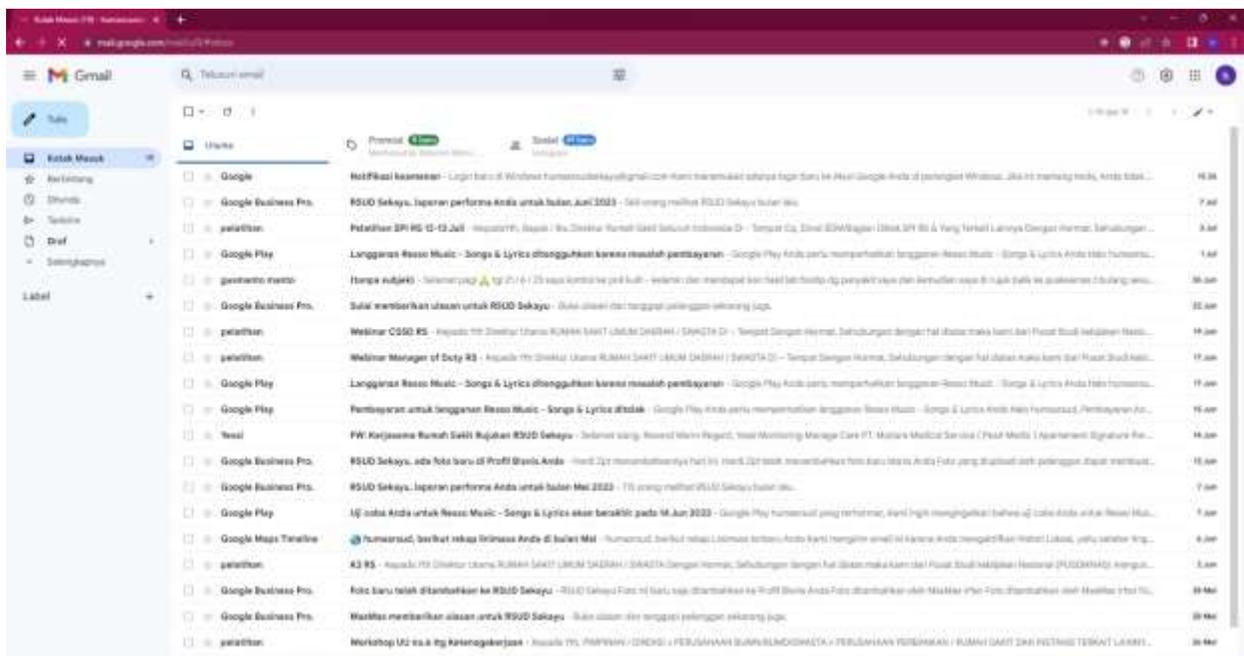
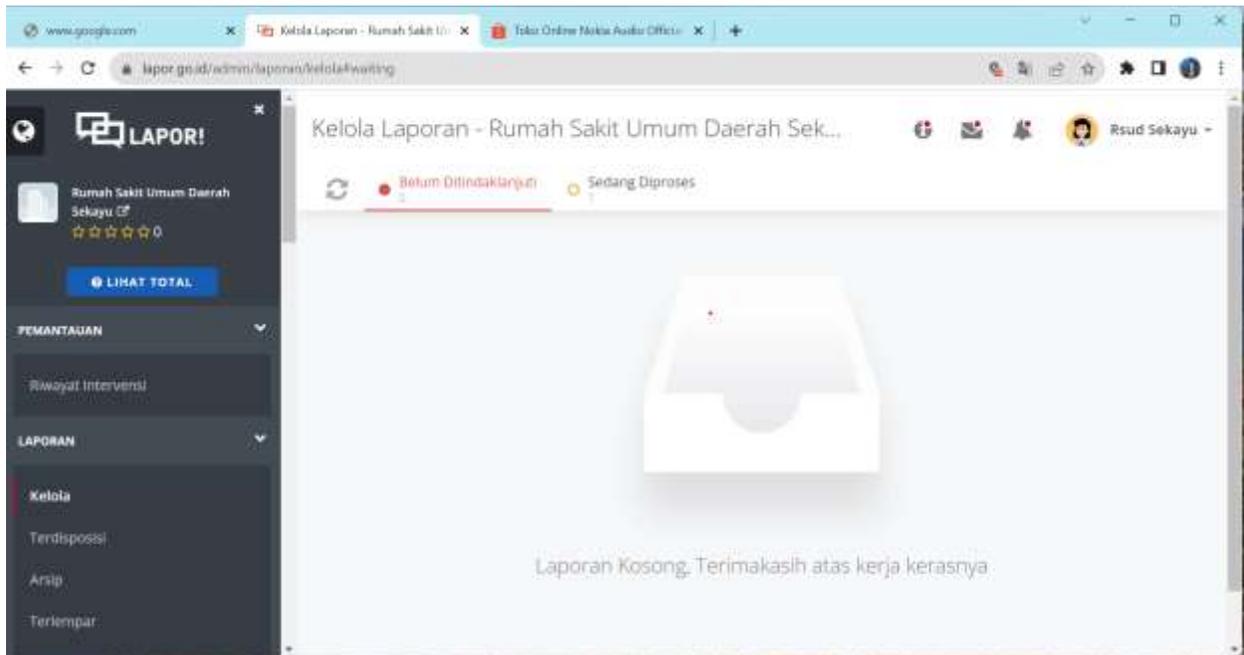
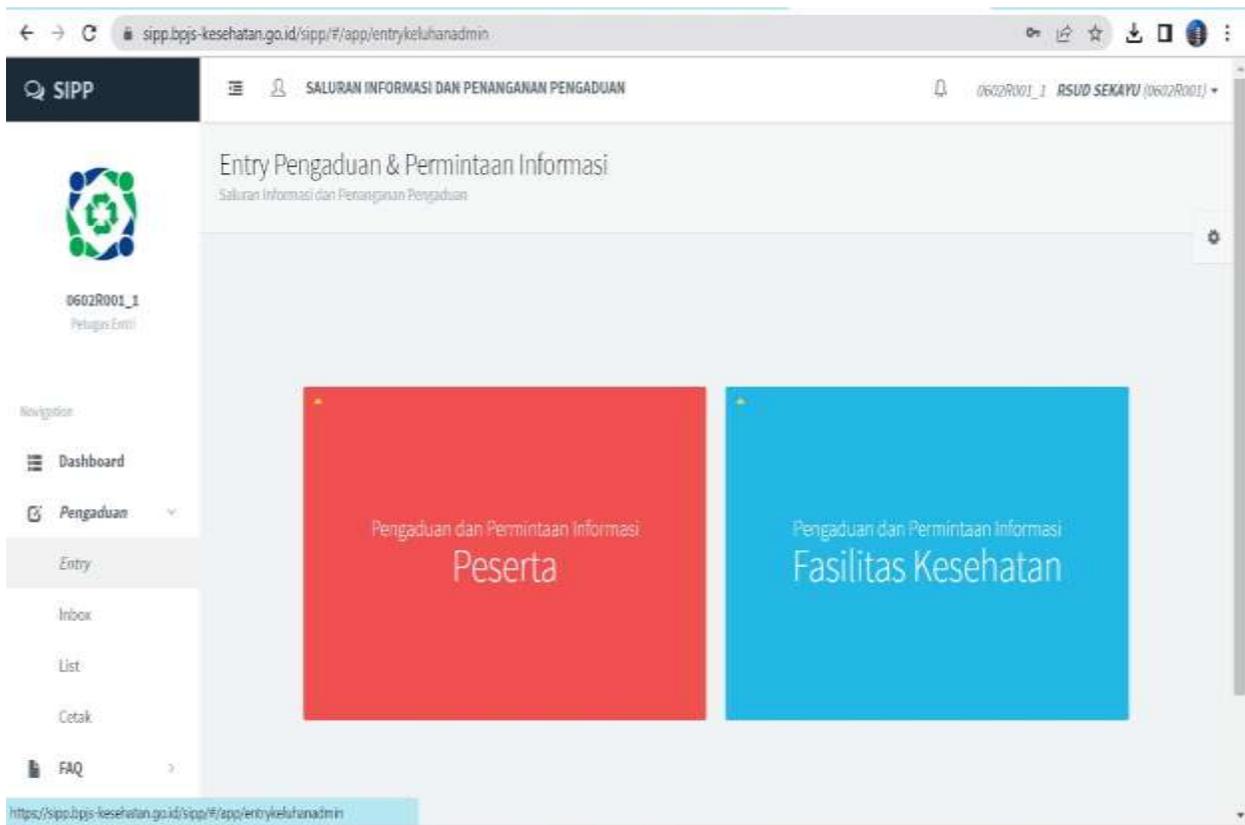


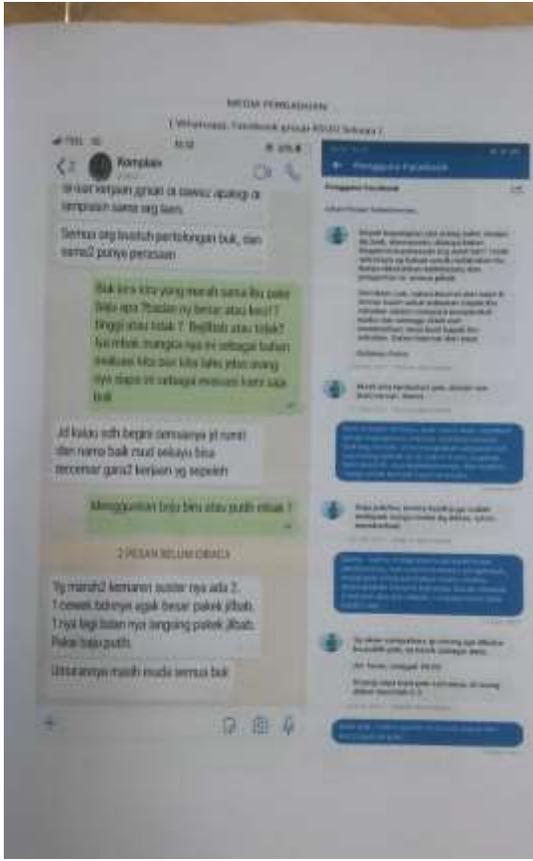
1.SP4N LAPOR



2.SIPP (Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan)



3. Media Pengaduan (Whats app, Face Book)



4. Kotak Saran



5. LAPORAN TINDAK LANJUT

LAPORAN PENGADUAN BULAN AGUSTUS 2022

NO	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	POLI	INFORMASI/EDUKASI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN
8/9/2022						
1	-	-	-	-	Memberikan Informasi kepada pasien mengenai jam pelayanan di RSUD	Teratasi
2	A. Krom	63 tahun	Laki-laki	Syaraf	Menjelaskan kepada pasien bahwa titlek bisa berobat menggunakan BPJS ke dua poli dalam satu hari	Teratasi
3	-	-	-	-	Memberikan Informasi kepada pasien mengenai Protokol Kesehatan di RSUD	Teratasi
4	Anir Hamzah	63 tahun	Laki-laki	Mata	Memberikan Informasi mengenai pendaftaran online	Teratasi
5	Rozak	60 tahun	Laki-laki	Mata	Menjelaskan kepada pasien untuk kontrol kedua post rawap Inap harus mengambil kembali rujukan dari faskes pertama	Teratasi
6	-	-	-	-	Memberikan Informasi kepada pasien mengenai jam pelayanan di RSUD	Teratasi
7	-	-	-	-	Memberikan Informasi mengenai prosedur pemeriksaan EKG Post MCI Perusahaan	Teratasi
8	Vera	17 tahun	Perempuan	Bedah	Memberikan Informasi kepada pasien prosedur berobat menggunakan Jasa ratarja	Teratasi
9	Wallun	77 tahun	Laki-laki	Syaraf	Mem bantu pasien memperpanjang rujukan dan memberikan informasi mengenai tata cara berobat menggunakan BPJS/Faskes Lompatan	Teratasi
10	-	-	-	-	Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat	Teratasi
8/10/2022						
1	-	-	-	-	Memberikan Informasi kepada pasien mengenai jam pelayanan di RSUD	Teratasi
2	-	-	-	-	Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat	Teratasi
3	M. Rizie	67 tahun	Laki-laki	Dalam	Menjelaskan kepada pasien untuk kontrol kedua post rawap Inap harus mengambil kembali rujukan dari faskes pertama	Teratasi

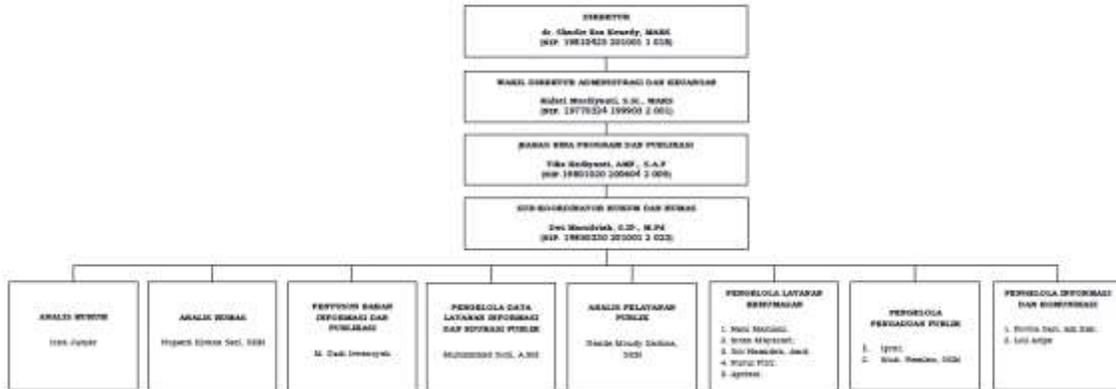
Laporan Lengkap berupa file PDF tersendiri

6. AIR MINUM PETUGAS



7. SK PENGADUAN

STRUKTUR ORGANISASI SUBSTANSI HUKUM DAN HUMAS RSUD SEKAYU



Konsultasi dan Pengaduan

a. Keluhan Terkait SDM



b. Keluhan terkait Jaminan Kesehatan pasien rawat inap



c. Mediasi Keluarga



LAPORAN PENGADUAN

TAHUN 2023



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEKAYU

KABUPATEN MUSI BANYUASIN

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh.

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat, ridha, dan karuniaNya Laporan Pengaduan Masyarakat tahun 2023 dapat diselesaikan tepat waktu. Shalawat serta salam tak lupa kami haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu menjadi teladan bagi umatnya.

Pada laporan Pengaduan Masyarakat merupakan pertanggungjawaban tertulis atas terlaksananya Layanan Pengaduan Masyarakat yang dilakukan Tim Hukum dan Humas dalam jangka waktu Satu Tahun dalam bentuk laporan Tahunan. Laporan Pengaduan Masyarakat ini berisikan informasi tentang bentuk dan Jenis Pengaduan Masyarakat di RSUD Sekayu, serta Tindak lanjut dari penanganan Keluhan berdasarkan tingkat penyelesaian masalah sehingga tercover dari hasil kepuasan masyarakat oleh RSUD Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin.

Laporan Pengaduan masyarakat ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur dari pelayanan seluruh unit terkait di Rumah Sakit Khususnya RSUD Sekayu dalam memperbaiki pelayanan terhadap pasien sehingga menjadi lebih baik dan professional.

Kelancaran kegiatan Pengaduan Masyarakat ini tidak terlepas dari bantuan dari Seluruh Unit dan Tim RSUD dan Dukungan dari Pihak Manajemen baik secara langsung maupun tidak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu. Karena Dukungan tersebut maka Tim dapat Menyelesaikan pembuatan Laporan ini dengan sebaik-baiknya. Semoga Laporan Pengaduan Masyarakat ini bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Direktur RSUD Sekayu

(dr.Sharlie Esa Kenedy, MARS)

BAB I

GAMBARAN UMUM

I. LATAR BELAKANG

Kepuasan pelanggan rumah sakit erat kaitannya dengan kinerja pelayanan rumah sakit tersebut. Selain memberikan pelayanan yang maksimal, meningkatkan kualitas dokter dan perawat, meningkatkan kualitas teknologi rumah sakit, meningkatkan perhatian dan pelayanan pada tugas bagian informasi humas rumah sakit juga merupakan hal penting bagi rumah sakit.

Tugas bagian informasi humas rumah sakit di rumah sakit memang berada diluar konteks medis sebagaimana profesi lain di rumah sakit. Namun petugas bagian informasi humas Rumah sakit rumah sakit harus memahami tentang prosedur awal bagaimana seorang pasien harus melakukan pendaftaran, pemeriksaan sebelum mendapatkan tindakan medis hingga selesai. Bagian informasi humas Rumah sakit juga memegang peranan penting dalam memahami bagaimana kemauan dan harapan pelanggan rumah sakit yang memiliki karakter berbeda-beda, tugas bagian informasi humas Rumah sakit rumah sakit juga harus pandai membujuk agar pasien bisa meredakan emosinya tanpa menunjukkan emosi berarti.

Karena peran tersebut dan tugasnya yang akan selalu berhubungan langsung dengan pasien, maka pelayanan bagian informasi humas rumah sakit dapat menjadi cermin dari suatu rumah sakit, sehingga meningkatkan perhatian dan pelayanan pada tugas bagian informasi humas rumah sakit rumah sakit juga merupakan hal penting untuk menunjang peningkatan kepuasan pelanggan.

Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu, sebagai rumah sakit yang memiliki komitmen terhadap pelayanan penanganan pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, perlu disusunnya Laporan Pelayanan Pengaduan Masyarakat dilingkungan RSUD Sekayu yang akan menjadi pedoman bagi seluruh unit pelayanan dalam melakukan penanganan pengaduan di instalasinya masing-masing dan menjadi acuan Rumah Sakit dalam melakukan perbaikan pelayanan kesehatan internal maupun eksternal.

Pengaduan / keluhan masyarakat adalah informasi / pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat baik perseorangan dan atau secara internal dan eksternal yang berisi keluhan dan atau ketidakpuasan terkait perilaku atas

pelaksanaan pelayanan, pelanggaran kode etik atau pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian hak dan kewajiban pasien.

Terdapat dua bentuk pengaduan yaitu;

1. Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan atau bertemu langsung pejabat berwenang dalam menangani masyarakat / pasien / keluarga pasien
2. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui pesan singkat (SMS), surat, whatsapp, e-mail, telepon, website atau aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online.

II. ORGANISASI PELAYANAN PENGADUAN

Pembentukan Organisasi Pelayanan Pengaduan sama halnya dengan Pembentukan Struktur Organisasi RSUD Sekayu yang berdasarkan Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 290 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu, terdiri dari :

- a. Direktur;
- b. Wakil Direktur Pelayanan, membawahi 3 bidang yang terdiri dari 3 bidang :
 - 1) Bidang Pelayanan,
 - 2) Bidang Keperawatan,
 - 3) Bidang Penunjang,
- c. Wakil Direktur Umum dan Keuangan, membawahi 3 bidang yang terdiri :
 - 1) Bagian Bagian Administrasi Umum,
 - 2) Bagian Keuangan,
 - 3) Bagian Bina Program dan Publikasi, membawahkan:
 - a) Su bagian Perencanaan
 - b) Subbagian Hukum dan Humas, membawahkan:
 1. Administrasi Subbagian Hukum dan Humas
 2. Unit Handling Complain,

3. Bagian Informasi Subbagian kehumasan (Pelayanan Penanganan Pengaduan, informasi)

b) Subbagian Promosi Kesehatan

Kelompok Jabatan Fungsional, terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai rumpun jabatan fungsionalnya.

III. SUMBER DAYA, SARANA PRASARANA DAN RENCANA KEGIATAN

A. SUMBER DAYA MANUSIA

Jumlah pegawai di sub bagian hukum humas bagian pelayanan pengaduan RSUD Sekayu berjumlah 10 orang yang terdiri satu Koordinator sebagai penanggungjawab. Dalam hal ini di pegang langsub Sub Koordinator Hukum Humas sekaligus PIPP BPJS (Pusat Informasi Pelayanan Pengaduan.

Bagian informasi di RSUD Sekayu dibagi menjadi 3 tempat yaitu : 2 di bagian depan Sebagai Pusat Informasi di Pelayanan Rawat Jalan bagian depan, 1 orang di bagian informasi belakang yang berada di depan Loker Pendaftaran Disabilitas dan Lansia, dan 5 ditempatkan di ruangan humas lantai dua untuk pelayanan pengaduan dan keluhan peserta jaminan kesehatan baik rawat jalan dan Rawat inap.

B. SARANA DAN PRASARANA

Unit customer service mempunyai sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelayanan informasi dan pengaduan, yaitu :

No	Sarana/prasarana	Jumlah
1.	Computer	3 buah
2.	Printer	2 buah
3.	Acrylic tempat leaflet	3 buah
4.	Telepon	2 buah
7.	Meja computer	3 buah
8.	Meja	5 set
9.	Kursi	20 buah
11.	Paging (Audio Central)	1 set

12.	AC Central	Setiap Ruangan
13.	Kamera Canon	2 buah
15.	Lemari Filling Kabinet	1 buah
16.	Tablet	1 buah

C. RENCANA PELAKSANAAN KEGIATAN

Rencana pelaksanaan kegiatan pada tahun 2022 adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan informasi kepada pelanggan secara langsung maupun tidak langsung (telepon, sms, email dan media sosial).
2. Pelayanan komplain pelanggan secara langsung maupun tidak langsung (telepon, sms, email dan media sosial).
3. Mengelola elektronik indeks kepuasan masyarakat (e-IKM) yaitu penyebaran kuesioner yg menggunakan link google form dan mesin IKM
4. Pengelolaan email rumah sakit;
5. Pengelolaan website rumah sakit.
6. Pengelolaan media sosial rumah sakit.
7. Paging (audio central) untuk informasi/pengumuman.
8. Ucapan ulang tahun.
9. PIC pelayanan pengaduan peserta BPJS.
10. Pembuatan desain media promosi kesehatan rumah sakit.
11. Dokumentasi kegiatan rumah sakit.
12. Menverifikasi dan koreksi Regulasi/Aturan dan pedoman Rumah sakit

D. TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 290 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu kabupaten Musi Banyuasin. Rumah Sakit Umum Daerah adalah unsur pendukung tugas Bupati di Bidang Pelayanan Kesehatan yang masing-masing

dipimpin oleh seorang Direktur, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, bahwa dalam rangka melaksanakan Peraturan Daerah Bupati Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 290 Tahun 2021 tentang organisasi dan tata kerja Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu. Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu mempunyai tugas pokok menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan upaya penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pencegahan, pelayanan rujukan, dan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat.

E. VISI, MISI dan MOTTO

1. VISI RSUD Sekayu

VISI sesuai SK Direkrur RSUD Sekayu Nomor 800/171/RS/2018 adalah “Mewujudkan Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Musi Banyuasin Sebagai Rumah Sakit Kelas Dunia Dalam Rangka Mendukung Perwujudan Muba Maju Berjaya 2022”.

2. MISI RSUD Sekayu

MISI sesuai SK Direktur RSUD Sekayu Nomor 800/171/RS/2018 adalah sebagai berikut :

1. Melakukan Penataan SDM melalui peningkatan Hard Competency dan Soft Competency (The Right Man In the Right Place at The Right Time)
2. Terwujudnya Akreditasi Paripurna dan Rumah Sakit Kelas B
3. Terwujudnya RSUD Sekayu sebagai Rujukan Regional bertaraf Internasional melalui unggulan pelayanan Center Of excellence medical check up tahun 2019, Center Of excellence integrated heart care tahun 2019, Center Of excellence minimal invasif surgery tahun 2019, Center Of excellence hemodialisa tahun 2019 Center Of excellence chemo therapy tahun 2019
4. Terwujudnya RSUD Sekayu berstandar Akreditasi Joint Comission Internasional.

MISI Percepatan RSUD Sekayu sesuai Edaran Nomor 800/245/RS/IV/ 2018 adalah sebagai berikut :

1. Menjadi Center Of excellence medical check up
2. Menjadi Center Of excellence integrated heart care

3. Menjadi Center Of excellence minimal invasif surgery
4. Menjadi Center Of excellence hemodialisa
5. Menjadi Center Of excellence chemo therapy

3. Motto RSUD Sekayu

Sesuai arahan dari Bupati Musi Banyuasin, Beliau mengharapkan kepada RSUD sekayu untuk dapat menjadi rumah sakit yang modern tetap melayani dengan hati dan profesional. Dan hal tersebut menjadi motto RSUD sekayu kabupaten Musi Banyuasin yaitu “Melayani dengan hati dan profesional”.

F. DASAR HUKUM

Dasar Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan adalah:

- 1) UU no. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
- 2) UU no. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- 3) UU no. 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
- 4) Permenkes no. 1691 tahun 2011 tentang Keselamatan Pasien
- 5) Permenkes no. 1438 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran
- 6) Permenkes no. 012 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit
- 7) Pedoman Upaya Peningkatan Mutu Departemen Kesehatan tahun 1994
- 8) Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit tahun 2007
- 9) Panduan Nasional Keselamatan Pasien edisi 2 tahun 2008
- 10) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- 11) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang keterbukaan informasi publik
- 12) Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang survei kepuasan masyarakat

G. MAKSUD DAN TUJUAN

- a. Terciptanya budaya pelayanan prima di RSUD Sekayu.
- b. Meningkatkan akuntabilitas pelayanan.
- c. Menurunnya pengaduan masyarakat.
- d. Meningkatkan perbaikan fasilitas pelayanan

BAB II
PELAYANAN PENGADUAN

1. PELAKSANAAN KEGIATAN

A. PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Ada beberapa sarana pengaduan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Sekayu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan yang dimaksud dengan Pelayanan Pengaduan Langsung adalah masyarakat dengan mendatangi unit layanan pengaduan yaitu ruang Humas dan menyampaikan keluhannya secara langsung kepada petugas tentang ketidaknyamanan pelayanan kesehatan/ administrasi rumah sakit, sedangkan Pelayanan Pengaduan Tidak Langsung adalah masyarakat menyampaikan keluhannya melalui media sosial rumah sakit yang telah disediakan seperti kotak saran, sms, email rumah sakit, media sosial maupun aplikasi lainnya.

Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atau pengadu yang disampaikan berupa respon awal dengan ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan sesuai dengan pedoman SOP, jawaban atau respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan tanggapan dalam kurun waktu paling lambat 30 menit. Aspirasi dari pengaduan yang disampaikan akan kami sampaikan ke unit kerja masing-masing melalui kepala ruangan atau penanggung jawab ruang.

Tabel Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Median Pengaduan Bulan Januari-Desember 2023

NO	SALURAN MEDIA PENGADUAN MASYARAKAT	JUMLAH
1	Layanan Langsung	
2	Telepon dan SMS	
3	Whatsapp	
4	Facebook	
5	Email	
6	Kotak Pengaduan	
JUMLAH		

Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan Bulan Januari-Desember 2022

NO	JENIS PENGADUAN	JUMLAH
1	SDM / Etika	
2	Sarana Prasarana	
3	Standar Layanan	
4	Informasi/ Saran	
5	Administrasi	
6	Lainnya	
JUMLAH		

Status Penanganan Pengaduan Masyarakat

No	STATUS PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Selesai		100%
2	Proses	-	0%
3	Tertunda	-	0%

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan Tahun 2023:

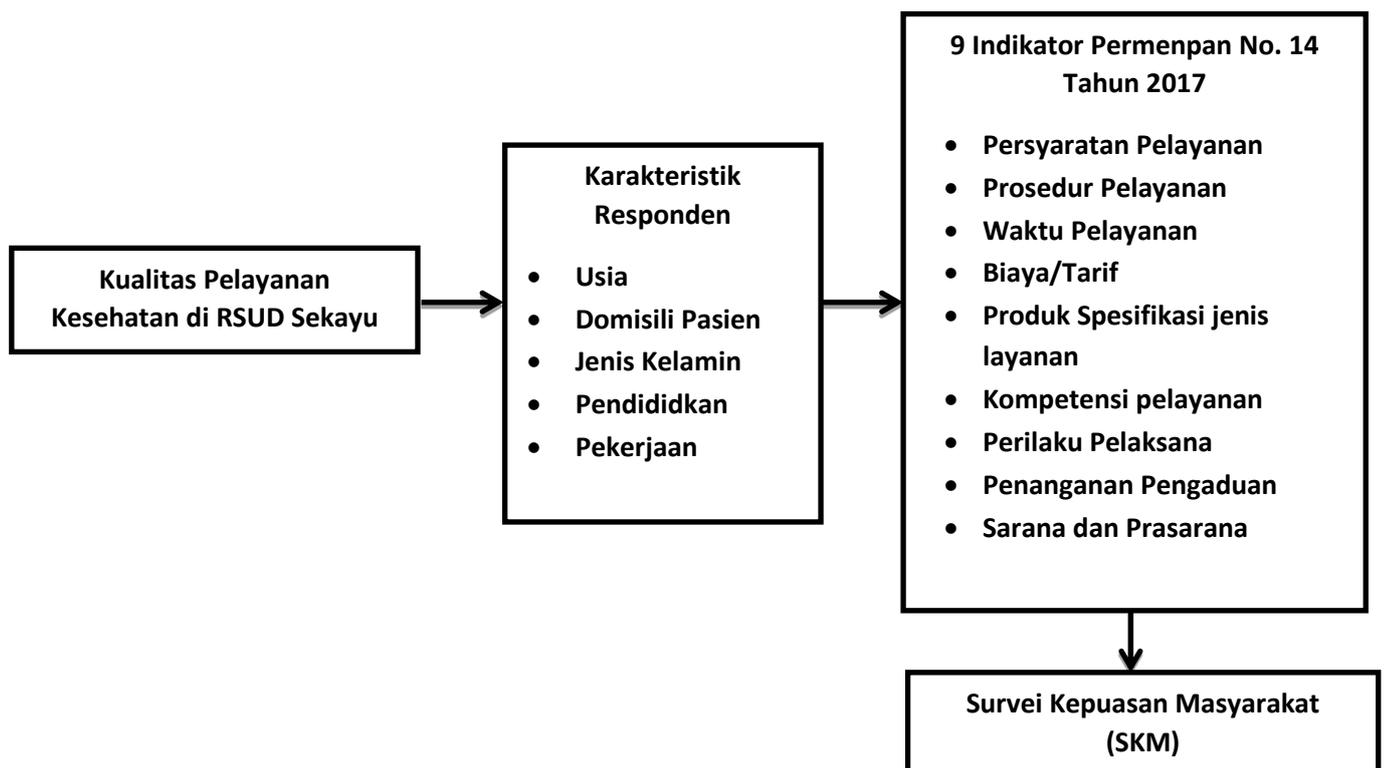
1. Masyarakat masih kurang mengerti mengenai persyaratan dan prosedur berobat RSUD Sekayu
2. Ada keengganan masyarakat untuk mengadukan persoalan yang di dapat RSUD Sekayu
3. Pengaduan masih dianggap sebagai momok oleh pegawai yang diadukan padahal aduan merupakan kontrol untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

B. PELAYANAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Salah satu yang harus diperhatikan yaitu kepuasan dari pegawai rumah sakit baik petugas medis maupun non medis.

Dalam menyusun survei kepuasan masyarakat variabel penelitian yang dipakai adalah usia, domisili pasien, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan terhadap 9 indikator unsur pelayanan.



Instrumen survei berupa kuisisioner yang berisi 9 unsur pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Populasi survei kepuasan masyarakat di RSUD Sekayu merupakan seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan di salah satu instalasi yang dimaksud.

Teknik Sampling yang digunakan adalah *probability sampling*, yaitu *proportional stratified random sampling*. Besar sampel penelitian yang digunakan minimal sebanyak 376 pasien. Pasien yang dijadikan sampel, didistribusikan di Instalasi Rawat Jalan minimal sebesar 257 responden, Instalasi Rawat Inap minimal 65 responden dan Instalasi Gawat Darurat minimal 54 responden. Tabel berikut menyajikan estimasi jumlah responden survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Sekayu. Estimasi kuesioner yang disebar minimal sebanyak 376.

Tabel 3.1. Besar sampel Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di RSUD Sekayu

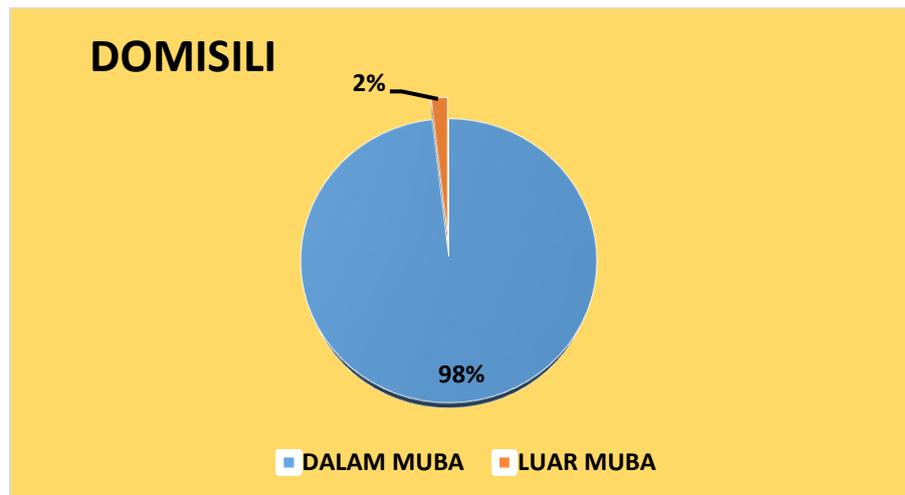
No	Wilayah	Total
1	Instalasi Rawat Jalan	257
2	Instalasi Rawat Inap	65
3	Instalasi Gawat Darurat	54
Total Kuesioner		376

1. HASIL SURVEI

1.1 Deskripsi Responden

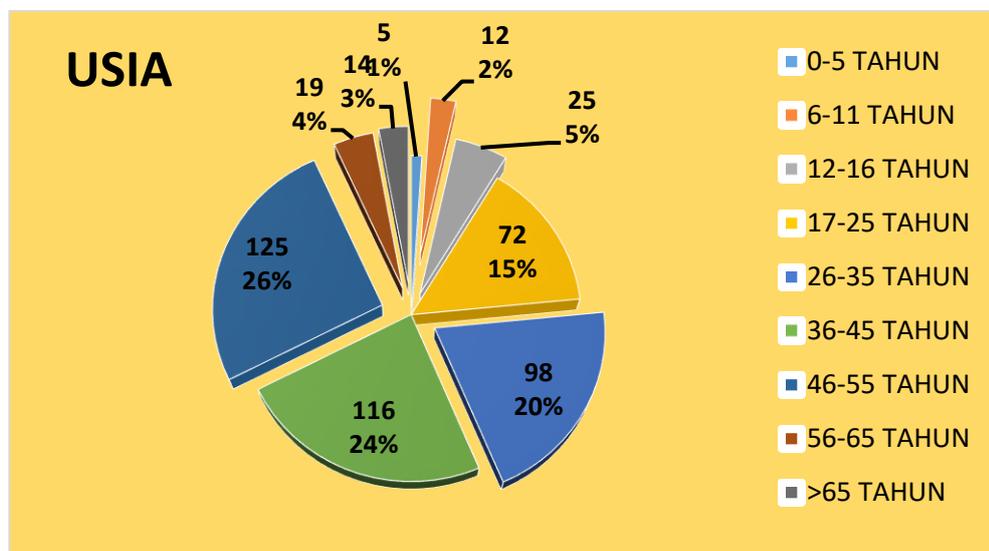
Deskripsi responden dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan kesehatan RSUD Sekayu tahun 2022 Triwulan III dapat digambarkan sebagai berikut :

a. Berdasarkan Domisili Pasien



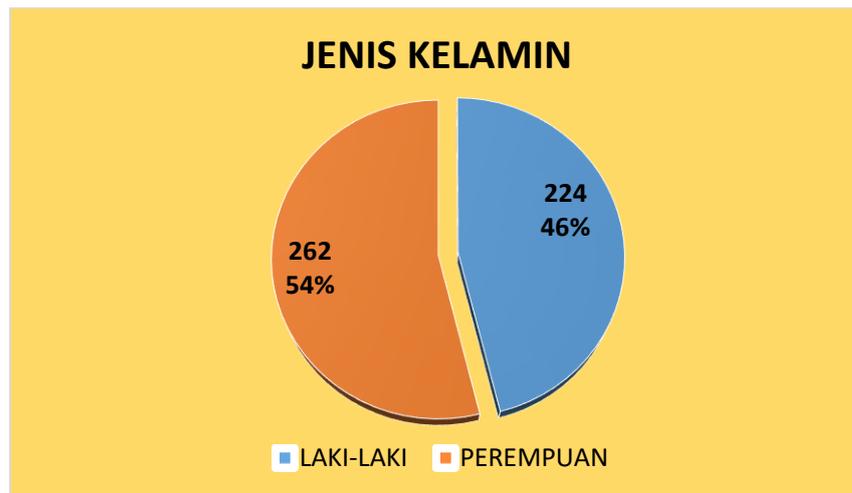
Berdasarkan Diagram Pie diatas diketahui karakteristik pasien RSUD Sekayu menurut domisili tempat tinggal pasien tersebut, diketahui bahwa 98% pasien RSUD Sekayu berasal dari dalam daerah Kabupaten Musi Banyuasin dan 2% lagi berasal dari luar daerah Kabupaten Musi Banyuasin.

b. Berdasarkan Kelompok Usia



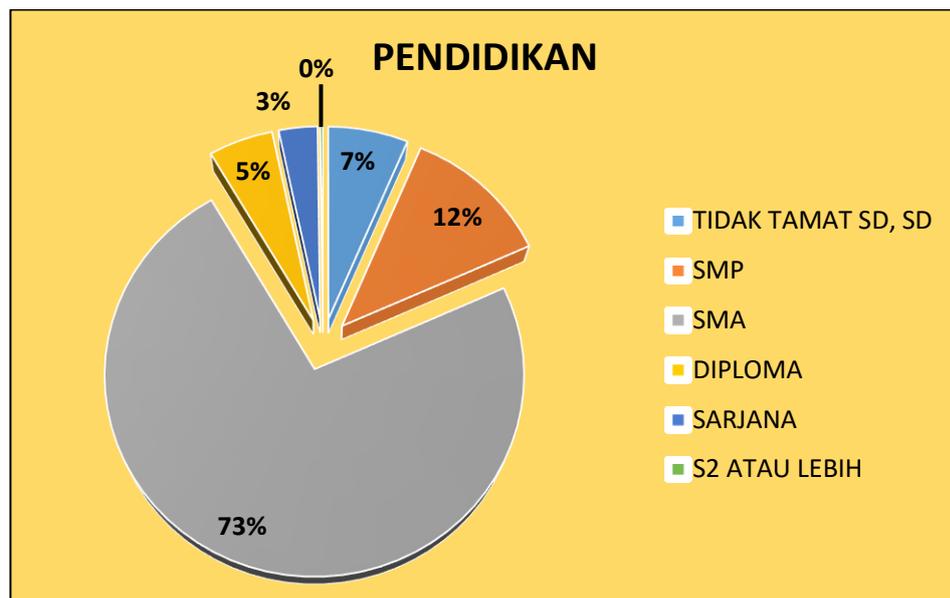
Berdasarkan Diagram Pie diatas diketahui karakteristik pasien RSUD Sekayu menurut kelompok usia , 0-5 tahun sebanyak 1%, 6-11 tahun sebanyak 2%, 12-16 tahun sebanyak 5%, 17-25 tahun sebanyak 15%, 26-35 tahun sebanyak 20%, 36-45 tahun sebanyak 24%, 46-55 tahun sebanyak 26%, 56-65 tahun sebanyak 4% dan >65 tahun sebanyak 3%.

c. Berdasarkan Jenis Kelamin



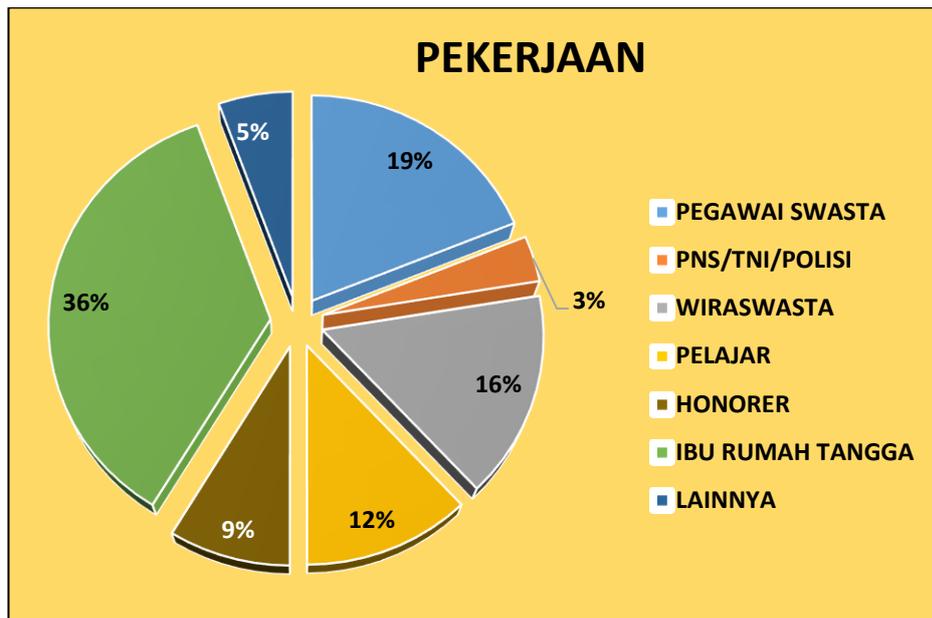
Berdasarkan Diagram Pie diatas diketahui karakteristik pasien RSUD Sekayu menurut Jenis Kelamin yaitu Laki-Laki Sebanyak 46% dan Perempuan sebanyak 54%.

d. Berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan Diagram Pie diatas diketahui karakteristik responden Menurut Pendidikan yaitu, < SD Sebanyak 7%, SMP sebanyak 12%, SMA sebanyak 73%, Diploma sebanyak 5%, Sarjana sebanyak 3% dan S2 keatas sebanyak 0%.

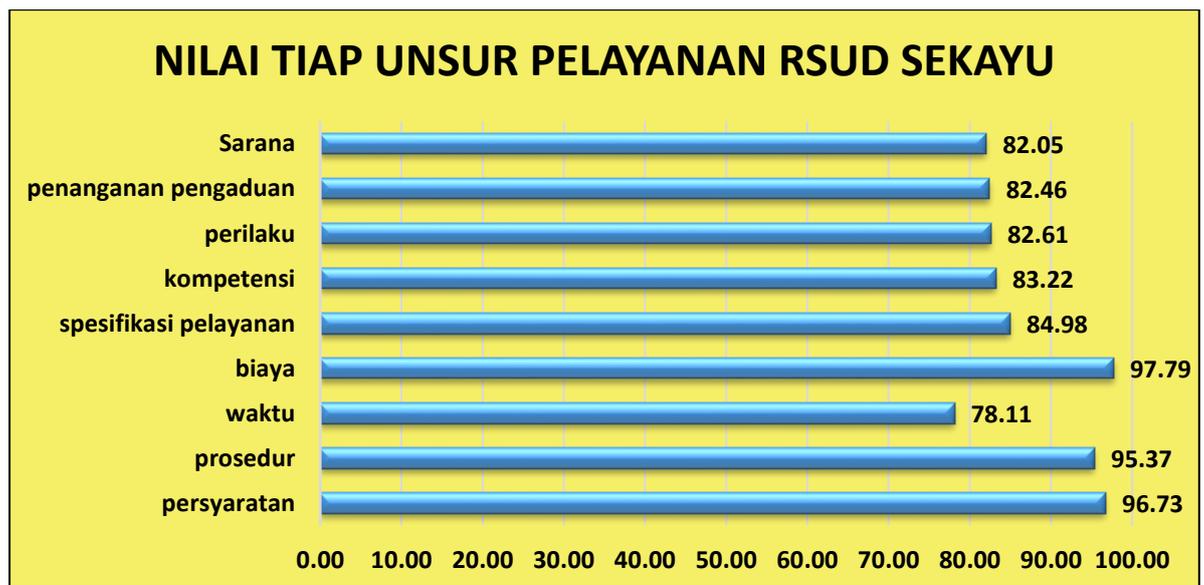
e. Berdasarkan Pekerjaan



Dari diagram pie diatas diketahui bahwa karakteristik pasien RSUD Sekayu berdasarkan pekerjaan yaitu, pegawai swasta sebanyak 19%, PNS/TNI/Polisi sebanyak 3%, Wiraswasta sebanyak 16%, Pelajar sebanyak 12%, Ibu Rumah Tangga sebanyak 36%, Honorer sebanyak 9% dan pekerjaan lainnya sebanyak 5%.

2. Hasil Identifikasi Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat didapatkan jumlah nilai dari setiap unsur pelayanan sebagai berikut:



Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa waktu pelayanan di RSUD Sekayu mendapatkan nilai terkecil diantara seluruh unsur pelayanan yang lain yaitu sebesar

78,11 disusul oleh sarana dengan nilai sebesar 82,05 dan unsur biaya mendapatkan nilai terbesar dengan nilai 97,79.

Dari hasil diatas juga dapat diketahui bahwa nilai kepuasan masyarakat di RSUD Sekayu adalah sebesar 87,04%, sehingga mutu pelayanan RSUD Sekayu mendapatkan nilai B dan masuk kedalam kategori “BAIK” untuk kinerja unit pelayanan.

BAB III

KESIMPULAN

Dari hasil laporan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat tahun 2023 dilingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin bahwa ada beberapa hal yang dapat disimpulkan, sebagai berikut ;

- 1) Berdasarkan sarana pengaduan masyarakat telah mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Adapun sarana pengaduan yang disampaikan melalui sarana pengaduan langsung yaitu tatap muka, sedangkan sarana pengaduan tidak langsung di sampaikan keluhan masyarakat melalui telepon dan Media Sosial seperti : whats apps, facebook dan email.
- 2) Sepanjang tahun 2023 pengaduan terbanyak ada pada Bagian Administrasi, hal ini bisa disebabkan karena kasus aduan tertinggi adalah terkait dengan pelayanan kesehatan. Menurut perawat jika pengaduan dapat langsung ditindaklanjuti maka akan dtindaklanjuti saat itu juga oleh petugas, kalau belum bisa teratasi baru ke koordinator lalu ke kepala ruang, jika masih belum bisa pasien akan diarahkan ke Humas . Mekanismenya sendiri kebanyakan adalah pasien diajak berbicara dan dijelaskan kondisi real seperti apa, kebanyakan pasien jika sudah menceritakan keluhannya dan sudah paham akan lebih gampang mengerti jika dijelaskan oleh petugas.
- 3) Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat dimana survei dilakukan secara berkala dan pelayanan yang dilakukan dengan dua metode yaitu penggunaan Google form dan mesin SKM yang sangat ketat secara umum menunjukkan kepuasan masyarakat **kategori Baik**

BAB IV

PENUTUP

Demikian Laporan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2023, semoga Laporan monitoring evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan bahwa setiap melakukan kegiatan pelayanan berdasarkan SOP yang sudah ada. Juga sebagai umpan balik untuk mutu pelayanan yang diberikan pada masyarakat atau pasien serta dapat menjadi bahan pertimbangan/ evaluasi untuk kegiatan/ kinerja yang akan datang, juga bermanfaat bagi kelangsungan Akuntabilitas Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin pada umumnya dan dapat mendorong terselenggaranya manajemen pemerintahan yang baik (Good Government).