



LAPORAN
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
TAHUN 2024



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

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. Rekomendasi	12
BAB IV HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN	13
A. Hambatan	13
B. Upaya Penyelesaian	13
BAB V PENUTUP	14
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	11
Tabel III.4 Status Penanganan pengaduan	12

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi yang dianjurkan 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 cita 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 yang di kalangan pegawai RSUD Wonosari, RSUD Wonosari telah menetapkan Keputusan Direktur Nomor 018/KPTS/2024 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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
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 Wonorejo
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 Wonorejo 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 tindak lanjutnya;
6. Objektivitas 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 menumbuh 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 menunjung 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 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 atasan/nya, 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 dihadapi
 - 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: rudwonosari06@gmail.com,
web : www.rudwonosari.web.id

- b. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas di Sekretariat Tim Pengelolaan Pengaduan dengan alamat: Jalan Taman Bhakti Wonorejo Gunungkidul 55851 Telepon (0274) 391007, 391298 Fax. (0274) 393437.
- c. Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Tim Pengelolaan Pengaduan RSUD Wonorejo dengan alamat: Jalan Taman Bhakti Wonorejo Gunungkidul 55851 Telepon (0274) 391007; 391298 Fax. (0274) 393437.
- d. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkannya ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di tempat-tempat unit pelayanan di RSUD Wonorejo.
- e. Pengaduan disampaikan secara lisan dan/ atau melalui layanan telepon/ pesan singkat ke nomor : 081919883365.
- f. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan faksimil ke nomor : 0274-393437.
- g. Pengaduan disampaikan melalui instagram dengan alamat : https://www.instagram.com/rsud_wonorejo/?hsh=MzNkNGh2VG4Mg==
- h. Pengaduan disampaikan melalui facebook dengan alamat : <https://www.facebook.com/rsud.wonorejo.56/>

7. Tugas Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat :

- a. Merencanakan kegiatan akuntabilitas pelayanan publik.
- b. Melakukan kegiatan klarifikasi terhadap pengaduan masyarakat.
- c. Menindak lanjut 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.

E. 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

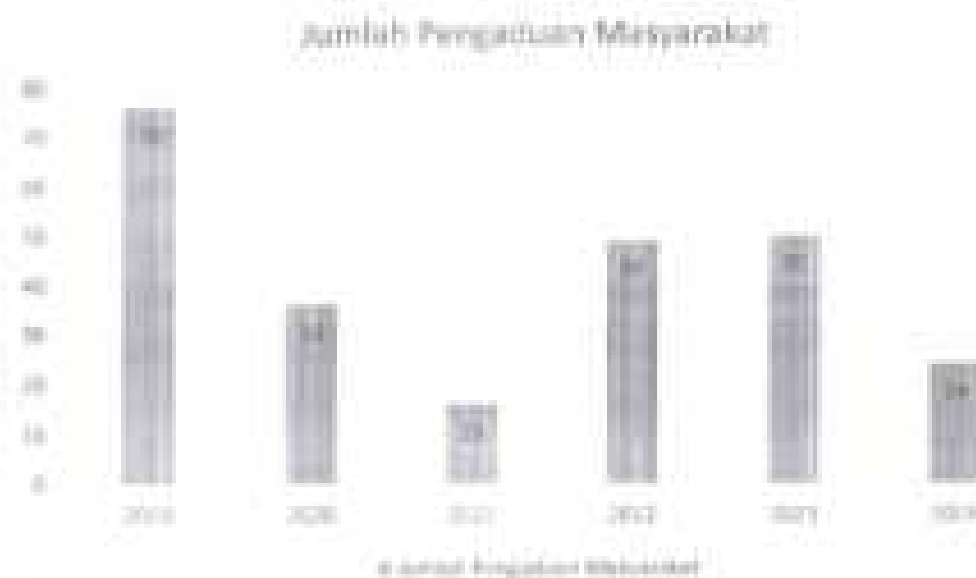
HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Saluran Pengaduan

Berdasarkan saluran pengaduan yang ada untuk kurun waktu tahun 2024 terdapat 24 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	-
3	SMS/WA	8
4	Instagram	3
5	Kotak Saran	9

6	E-Lapor	-
7	Facebook	3
8	Email	3
Jumlah		24

Tabel III.2

Jumlah Pengaduan Berdasarkan Unit Kerja

No	Unit Kerja	Jumlah
1	IGD	3
2	Sub Bagian Umum	2
3	Poli Kandungan	1
4	Instalasi Farmasi	4
5	Ruang Melati	3
6	Instalasi Sanitasi	1
7	Instalasi Laboratorium	1
8	Poli Jantung	2
9	Poli Urologi	2
10	Pendaftaran IRJ	3
11	Poli Orthopedi	2
Jumlah		24

Tabel III.3

Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pelanggaran disiplin	4
2	Etika	3
3	Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat	15
4	Dugaan Fraud	-
5	Lainnya (Informasi/ Saran)	2
Jumlah		24

B. Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

Dari 24 pengaduan yang diterima, maka status penanganan atas pengaduan tersebut s.d. 31 Desember 2024 sebagai berikut:

Tabel III.4
Status Penanganan pengaduan

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	24	100 %
2	Proses	0	0 %
Jumlah		24	100 %

C. Rekomendasi

Terdapat 3 rekomendasi berupa:

1. Pelanggaran disiplin yaitu diberikan sanksi kepada petugas Poli Orthopedi untuk menepati jadwal dan tepat waktu
2. Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan memberi pembinaan kepada pegawai yang melanggar disiplin yaitu pelayanan tidak tepat waktu, untuk mengatur jadwal dan waktu/kegiatan lainnya agar tidak mengganggu layanan
3. Pelanggaran etika yaitu dengan memberikan pembinaan berupa teguran lisan kepada yang bertugas di poli jantung, pendaftaran IRJ dan IGD.

BAB IV

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

A. Hambatan

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan periode Tahun 2023, 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;

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 Pengaduan Pengaduan yang akan datang.

Wonorejo, 7 Januari 2025

Mengetahui
Direktur



Prasetyorini, M.Sc
NIP. 197601042006042011

Ketua Tim Pengelolaan Pengaduan
Masyarakat RSUD Wonorejo



Sumartana, SKM, MMR
NIP. 19870327199031004

LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
DINAS KESEHATAN
RSUD WONOSARI

Si Putih Putih Gunungkidul

Jalan Taman Bhakti 05 Wonosari Gunungkidul 55812
Telepon (0274) 391007, 391288, Faksimile (0274) 393437
Email : rsudwonosari@gmail.com, rsudwonosari.gunungkidul.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
NOMOR 04 /KPTS/2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI TAHUN 2024

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 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 2024;
- 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 33 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
 - 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 - 5. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah;
 - 6. 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;
 - 7. 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;

8. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 149 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah Sakit Umum Daerah Wonorejo Pada Dinas Kesehatan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan
KESATU

Membentuk Tim Penghimpunan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Wonorejo Tahun 2024 dengan susunan personalia sebagaimana tersebut dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA

Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU Keputusan ini adalah :

- merencanakan kegiatan efektivitas pelayanan publik;
- melakukan kegiatan klarifikasi terhadap pengaduan masyarakat;
- menindak lanjuti hasil pengelolaan pengaduan;
- melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait dalam upaya tindak lanjut pengaduan;
- melakukan kegiatan perbaikan pelayanan atas dasar masukan dari masyarakat;
- membuat laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat.

KETIGA

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA Keputusan ini, Tim bertanggungjawab kepada Direktur.

KEMPAT

Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada DPA Rumah Sakit Umum Daerah Wonorejo.

KELIMA

Keputusan Direktur ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Wonorejo
pada tanggal 08 Januari 2024

DIREKTUR RSUD WONOREJO,



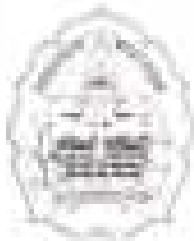
RIYATIYOWATI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
NOMOR 646 /KPTS/2024
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN
PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
WONOSARI TAHUN 2024

SUSUNAN PERSONALIA

NO.	NAMA	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1.	dr. Heru Sulistyowati, Sp. A	Penaanggungjawab	Direktur
2.	Sumartana, SKM, MMR	Ketua	Kebag. Tata Usaha
3.	Majiyati, SKM, MPH	Sekretaris	Kepala Sub Bagian Umum
4.	dr. Rini Dwi Lestari, MSc, Sp. A	Anggota	Ketua Komite Etik dan Hukum
5.	dr. Aji Pangki Amaya, Sp. B	Anggota	Ketua Komite Medis
6.	drg. Nisih Putu Widarni, Sp. KD	Anggota	Kepala Instalasi Rawat Jalan
7.	Iemima, Sst, M. Kes	Anggota	Kepala Bidang Pelayanan Perunjang Medis dan Non Medis
8.	Suryana, S. ST, MAP	Anggota	Kepala Bidang Perencanaan dan Keuangan
9.	drg. Wahyu Hidayat Indra Purnama	Anggota	Kepala Seksi Pelayanan Medis
10.	Zainal Arifin, S. ST	Anggota	Ketua Komite Keperawatan
11.	Dra. Heny Susilowati, Apt	Anggota	Ketua Nakes Lainnya
12.	Metty Pertamawati, S. M	Anggota	Kepala Unit R/PAK
13.	Harlina Maria Intan	Anggota	Staf Sub Bag Umum
14.	dr. Aati Christina Wihawa	Anggota	Kepala Instalasi Rawat Inap
15.	Sucipta, S. ST, Ners, MAP	Anggota	Kepala Ruang IGD

 RSUD WONOSARI,
HENY SULISTYOWATI

 RSUD WONOREJO	PENYELESAIAN PENGADUANATAU KONFLIK MASYARAKAT		
	No. Dokumen <u>01/1605 TA/VI/2022</u>	No. Revisi <u>16-3</u>	Halaman <u>1/2</u>
SPO	Tanggal Terbit <u>5 Juli 2022</u>  Ditetapkan DIREKTUR, HERU SULISTYOWATI, Sp.A, NIP.19700206 199003 2 004		
PENCIERTIAN	Penyelesaian pengaduanatau konflik suatu dari penyelesaian terhadap keluhan atau konflik yang disampaikan oleh masyarakat umum terhadap kebijakan, prosedur dan keputusan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wonorejo 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 Wonorejo		
KEHLIAKAN	Peraturan Direktur RSUD Wonorejo Kabupaten Ganyungkidul Nomor 04 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelayanan Unit Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Wonorejo		
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 mendapatkan tindak lanjut dan klarifikasi		



RSUD WIDYADARMA

**PENYELESAIAN PENGADUANATAU KONFLIK
MASYARAKAT**

No. Dokumen

CA/KEK-TM/001/2022

No. Revisi

00-2

Halaman

2/2

SPO

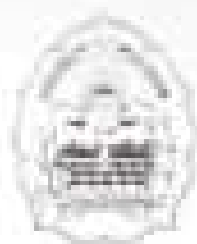
Tanggal Terbit

6 Juli 2022

- A. Petugas memberikan jawaban kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan
- B. Pengaduan Secara Tidak Langsung
 1. Masyarakat umum menyampaikan pengaduan melalui surat kabar / media online, kotak saran, whatsapp, email, atau lain
 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 mendapatkan tindak lanjut dan klarifikasi
 5. Petugas memberikan jawaban kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan

UNIT TERKAIT

1. Tim Pengaduan
2. Bidang
3. Kasi/Subbag
4. Bagian Tata Usaha
5. Petugas Pengaduan



RSUD WONGSARI

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

No. Dokumen

01/KE-UMH/4/2012

No. Revisi

ke-1

Halaman

1/3

SPO

Tanggal Terbit

10 Mei 2012

Ditandatangani
DIREKTUR


Dr. HERU SULISTYOWATI, Sp.A
Pembina Tk.1, Gal. IV/b
NIP. 19700306 199903 2 004

PENGERTIAN

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah proses pengkilaan informasi/masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/pengguna layanan rumah sakit terhadap layanan yang disampaikan secara lisan atau tertulis melalui media kotak saran, SMS/WA, telepon dan email sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

TUJUAN

Sebagai acuan dalam penutupan langkah-langkah untuk :

1. Memperoleh informasi/masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/pengguna layanan di rumah sakit;
2. Memberikan tanggapan atas informasi/masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/pengguna layanan di rumah sakit;

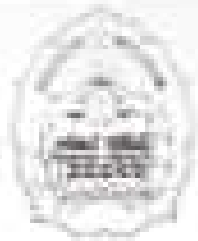
KEBLAKAN

Peraturan Direktur RSUD Wongsari Kabupaten Gunungkidul Nomor 04 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Unit Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Wongsari.

PROSEDUR

A. Petugas Informasi/Unit Layanan :

1. Petugas Informasi/Unit Layanan menerima pengaduan/informasi/masukan, saran dan keluhan dari masyarakat pengguna layanan di masing-masing unit layanan baik secara lisan/tertulis melalui kotak saran/SMS/WA/email
2. Petugas Informasi/Kepala Unit Layanan memberikan respon/tanggapan/indak lanjut



RSUD WONOSARI

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

No. Dokumen

DA/466 Unsur 4c /2014

No. Revisi

14-1

Halaman

2/3

SPO

Tanggal Terbit

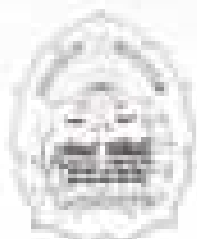
10 Mei 2014

sesuai yang disampaikan langsung oleh pengguna layanan di unit tersebut

1. Petugas Informasi/Unit Layanan menyampaikan kepada Tim Pengaduan RSUD Wonosari untuk aduan yang belum terselesaikan agar ditindaklanjuti

B. Tim Pengelola Pengaduan

1. Tim Pengelola Pengaduan menerima pengaduan/informasi/ masukan, saran dan keluhan dari masyarakat/pengguna layanan rumah sakit yang belum terselesaikan dari Petugas penerima aduan atau dari Unit Pelayanan
2. Tim akan menulis dalam buku register pengaduan Rumah Sakit
3. Tim akan memberikan respon/tindak lanjut 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 dari rekomendasi dari Direktur



RSUD WONOREJO

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

No. Dokumen

01/486 Umam / 4 / 2011

No. Revisi

ke 1

Halaman

3/3

SPO

Tanggal Terbit

10 Mei 2011

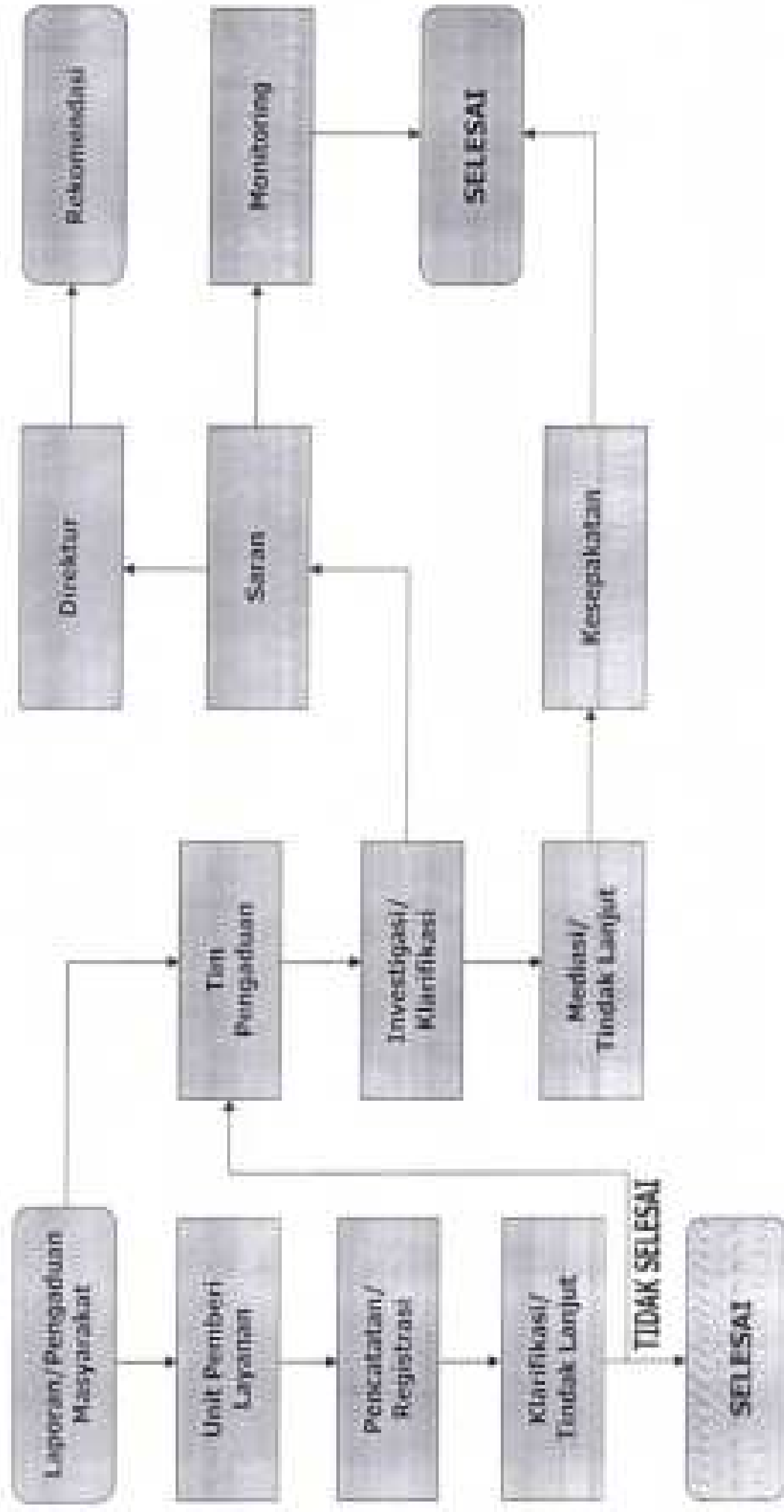
7. Apabila sudah terselesaikan maka akan dilakukan evaluasi dan pemantauan

8. Tim Pengelola Pengaduan membuat laporan/ laporan Hasil Pengaduan Pengaduan secara berkala kepada Direktur

UNIT TERKAIT

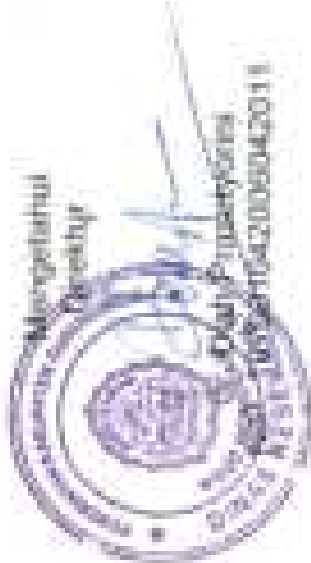
1. Bidang/Bagian/Subbagian/Bekas
2. Petugas Informasi / Aduan
3. Tim Pengelola Aduan

ALUR PENYELESAIAN LAPORAN/PENGADUAN MASYARAKAT DI RSUD WONOSARI



Riwayat Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonoasri Kabupaten Ciamingkidul
 Bulan Januari 2024

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Nama	Keterangan
1	Jumat, 26/01/2024	Kotak Saran	IGD Dokter IGD yang gemuk gak berpihak terlalu jeda	26/01/2024	Rekomendasi = Kita sampaikan ke yang bertanggung jawab komunikasi dan edukasi dengan pasien secara rutin Petugas panti dan security agar membantu mengingatkan pengunjung yang merokok di area RSUD Wonoasri	Kuning	dr Wahyu Kusl Polyantri Media
2	Sabtu, 27/01/2024	Kotak Saran Nur Auli Wonoasri	Perlu tindakan biaya parkir sangat mengganggu pasien anak yang sakit penulisan	28/01/2024	Rekomendasi = Pembuatan tulisan "Dilarang Merokok di Lingkungan RSUD Wonoasri"	Kuning	Ibu Mulyati Kasubag umum Unit PERS



Wonoasri, 3 Januari 2024
 Ketua Tim Pengaduan

[Signature]
 Sumartana, SKM M MR
 NIP. 19670327 199003 1 004

Riwayat Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonorejo Kabupaten Gungungkidul
Bulan Februari 2024

No	Tanggal	Asal Aduan	Motivasi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindakan Lanjut dan Rekomendasi	Waktu	Kelengkapan
1	Sabtu 04/02/2024	Emil RSUD Putra mbarep Kubuhbaru 0812222	Mohon untuk pelayanan poliklinik dan kandungan pelayananya dipercepat. Barisan antrean dari pagi sampai siang onangnya bu ngae ganti	03/02/2024	Terimakasih atas masukannya dan jika kamu sampaikan kepada unit terkait RSUD wonorejo sudah membuat surat edaran kepada dokter untuk dapat memberikan kecepatan jadwal mulai layanan di poliklinik, sehingga kedepannya pelayanan kamu di poliklinik bisa lebih baik Rekomendasi : - Aduan sudah disampaikan ke unit terkait dan DP JP - Informasi kepada pasien dan keluarga pasien terkait jam mulai pelayanan pol dan jam 9.00 sampai selesai	Kuning	dr. Yododo Poliklinik Dan Kepala IRL
2	Senin 19/02/2024	Kotak Saran Mbah Pri Saprosan 087030470124 Farmasi	1. Karena apa yang A selalu lambat dalam penyerahan obat Mohon diperbaiki 2. Saya antre obat di A. Antara obat A dan B, C selalu selisih antara 10-15	20/02/2024	Loket A adalah loket untuk obat racikan Obat racikan memerlukan waktu yang lebih lama Loket B untuk obat kronis sehingga perlu konsultasi dengan DP JP terkait obatnya	Kuning	Bu Neny Instalasi Farmasi

1



Productivity

Manuscript received February 2024
Khalid T. Purgaduan

Flammarion, S.A. 1984
NIP 10070027 100000 1 004

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonorejo Kabupaten Gunungkidul
Bulan Maret 2024

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Waktu	Keterangan
1	Sabtu 02/03/2024	Korak Saran Janul Grogol Ruang Melati	1 Kami mohon yang bisa jenguk bonyolnya bisa diwaktikan selain ibunya 2 Dengan alasan mengantisipasi di saat ibunya kurang sehat/abis operasi	04/03/2024	Koordinasi dengan bangsal melatiKafu Rekomendasi = 1. Untuk menjenguk bayi memang hanya ibunya karena berhubungan dengan keamanan 2. Dalam kondisi ibunya kurang sehat bisa dikoordinasikan dengan kepala ruang untuk status hubungan keluarga dengan bayi dari penenguk 3. Edukasi ke pasien	Kurang	di Wahyu Kasi Pelayanan Medis Kepala Instalasi Rawat Inap
2	Sabtu 02/03/2024	Korak saran Eko Andri Wilbowo Sumat Ngilindur Grogol 081325455734 Ruang Melati	1 Kami mohon yang bisa jenguk bayi bisa diwaktikan Dengan alasanmenganalisis bonyol yang sedang sakittubus operasi	04/03/2024	Koordinasi dengan bangsal melatiKafu Rekomendasi = 1. Untuk menjenguk bayi memang hanya ibunya karena berhubungan dengan keamanan 2. Dalam kondisi ibunya kurang sehat bisa dikoordinasi dengan kepala ruang untuk status keluarga dengan bayi, dan penenguk 3. Edukasi ke pasien	Kurang	di Wahyu Kasi Pelayanan Medis

3	Minggu: 10/03/2024	Instagram RSUD Azam	Mohon maaf kepada Direktur RSUD Wonorejo Gunungkidul, mohon ditingkatkan kebersihan WVC, kamar mandi pasien kelas 1, kotor banyak kotoran, bau... Yang kami tempati kemarin Wajaya Kusuma 26 24-26 Petugas kebersihan hanya menyapu ngopel di ruangan ya kak, tidak ada petugas bersihkan kamar mandi, WVC? 9-13 Maret 2024, terus amik PIL, tolong jangan dilepas meski dan kesehatan tetap didampingi petugas adanya Ngopel dikasih pewangi biar harum seperti wipol, amii bakem juga kan bagus kak, ada anggarannya kan ? Blar harum #kontoh wipol	13/03/2024	Mohon maaf kakak kakau boleh kami diinfokan WVC kelas 1 nang apa kak? Bak kak, kakau boleh tau dirawat di wijaya kusuma pada tanggal berapa kak? untuk memastikan jadwal shift petugas kami, dan kami konfirmasi ke unit terkait Bak kak temokasih untuk masukan dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Akan kami tangung dan konfirmasi kebetah dahulu ke unit terkait, segitila konfirmasi agar ada observasi lebih lanjut untuk meningkatkan mutu pelayanan RSUD Wonorejo Rekomendasi = Temokasih atas masukannya Tindak lanjut yang kami lakukan adalah = 1. Konfirmasi ke petugas	Kuning	Ibu Tasmiyati Kepala Instalasi Sanitasi
---	-----------------------	------------------------	--	------------	---	--------	--

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonorejo Kabupaten Gungungsidiul
Bulan April 2024

No	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Klaim	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Waktu	Keterangan
1	Senin, 01/04/2024	Email RSUD Sekretatir gungungsidiul (Catur Gunungwini)	Hari ini, 31 Maret 2024 arwah saya mendapat ipn pulang sebelum 5 hari dirawat di rumah sakit Sebelumnya saya ucapkan terimakasih atas perawatannya Namun di hari menjelang pulang ada banyak sekali drama. Drama profesionalitas layanan yang sifatnya tidak terduga seperti = 1. Saya menggunakan tas BPJS kelas 1 tapi dikasih ruang rawat kelas 3 2. Pengambilan sampel darah dan diadukan jam 8 malam. Saya tunggu jam 8 tidak kunjung tiba. Saya tantang ke customer service saya tanya kenapa tunggu petugas datang. Akhirnya jam 21.30 baru diambil sampel darah. Molor 1.30 menit. 3. Untuk hasil tes darah saya bandingkan dengan RS sebelah setelah 5 menit	01/04/2024	Terimakasih atas insiatif dan saran yang diberikan Mohon maaf atas keadaannya akan kami sampaikan ke unit terkait agar dapat dindaklanjuti semoga ke depannya pelayanan RSUD Wonorejo lebih baik lagi Terimakasih Tindak Lanjut = Menindaklanjuti keluhan yang di sampaikan pada poin 2, kondisi saat ini petugas pengambil apesimen terjadi masalah 1 petugas laboratorium yang mangampu seluruh unit rawat inap di RSUD , pada kondisi di pada kondisi dibutuhkan segera, pengambilan spesimen dapat di lakukan oleh petugas kesehatan di unit rawat yang telah memiliki kompetensi pelaksanaan pengambilan spesimen dan di uruskan segera ke lab	Kurang	Isi Surat Instansi Laboratorium

			langsung keluar rumahnya (RSI ALUDYA) di RSUD bisa 2 jam. 5-120 menit sangat tidak efisien 4 Drama pulang, untuk pekerja pengabdian administrasi sampai 2 jam lebih, BAKU PENGGETIKAN Mohon evaluasinya menyeluruh terutama di bidang pelayanan kesehatan anak Mohon jangan hanya wacana pelayanan bagus		Poin ke 3 bisa terjadi = a. Terkait dengan poin sebelumnya bahwa pada pengambilan spesimen rutin, dilakukan pengasapan mengampuh seluruh bangsal, maka kegiatan yang telah teramati juga memerlukan waktu lebih lama untuk turun ke lab untuk selanjutnya dilakukan pemeriksaan. Rekomendasi = Solusi yang dapat diambil untuk mengatasi hal tersebut, adalah apesimen yang sudah diambil bisa segera dituntaskan oleh petugas dari unit rawat pasien.			
2	Salda, 13/04/2024	Facebook RSUD Lintang Kanari	Assalamu'alaikum salamat hari raya Idul Fitri untuk semua, dan terimakasih untuk IGD RSUD. karena malam ini sudah menolong anak saya walaupun anak saya pulang masih dalam kondisi demam dan nyangsi rumah muntah-muntah lagi tapi jujur saya kecewa dengan pelayanan di IGD yang pas waktu pendaftaran saya membuat BPJS tapi pada saat di Samrai ternyata saya harus membayar dengan nominal	13/04/2024	Assalamu'alaikum salam sejahtera Halo kak, Mohon maaf sebelumnya atas ketidaknyamanannya, terkaskah telah bersedia menyampaikan keluhan/komplain pada kami. Mohon maaf kak terkait follow up dan konfirmasi dari komplain yang kakak ajukan akan kami respon melalui DM atau email Selamat malam kak lintang kami dan tim aduan RSUD Wawani mengucapkan	Kuning	dr. Wahyu Kani Pelayanan Medis	

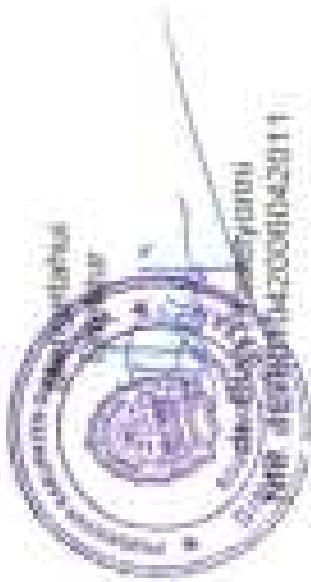
			yang menurut saya tidak sedikit karena kami hanyalah bunuh harian lepas, dengan nominal segitu banyak bagi kami tapi pelayanan sungguh sungguh jauh dari kenyataan karena pas penarikan bahkan Dokter tidak menyuntuh anak saya, mine sekali dengan pelayanan tersebut saya harus membayar segitu banyak karena yang pasang infus dan sebagainya hanyalah perawat yg magang / praktik mungkin. Dan saya yang tidak mengerti kenapa infus baru dipasang langsung di lengan lagi tanpa menunggu infus habis dulu dan ketika saya konfirmasi Dokter bilang anak saya masih kategori anak polid anak saya sudah berumur 10 th lebih. Yang saya pedikan saya kan bayar itu infus dipikirkan saya cemas infus bisa mengganggu asupan makanan, karena anak saya sd kan tidak makan, saya bingung dan sedih karena saya tidak tahu ilmu kefarmasian bagaimana yang ada dalam hati dan			perbaikan maaf atas ketidaknyamanannya. Mohon maaf sebelumnya terkait konfirmasi terkait keluhan yang kakak sampaikan melalui kolom komentar postingan di facebook kami Aduan yang kakak sampaikan sudah kami konfirmasi ke dokter yang bertugas. Mohon um untuk kami jelaskan terkait dengan prosedur penggunaan BPJS, ya kak, untuk penggunaan BPJS di IGD ada syarat dan kelentuannya kali, karena IGD adalah Instalasi Gawat Darurat jadi BPJS hanya bisa digunakan saat memang kondisi gawat darurat yang jika tidak diberikan pertolongan segera akan mengancam nyawa pasien berikut kami lampirkan keketuannya, poster ini juga sudah tertera di ruang admini dan di depan IGD Jika pasien datang dengan kondisi di luar ketertuan terribut, dengan berat hati bpa tidak bisa digunakan. Kami akan menyampaikan terkait	
--	--	--	--	--	--	---	--

			pikiran saya kok gak seimbang dengan harga tersebut dan dengan apa yang saya dapat itu saja atau mungkin memang saya yang makin sehingga uang dengan jumlah segitu begitu besar bagi saya. yang jawa Paklifu Dokter anak saya masih muntah-muntah dan pantet sampai saat ini		dengan tindakan yang diberikan, dari hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh Dokter Internship, anak sakit kondisi demam 38 derajat celcius tidak ada tanda2 dehidrasi, sehingga tindakan yang diberikan adalah pemberian obat penurun panas melalui infus berupa parasetamol IV yaitu obat penurun panas yang masuk melalui vena agar kinerja obat lebih cepat untuk menurunkan panas. kemudian pemberian cairan infus untuk membantu kinerja obat sebelumnya, infus diberikan sambil memantau kondisi pasien, karena pasien tidak dalam keadaan dehidrasi sehingga infus tidak perlu diberikan full lelus tidak sekuatnya menyebabkan pengganggu nutrisi sakit, ada berbagai variasi dan jenis cairan infus. Nutrisi yang adekuat tetap diperoleh melalui makanan. Untuk tenaga kesehatan yang mengani di IGD berdiri dari dokter jaga dan dokter internship, dokter internship adalah dokter yang sudah diuji kompetensinya	
--	--	--	---	--	--	--

					dan dinyatakan sah secara hukum sebagai dokter, dan mereka magang di lapangan untuk memperkuat skill dan keahliannya, dokter internship selalu melakukan konsultasi dengan dokter umum setiap melakukan pemeriksaan dan pemberian tindakan. Jadi yang menemani anak kakak adalah dokter, bukan praktikan kemudian untuk tindakan lain memang dibagi tugasannya kak, karena jumlah pasien ICD yang cukup banyak jadi dibantu oleh calon2 tenaga kesehatan di masa depan, yang juga sudah dibekali kemampuan untuk melakukan tindakan di bawah pengawasan mentor dan perawat bidan Sekarang kondisi anak kakak bagaimana? Jika masih muntah-muntah dan belum bisa makan, kakak bisa ke ICD untuk dilakukan pemantauan, dan nanti yang akan memantau secara langsung dari manajer pelayanan kami kak, akan kami bantu
--	--	--	--	--	--

					Batikan dan Lintang Gundie Saya sebenarnya tidak begitu memperhatikan lintang BPJS walaupun saya masuk tapi Akan sudah saya masok bisa mentayar biaya RS yang saya prihatin kan adalah ...di mungkin Dokter dan tenaga medis yang menangani yaitu anak saya di IGD memang sudah berkompeten di bidangnya tapi cara pelayanan nya yang saya kecilkan... Pada waktu memeriksa anak saya... karena Dokter tidak menyentuh anak saya sudahpun... tidak mengerti kondisi anak saya seperti Dokter lain yang saya tahu selama ini... Dokter hanya menanyakan lintang kondisi anak saya...sebatas itu ...tapi kenyataan tidak sesuai dengan tawarannya yg di IGD apakah memang seperti itu polikliniknya? Terus tentang kondisi anak saya seperti di RS masih dalam keadaan panas tinggi ...demam dan muntah habis berkali kali dan				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

					th, dan media juga mempertimbangkan berat badan dia...iya kan...saya denger Dokter IGD bilang gila pingin kutawa tapi kok gak meraga etika dan saya lebih memilih mengurus anak saya...cuman kalau ingat lucu aja itu Dokter...				
					Untungnya TDK, saya rekam pencapaian kemarin waktu di IGD...coba kalau saya rekam n saya blow up di sore Gunungkidul...mau bagaimana respon manajemen...bisa bayangkan.				
					Saran saya tolonglah RSUD itu Rumah sakit rujukan pemerintah...harusnya lebih humble pada rakyat cilik...yo jelas Profesional				



Widada, April 2024
Ketua Tim Pengabdian

Sumartono

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

Rakap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonorejo Kabupaten Gantungkidul
 Bulan Mei 2024

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Waktu	Keterangan
1	Sabtu, 04/05/2024	W/A Aduan 082330519551 Sbu Alada	Selamat pagi pelayanan Aduan RSUD wonorejo. Kami sampaikan kembali mengenai pelayanan poli jantung yang bad attitude. Tidak baiklah pegawai RSUD berkata dengan baik dan tidak menyedi keluarga dan pasien? Bulan juli 2023 saya sudah menyampaikan aduan tentang attitude pegawai karena tidak bisa memilih kata yang baik sebagai petugas pelayanan. Tapi ternyata sama aja. Mohon evaluasi dengan benar Terimakasih	04/05/2024	Selamat siang bapak ibu mohon maaf atas ketidaknyamanannya dari pelayanan kami. akan kami sampaikan ke unit terkait agar menjadi evaluasi dan di tindaklanjuti Terimakasih Rekomendasi = Dikomunikasikan kepada petugas klinik jantung untuk berhati-hati dalam berkomunikasi dan menyampaikan kepada pasien dan keluarga pasien. Koordinasi dengan kepala instalasi rawat jalan.	Kuning	Dr. Wahyu Kasi Pelayanan Medis
2	Sabtu, 03/05/2024	Kotak Salan Widoyeko Platanan,Sumbong ri,Perjong Ruang Melati	1. Dalam perkembangan konfirmasi bayi benar badan, waktu perkembangan ibu bayi tidak mengetahui secara langsung hanya laporan 2. Konfirmasi apabila bayi kurang apa yang dibutuhkan ibu bayi harus melaksanakan apa supaya	05/05/2024	Terimakasih atas masukannya Ibu bayi boleh melihat secara langsung saat bayi nya di lakukan perkembangan tiap pagi jam 05.00 s.d 06.00 WIB - Bayi perlu Asi - Ibu bayi memberikan minum asi tiap 2 jam sekali, dan berat badan	Kuning	Ibu Martinah Kari Ruang Melati

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Juni 2024

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Kopelam	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Wama	Keterangan
1	Sabtu, 29/06/2024	Facebook Mau Rima Mau Janti	Selamat siang Mohon info, untuk apa paksa dokter spesialis dan layanan radiologi (usg dan rongen) di RSUD Wonosari, untuk pasien bpjs KIS, apakah saat ini memang membutuhkan waktu antrian usg dan rontgen selama 3 minggu lamanya? Apakah boleh diadakan alasannya kenapa? Karena ada keluhan saya, an Temu alias Temun yang notabene warga kurang mampu dan tua wicara menggunakan bpjs KIS, keputusan kesulitan dan kencing darah, berobat di RSUD Wonosari (sekitar tanggal 22-25 Juni), tapi dipulangkan tanpa diagnosis yang jelas dengan alasan antri usg dan rontgen baru bisa di tanggal 17 Juli 2024). Kalau memang over load, paksa kenapa tidak dirujuk ke rumah sakit lain?	29/06/2024	Mengkonfirmasi ke instalasi radiologi terkait dengan antrian usg BNO dan benar jikalau usg BNO dibatasi sehari 8 pasien karena kelembutan SDM Dokter spesialis radiologi sehingga tidak bisa menghambel pasien dalam jumlah banyak selain tindakan BNO dokter juga harus membaca hasil pemeriksaan radiologi kurang lebih 30-40 pasien sehari. Kemudian mengkonfirmasi terapi dan jadwal kontrol pasien ke klinik urologi Menurut klinik urologi pasien dan pendamping sudah diberikan tiket rencana tindakan dan antrian pemeriksaan. Pasien sudah dipajang kalender dan obat pengurang nyeri, dan mempersiapkan BAK, serta edukasi jika nyeri tidak tertahankan bisa datang kembali ke ruang wonosari Info tersebut sudah disampaikan kepada	Kuning	Dr. Wanyu Kasi Pelayanan Medis

Rakap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Juli 2024

No.	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Warna	Keterangan
1	Senin, 08/07/2024	Wa Aduan 088232110143	Halo Mau tanya di poli dan poli jantung kemana ya? Kami yang anti udah dari pagi tadi hanya menunggu untuk diperiksa, mohon untuk diagalkan kebeributannya seseorang yang pada nunggu pemeriksaan bangkunan malah pelayanan 0 besar Terimakasih	08/07/2024	Selamat siang bapak ibu mohon maaf atas ketidaksiyamanannya terkait pelayanan di poliklinik. Mohon informasinya nama pasien dan alamat pak bu? Sudah kami sampaikan terkait aduan yang bapak ibu sampaikan ke unit terkait Mohon maaf atas ketertambatan pelayanan poli, dokter hari ini ada ung jantung 4 pasien yang sudah terjadwal sebelumnya dan visite bangsal untuk rawat inap dan banyaknya pasien yang munda. Terkait jam pelayanan dan jam 08.30-selasa Pendaftaran poliklinik bisa dilakukan secara online melalui aplikasi myk/pendaftaran wa mine di no 08880904444 Terimakasih Rekomendasi = Sudah diselesaikan via wa dengan operator	Kuning	di Nihil Ka Instalasi Rawat Jalan

		Nama: rubiyem alamat sundukuring 2, selang , woreasan, baru samalam- datang ke igd nya mohon ditandatangani jangan karena pasien bps tetapi dinomor belakangkan sehatnya mud itu lebih untuk masyarakat tetapi malah dinomor 2 dan masnyaman yg bisa saja... malah cuma diaruh minum obat dan dokter yang sudah diberikan saat poli Terimakasih		Baik bapak bu kami segant tidak lanjut mengenai aduan yang disampaikan kami konfirmasi ke unit terkait saat lagi kami mohon maaf atas kesalahannyaanya atas pelayanan di rsud woreasan	
				Selamat pagi kak. Mohon izin mengkonfirmasi terkait dengan keluhan yang sudah sampaikan. Kami sudah melakukan konfirmasi dan menindaklanjuti ke unit terkait yaitu KGO dan klinik urologi. berikut penjelasan mengenai kondisi pasien dan rencana terapi dan di Baby sebagai DPJP dan pasien rubiyem, pasien di klinik urologi sudah dilakukan USG tgl 17 juli 2024, dan akan direncanakan pemeriksaan lab urine tgl 24 juli 2024 ini, diagnosa pasien adih Hydronephrosis yaitu pembengkakan yang terjadi pada ginjal yg disebabkan	

	oleh sumbuatan atau gangguan pada saluran kemih, dan untuk pengobatan yang didapat juga sudah sesuai dengan keluhan pasien diantaranya pasien mendapat obat cefixim sebagai antibiotik untuk mencegah infeksi kemudian domperidon, lansoprazole, sucralfat sirup untuk keluhan dyspepsia atau asam pada lambung yg tinggi, natrium dihidrogen untuk mengurangi nyeri serta lamivudin untuk keluhan sumbatan pada saluran kemih				
	Kemudian, izin mengkonfirmasi lagi untuk di ICD, layanan kami tidak pernah membodokan pasien BPJS atau bukan. Mayntas pasien disini adalah pasien BPJS kpk, semua dilayani sesuai dengan trase, jika tidak masuk tentu kakak paham dengan istilah trase. Pasien dicekkan penanganannya sesuai dengan tingkat kegawatdaruratanya				
	Dan untuk penanganan mental-mental kami sampaikan bukan				

				mendampingi anak saya untuk kontrol setiap minggunya, jika saya bosan saya akan mendampingi beliau setiap kontrol	baik baik setelah kami konfirmasi di KJO sudah diberikan penanganan sesuai dengan keluhan dan kondisi pasien yaitu pemberian injeksi pengurang rasa mulut yaitu injeksi rinitidin dan obat pulang yaitu omeprazole. Untuk indikasi pemeriksaan lab, tidak semua kondisi dicak- lab dan pengecekan juga berdasarkan hasil konsultasi dengan dokter penanggungjawab pasien yaitu dokter spesialis urologi, semua juga telah dilakukan dengan riwayat penyakit dan kebutuhan pasien saat itu. Akan lebih baik jika kakak mengetahui kondisi pasien langsung karena persepsi keawatiran tentu akan berbeda-beda dari setiap orang. Jika berkenan mungkin bisa menanyakan kondisi langsung melalui komunikasi telepon saat kontrol nanti ini
--	--	--	--	--	---

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonorejo Kabupaten Gunungkidul
Bulan Agustus 2024

No	Tanggal	Asal Aduan	Menerima Aduan	Tanggapan Kumpulan	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Waktu	Keterangan
1	Selasa, 07/08/2024	Via Aduan 082133087437	Selamat pagi, ini menyampaikan pendapat mohon dicek lagi untuk bagian pendaftaran toilet 1 belum mengerti dan belum faham jadi antarnya sangat panjang, mohon jadi perhatian, terima kasih ya	07/08/2024	Selamat siang bapak isu terkaskas atas masukan yang diberikan dan mohon maaf atas keadaanyamanan dari layanan kami akan kami sampaikan ke unit terkait untuk menjadi perbaikan layanan kami kedepannya Terimakasih Rekomendasi = Terimakasih atas pendatannya Mohon maaf atas keadaanyamanannya Dalam rangka persiapan pemecahan pendaftaran jadi 4 tok dibutuhkan tambahan SDM. Perluas loket 1 masih dalam masa orientasi untuk kedepannya akan lebih kami perhatikan lagi terkait pemecahan juga	Kuning	Ibu Mula Kadubag SMDRS

WonorejoAgustus 2024
Ketua Tim Pengaduan



Sumartana
Sumartana, SPM, M. MSc
NIP. 19670327 199603 1 004

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan September 2024

No	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Nama	Keterangan
1	Senin, 02/09/2024	Datang Langsung Joko Prasetyo Gunung Krambil Sidonjo Ponjong	Dari pertama salah obat saya merasa tidak bisa tidur selama 1 minggu. Yang harusnya obatnya Resperidone terus yang diberikan malah kanker pos ternyata obatnya trichophenolyl. Yang saya rasakan selain tidak bisa tidur, leher terasa seperti bercekuk dan tidak bisa bernafas. Saya bingung jika balinya dan pakek famasi. Selama ini belum ada kata maaf dan ganti rugi. Karena dari salah obat itu menyiksa diriku. Mohon maaf bila kata-kata kami ada salah/kekurang berkenan.	02/09/2024	Pelapor diterima oleh Tim Pengelola Aduan RS di Ruang Kabag TU. Menyampaikan laporannya Tim mohon maaf atas kesalahan yang terjadi (Famasi). Pelapor menerima email baik dari rumah sakit atas kejadian tersebut Rumah sakit akan menuturahi ke rumah pelapor sobald berkoordinasi.	Marah	ah Tim Pengetola Aduan Ibu Mujiyati
2	Senin, 02/09/2024	Datang Langsung I Made Edi Saputra Bogor II, Pajayen	Masukan terkait pelayanan perizinan mohon dibantu satu pintu unit pelayanan agar mempermudah pasien tidak antri lama. Mempermingkat waktu layanan, diarahkan memperluas informasi melalui banner/media lain untuk dipasang di bagian	02/09/2024	- Meninjau kembali tentang layanan di mud wozokan larudama surat keterangan sehat pors - Terkait layanan masih gabung dengan layanan klinik pada umumnya dikarenakan keterbatasan SDM	Kuning	Ibu Mujiyati Kasubidagian Umum

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul
Bulan Oktober 2024

No	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Komplain	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Nama	Kecaraangan
1	Selasa, 10/10/2024	Wa Aduan 081218202303	Ass wh sb Saran dan kritik perbaikan layanan farmasi untuk loket penyerahan obat itu kurang sehingga banyak penumpukan antrian dan ini menurut ISO sangat tidak layak terutama PELAYANAN ini cuma sebagian saja yang sehubungan Masif pengen alangi keluhan ini demi kebaikan bersama dalam pelayanan	21/11/2024	Wakilkukulan . Informasikan bapak ibu atas masukan dan sarannya Semoga kesemuanya pelayanan farmasi lebih baik lagi Rekomendasi = Loket sudah maksimal sesuai petugas yang masuk hari itu jika memang harus ditambah loket maka SDM nya yang sudah mencakupi	Kuning	Bu Hany Kepala Instalasi Farmasi
2	Selasa, 26/10/2024	IG RSUD Wonosari Bahrudin Yusuf	Perhatian 1. Nomor antrian 2. Urutan antrian 3. Yang mendapat antrian Saya gak akan segedek ini kalau ngak disorot 2 orang sebelum mas bapaknya itu ada bu-bu pake kacamata Ayo @RSUD_Wonosari berani bertindak tegas bagi pengguna layanan umum ini Kalau memang pasien keluarga pasien keberatan menunggu antrian	26/10/2024	Baik kak kami konfirmasi ke petugas terlebih dahulu, apakah pasien yang 3 orang maju ke depan tsb melewati antrian atau bagaimana. Terimakasih atas saran dan masukannya, kami mohon maaf jika terdapat ketidaknyamanan dan layanan kami	Kuning	Bu Hany Kepala Instalasi Farmasi

			masih baik layanan primernya. Karena semua juga menunggu antrian jika bisa diinggal dan diantre nanti kan mengurangi baik pengguna layanan yang memiliki nomor antrian yang sesuai. Kalo di kantor polisi atau bank aja kita kelaf ngantri ambil antrian baru jadi mari kita terapkan aturan dari tidak memormulasi kesalahan customer. Terimakasih. Terimakasih admin		Rakomendasi : Yang sebenarnya terjadi ialah ada penyembutan yang ada yaitu dia adalah antrian dengan nomor lebih kecil Pengadu adalah no 60 setelah no 68, kemudian ada pasien dengan no 56 disitu yang ditinggalkan sudah dipanggil sehingga ada jeda pemanggilan Sudah ditindaklanjuti dan dikonfirmasi saat itu juga



Wednesday October 2024
Ketua Tim Pengaduan

[Signature]

Satriatama SKM, M.MR
NIP. 19870327 199003 1 004

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonorejo Kabupaten Gungungkidul
Bulan November 2024

No	Tanggal	Asal Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Kemplain	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Wama	Keterangan
1	Jumat 01/11/2024	IG RESJO Wonorejo Dua Media Anisa Putri	Tolong dums tenaga medisnya ditrang lagi... masuk pasien embelid pipis berus keluarga pasien yg diminta ambil paspor sendiri... Kami bayar lho... dan total pakai BPJS... segalanya kepada pasien RS yg d jual jasa dan pekerjaan... Monggo ditngkladun atau ingin ditanggalkan?	02/11/2024	Selamat pagi kak, sebelumnya kami mohon maaf atas keadaannya, dan mohon kesediannya untuk menyampaikan kronologi dan keluhan yang kakak sampaikan? Tenaga medis yang dimaksud tenaga medis dan Ruang rawat apa ? Dan jam berapa? Agar kami bisa mengkonfirmasi dan mengevaluasi layanan kami Baik kak kami konfirmasi terlebih dahulu terkait dengan keluhan kakak Selamat malam kak, sorry menjelaskan terkait layanan di IGD ya kakak, kami sampaikan bahwa layanan IGD adalah layanan gawat darurat dimana petugas akan fokus pada kondisi kegawat darurat, dan pasien tidak hanya satu atau dua pasien yang datang	Kuning	dr. Wahyu Kasi Pelayanan Medis

					Jika kakak masih merasa kurang puas dengan jawaban kami, kakak, sekiranya apakah masih di RS untuk bertemu bersama kami? Apakah bersedia sehingga komunikasi akan lebih nyaman dan lebih bisa dua arah Kalian dengan hal2 di RGO jika kakak memamukan semuanya diayari oleh petugas di Rla lain berarti ada kemungkinan mereka mempunyai adan yang disebut promuruti yaitu adan yang khusus untuk melayani kebutuhan pasien, dan mohon maaf di RS kami tidak tersedia petugas tersebut  Rekomendasi = Sudah ditundulanjuti untuk komunikasi dengan keluarga pasien	Kurang	dingin saja RUG
2	Rafnu 08/11/2024	Kodek saran Hartono Gading III 081877383077 Klinik Orthopedi	Kontrol pasca operasi tidak pernah ada dokternya sudah disarankan datang ke klinik tempat prakteknya. Kita teman-teman bedanya pasien orthopedi mahal Bagi yang tidak punya uang seperti saya ini bagaimana? Banyak keluhan yang sama Tolong RSUD bernahu SOP nya	14/11/2024	Terdeteksi atas masalahnya Akan kami koordinasikan dengan DP JP di klinik orthopedi Dokter DP JP orthopedi hanya 1 di RSUD Wanasari Dan harus melayani seluruh pasien di RS Biasanya bekau ada di poli top han antasa dan jumlah		

3	Ratu, 08/11/2024	Klinik Elemen Kardamomum Gatuk, Gari 081328717487 Orthopedi RSUD	Kepontahan saya operasi tulang pada suntupergelangan kaki Terimakasih dia operasi dengan lancar sebagai pasien BPJS Beberapa kali pasca operasi ditang kontrol tapi belum pindah dilayani dokter yang mengoperasi. Pasien ingin sekal mendapat keterangan dari dokter sebab sekali Padahal tidak punya uang untuk ke klinik	14/11/2024	Rekomendasi = Pemerintahan DP JP Orthopedi Terimakasih atas masukannya Akun kami koordinasikan dengan DP JP di klinik orthopedi Dokter DP JP orthopedi satunya 1 di RSUD Widyosari Dan harus melayani seluruh pasien di RS Bismillah beliau ada di poli tiap hari Selasa dan Jumat Rekomendasi = Pemerintahan DP JP Orthopedi	Kuning	ditg niah Ka IRI
4	Siswa, 20/11/2024	Email RSUD Hagerty Dia	Pendaftaran Online melalui wa sangat lamban dalam menypon mohon untuk diperbaiki sangat diuntungkan padahal slogan yang dibawa CEPAT, BERSIH, SEMPAT, & Foto berlatar	30/11/2024	Selamat siang ka, mohon maaf atas keadaanyamannya terkait layanan ka, sudah kami sampaikan ke unit terkait agar kedepannya lebih cepat dalam respon pendaftaran wa pasien Mohon maaf bawakan wa berdasarkan uraian pesan masuk Dan mohon kumikan surat rujukan surat kontrol pasienya untuk mempermudah mendaftar pasien Terimakasih Rekomendasi = Sudah ditindaklanjuti untuk di komunikasikan dengan	Kuning	Ibu Rosda Kepala Unit Pendaftaran

5	Selasa, 26/11/2024	Kotak Saran 0812320067067 Layanan Lokut 1	Orangnya cantik ada kaka diantri ais (dihitung atas) Jutek, aude, sambil ngobrol sama temen saat melayar Tidak bilang arahan selanjutnya kesensitifannya Cuma diarah gitu aja tanpa bilang ini bu, sudah bu Emang kalau cewek, jadi peranai harus jutek begitu ya? Tolong ragam diarahin nama Biar kita gampang kasih saran Tidak ada etika saat melayari, amé-amié	27/11/2024	keluarga pasien. Pendaftaran wa dibalas berdasarkan masuk pada saat mendaftar	Sudah ditindaklanjuti dan diampatkan kepetugas terkait temoga kedeputannya menjadi tahun evaluasi	Kuning	Ibu Rendi Kepala Unit Pendaftaran
---	-----------------------	---	---	------------	--	--	--------	---



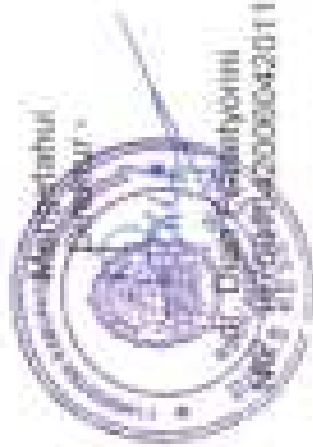
Wawancara November 2024
Kalamati Tim Pengaduan

Handwritten signature

Sumartana SRM M.MR
NIP. 19670327 199003 1 004

Rekap Aduan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonorejo Kabupaten Gunungkidul
Bulan Desember 2024

No.	Tanggal	Aksi Aduan	Materi Aduan	Tanggapan Kongsiin	Tindak Lanjut dan Rekomendasi	Wama	Keterangan
1	2024-12-10						



Wonorejo, Desember 2024
Ketua Tim Pengaduan

[Signature]

Sumanjaya, Sakti, M. MR
NIP. 19670327 190003 1 004