanya mekanisme pengelolaan pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonosari;
 - b. bahwa untuk mengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu dibentuk Tim;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Tahun 2022;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta;
 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 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
 6. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah;
 7. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 13 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 23 Tahun 2011;

8. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 13 Tahun 2020
Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 17 Tahun 2020
tentang Perubahan Atas tentang Pembentukan
Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi, dan
Tata Kerja Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah
Sakit Umum Daerah Wonosari pada Dinas Kesehatan;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Rumah
Sakit Umum Daerah Wonosari dengan susunan personalia
sebagaimana dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak
terpisahkan dari Keputusan ini..
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU
Keputusan ini adalah :
a. merencanakan kegiatan akuntabilitas pelayanan publik;
b. melakukan kegiatan klarifikasi terhadap pengaduan
masyarakat;
c. menindak lanjuti hasil pengelolaan pengaduan;
d. melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait dalam
upaya tindak lanjut pengaduan;
e. melakukan kegiatan perbaikan pelayanan atas dasar
masukan dari masyarakat; dan
f. membuat laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan
masyarakat.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam
diktum KEDUA Keputusan ini, Tim bertanggungjawab kepada
Direktur.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini
dibebankan kepada DPA Rumah Sakit Umum Daerah
Wonosari.
- KELIMA : Keputusan Direktur ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Wonosari
pada tanggal 12 Januari 2022

DIREKTUR RSUD WONOSARI,

SULISTYOWATI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
NOMOR /KPTS/2022
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN
PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
WONOSARI TAHUN 2022

SUSUNAN PERSONALIA

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1.	dr.Heru Sulistyowati, Sp.A.	Penanggungjawab	Direktur
2.	Sumartana, S.K.M., M.MR.	Ketua	Kepala Bagian Tata Usaha
3.	Sunyoto, S.SiT., M.A.P.	Sekretaris	Kepala Subbagian Umum
4.	Ismono, S.SiT., M.Kes.	Anggota	Kepala Bidang Pelayanan Penunjang Medik dan Non Medik
5.	Nandar Sulistyoyo, AMK., S.E., M.M.	Anggota	Kepala Bidang Perencanaan dan Keuangan
6.	drg. Ni Luh Putu Sri Widani, Sp.KG	Anggota	Kepala Instalasi Rawat Jalan
7.	dr. Rini Dwi Lestari, M.Sc., Sp.A.	Anggota	Ketua Komite Medis
8.	Zainal Arifin, S.ST.	Anggota	Ketua Komite Keperawatan
9.	Dra. Heny Susilowati, Apt.	Anggota	Ketua Komite Nakes Lain
10.	Restu Purnawati, A.Md.	Anggota	Pelaksana Perekam Medis
11.	Melia Novita Sari Wijaya, S.K.M.	Staf Sekretariat	Kepala Unit PJPAK

DIREKTUR RSUD WONOSARI,
SULISTYOWATI

 RSUD WONOSARI	PENYELESAIAN PENGADUAN ATAU KONFLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI		
	No. Dokumen ...01/26.TU/1/2022...	No Revisi Terbit ke-1...	Halaman 1/2
SPO	Tanggal Terbit17 Januari 2022.....	Ditetapkan : DIREKTUR,  <u>DHERU SULISTYOWATI, Sp.A.</u> Pembina Tk. I, Gol. IV/b NIP. 19700206 199903 2 004	
PENGERTIAN	Suatu cara penyelesaian terhadap keluhan atau konflik yang disampaikan oleh masyarakat umum terhadap kebijakan, prosedur dan keputusan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari baik secara langsung maupun tidak langsung.		
TUJUAN	1. Memberikan perhatian terhadap masyarakat umum guna memberikan penyelesaian terhadap keluhan yang disampaikan. 2. Sebagai pedoman untuk menyelesaikan masalah pengaduan atau konflik di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.		
KEBIJAKAN	Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul Nomor 474/KPTS/2021 tentang Kebijakan Administrasi dan Manajemen di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.		
PROSEDUR	A. Pengaduan Secara Langsung 1. Masyarakat umum menyampaikan pengaduan di Ruang Layanan Informasi dan Pengaduan; 2. Petugas menerima pengaduan dari masyarakat; 3. Petugas mencatat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat di buku register pengaduan; 4. Petugas menyampaikan ke Unit Pemberi Layanan yang bersangkutan dan Tim Pengaduan untuk mendapat tindak lanjut dan klarifikasi; 5. Petugas memberikan jawaban kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan.		



RSUD WONOSARI

SPO

**PENYELESAIAN PENGADUAN ATAU KONFLIK
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI**

No. Dokumen

...01/26.TU/1/2022...

No. Revisi

Terbit ke-1...

Halaman

2/2

Tanggal Terbit

...12 Januari 2022...

B. Pengaduan Secara Tidak Langsung

1. Masyarakat umum menyampaikan pengaduan melalui surat kabar/ media online, kotak saran, WhatsApp, Email, atau Fax;
2. Petugas menerima pengaduan dari masyarakat;
3. Petugas mencatat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat di buku register pengaduan;
4. Petugas menyampaikan ke Unit Pemberi Layanan yang bersangkutan dan Tim Pengaduan untuk mendapat tindak lanjut dan klarifikasi;
5. Petugas memberikan jawaban kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan.

UNIT TERKAIT

- Tim Pengaduan
- Unit Pemberi Layanan

 RSUD WONOSARI	PENYELESAIAN PENGADUAN ATAU KONFLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI		
	No. Dokumen 01/26.TU/1/2022.....	No Revisi Terbit Ke-1...	Halaman 1/2
SPO	Tanggal Terbit 17 Januari 2022.....	Ditetapkan : DIREKTUR,  HERLI SULISTYOWATI, Sp.A. Pembina Tk. I, Gol. IV/b NIP. 19700206 199903 2 004	
PENGERTIAN	Suatu cara penyelesaian terhadap keluhan atau konflik yang disampaikan oleh masyarakat umum terhadap kebijakan, prosedur dan keputusan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari baik secara langsung maupun tidak langsung.		
TUJUAN	1. Memberikan perhatian terhadap masyarakat umum guna memberikan penyelesaian terhadap keluhan yang disampaikan. 2. Sebagai pedoman untuk menyelesaikan masalah pengaduan atau konflik di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.		
KEBIJAKAN	Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul Nomor 474/KPTS/2021 tentang Kebijakan Administrasi dan Manajemen di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.		
PROSEDUR	A. Pengaduan Secara Langsung 1. Masyarakat umum menyampaikan pengaduan di Ruang Layanan Informasi dan Pengaduan; 2. Petugas menerima pengaduan dari masyarakat; 3. Petugas mencatat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat di buku register pengaduan; 4. Petugas menyampaikan ke Unit Pemberi Layanan yang bersangkutan dan Tim Pengaduan untuk mendapat tindak lanjut dan klarifikasi; 5. Petugas memberikan jawaban kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan.		

 RSUD WONOSARI	PENYELESAIAN PENGADUAN ATAU KONFLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI		
	No. Dokumen01/26.TU/1/2022.....	No. Revisi Terbit ke - 1..	Halaman 2/2
SPO	Tanggal Terbit17 Januari 2022.....		
	B. Pengaduan Secara Tidak Langsung 1. Masyarakat umum menyampaikan pengaduan melalui surat kabar/ media online, kotak saran, WhatsApp, Email, atau Fax; 2. Petugas menerima pengaduan dari masyarakat; 3. Petugas mencatat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat di buku register pengaduan; 4. Petugas menyampaikan ke Unit Pemberi Layanan yang bersangkutan dan Tim Pengaduan untuk mendapat tindak lanjut dan klarifikasi; 5. Petugas memberikan jawaban kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan.		
UNIT TERKAIT	- Tim Pengaduan - Unit Pemberi Layanan		



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
DINAS KESEHATAN
RSUD WONOSARI

ꦫꦱꦸꦢꦮꦺꦤꦺꦴꦱꦂꦶ

Jalan Taman Bhakti Nomor 06 Wonosari Gunungkidul 55812

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

Posel : rsudwonosari06@gmail.com, Laman : rsudwonosari.gunungkidulkab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
NOMOR 030 /KPTS/2022
TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI TAHUN 2022

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan meminimalisir pengaduan dari masyarakat perlu adanya mekanisme pengelolaan pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonosari;
- b. bahwa untuk mengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu dibentuk Tim;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Tahun 2022;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta;
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 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 13 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 23 Tahun 2011;

8. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 13 Tahun 2020
Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 17 Tahun 2020
tentang Perubahan Atas tentang Pembentukan
Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi, dan
Tata Kerja Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah
Sakit Umum Daerah Wonosari pada Dinas Kesehatan;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari dengan susunan personalia sebagaimana dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini..
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU Keputusan ini adalah :
a. merencanakan kegiatan akuntabilitas pelayanan publik;
b. melakukan kegiatan klarifikasi terhadap pengaduan masyarakat;
c. menindak lanjuti hasil pengelolaan pengaduan;
d. melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait dalam upaya tindak lanjut pengaduan;
e. melakukan kegiatan perbaikan pelayanan atas dasar masukan dari masyarakat; dan
f. membuat laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA Keputusan ini, Tim bertanggungjawab kepada Direktur.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada DPA Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.
- KELIMA : Keputusan Direktur ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Wonosari
pada tanggal 12 Januari 2022

DIREKTUR RSUD WONOSARI,


HERMAN SULISTYOWATI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
NOMOR 030 /KPTS/2022
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN
PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
WONOSARI TAHUN 2022

SUSUNAN PERSONALIA

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1.	dr.Heru Sulistyowati, Sp.A.	Penanggungjawab	Direktur
2.	Sumartana, S.K.M., M.MR.	Ketua	Kepala Bagian Tata Usaha
3.	Sunyoto, S.SiT., M.A.P.	Sekretaris	Kepala Subbagian Umum
4.	Ismono, S.SiT., M.Kes.	Anggota	Kepala Bidang Pelayanan Penunjang Medik dan Non Medik
5.	Nandar Sulistyo, AMK., S.E., M.M.	Anggota	Kepala Bidang Perencanaan dan Keuangan
6.	drg. Ni Luh Putu Sri Widani, Sp.KG	Anggota	Kepala Instalasi Rawat Jalan
7.	dr. Rini Dwi Lestari, M.Sc., Sp.A.	Anggota	Ketua Komite Medis
8.	Zainal Arifin, S.ST.	Anggota	Ketua Komite Keperawatan
9.	Dra. Heny Susilowati, Apt.	Anggota	Ketua Komite Nakes Lain
10.	Restu Purnawati, A.Md.	Anggota	Pelaksana Perekam Medis
11.	Melia Novita Sari Wijaya, S.K.M.	Staf Sekretariat	Kepala Unit PJPAK

DIREKTUR RSUD WONOSARI,

HENY SUSILYOWATI