

**LAPORAN PENGADUAN  
TAHUN 2022**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEKAYU  
KABUPATEN MUSI BANYUASIN  
TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh.*



*Puji syukur senantiasa kita panjatkan kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat, ridha, dan karuniaNya Laporan Pengaduan Masyarakat tahun 2022 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.*

**Plt. Direktur RSUD Sekayu**

**(dr.H Azmi Dariusmansyah, MARS)**

## **A. LATAR BELAKANG**

Pengaduan 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 tidaksesuai 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 kemeja pengaduan atau bertemu langsung pejabat berwenang dalam menangani masyarakat / pasien / keluarga pasien
2. Pengaduan secara tidak langsung biasanya di lakukan melalui pesan singkat (SMS), surat, whatsapp, e-mail, telepon, website atau aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online.

## **B. TUJUAN**

Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat bertujuan untuk memberikan akses kepada pasien, keluarga pasien dan masyarakat untuk dapat melayani serta merespon pengaduan, baik internal atau pun eksternal agar mutu pelayanan terjaga dengan baik.

## **C. DASAR HUKUM**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang keterbukaan informasi publik
3. Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang survei kepuasan masyarakat

## **D. BENTUK DAN JENIS PENGADUAN MASYARAKAT**

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 2022

NO	SALURAN MEDIA PENGADUAN MASYARAKAT	JUMLAH
1	Layanan Langsung	76
2	Telepon dan SMS	40
3	Whatsapp	525
4	Facebook	40
5	Email	-
6	Kotak Pengaduan	-
JUMLAH		681

Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan Bulan Januari-Desember 2022

NO	JENIS PENGADUAN	JUMLAH
1	SDM / Etika	24
2	SaranaPrasarana	18
3	StandarLayanan	37
4	Informasi/ Saran	489
5	Administrasi	73
6	Lainnya	40
JUMLAH		681

Status Penanganan PengaduanMasyarakat.

No	STATUS PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Selesai	681	100%
2	Proses	-	0%
3	Tertunda	-	0%

## **E. HAMBATAN**

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dari Tahun 2022:

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.

## **F. PENUTUP**

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.

## KOMPLAIN MASYARAKAT PELAYANAN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP TAHUN 2020

NO	TANGGAL	KASUS	PENYELESAIAN	KETERANGAN
1	06 JANUARI 2020	(Pasien Rawat Inap ) Pasien atas nama mustopa. alamat lumpatan pasien di ICU ,pasien mandiri peralihan menjadi UHC ,saat proses peralihan ternyata keluarga pasien membayar tunggakan ,sehingga denda pelayanan terbaca	Keluarga pasien di berikan penjelasan bahwa BPJSnya sudah terbayarkan ,sampai januari 2020,sehingga aktif peralihan UHC per 1 Februari dan harus melanjutkan denda pelayanan	TERATASI
2	06 JANUARI 2020	( Pasien rawat inap ) Pasien atas nama Muhammad dandi , alamat tanah abang pasien bayi lahir usia 23 hari,di rawat di neonates,pasien tidak ada BPJS , KK orang tua	Keluarga pasien penjelasan untuk pendaftaran UHC tidak bisa karena KK palembang di alihkan ke jampersal dengan menggunakan domisi karena orang tua pasien domisili sekayu	TERATASI
3	09 JANUARI 2020	( Paisen rawat inap ) Pasien atas nama isa pasien rawat inap medang,pasien di diagnose maagh tanggal 4 Januari 2020 sudah di daftarkan UHC tetapi sampai tanggal 09 januari 2020 KK tidak online	Keluarga pasien di berikan penjelasan untuk waktu pengklaim BPJS 3x 24 jam setelah lewat 3 hari pasien harus umum	TERATASI
4	13 JANUARI 2020	( Pasisien rawat jalan ) Pasien atas nama widya pasien rawat inap ruang medang ,alamat mangsang bayung lincir ,masuk ke RS melalui IGD tanggal 9 januari 2020 pasien tidak punya BPJS ,sudah di daftarkan UHC tetapi tanggal 13 januari 2020 KK tidak onlin	Keluarga dari pasien penjelasan untuk waktu pengklaiman BPJS 3x 24 jam setelah lewat 3 hari ,pasien harus umum dan di arahkan ke penunjang JKN dinkes	TERATASI
5	14 JANUARI 2020	( Pasien rawat jalan ) Pasien an. Sensus arida rawat inap di ruan seungkai alamat babat toman ,masuk melalui IGD tanggal 13 januari 2020 pasien punya BPJS tapi non aktif karena premi	pasien di berikan penjelasan untuk memakai jampersal tidak bisa di karenakan ada BPJS tidak aktif untuk di arahkan ke UHC ,pasien tidak bisa di karenakan KK masih KK Yang sementara di arahkan menjadi pasien umum	TERATASI
6	16 JANUARI 2020	( Pasien rawat jalan) pasien an. Siti pasien stratus umum , sudah tidak umum,pasien masuk tanggal 13 januari 2020 saat tanggal 16 januari 2020 pasien mau menggunakan BPJS syarat BPJS 3x 24 jam sedangkan BPJS sudah lewat	keluarga pasien di berikan penjelasan syarat penggunaan perlengkapan BPJS 3x 24 jam lewat dan waktu pasien umum	TERATASI
7	04 FEBRUARI 2020	( Pasien rawatv jalan ) Pasien an. Citra status swasta dari BPJS penangguhan pembayaran BPJS kelas 2	keluarga pasien atau pasien di berikan penjelasan untuk konfirmasi pihak HRD Perusahaan dan di beri waktu 3x 24 jam untuk saat ini pasien status umum	TERATASI



8	10 FEBUARI 2020	(Pasié rawat inap) pasien an. Amina status pasien di rawat inap di sungkai pasien melahirkan ,pasien tidak memiliki data apa-apa hanya ada domisili dan tidak ada BPJS	keluarga pasien di arahkan ke kantor dinas kesehatan untuk di proses menggunakan jampersal dan di setujui pihak dinas kesehatan	TERATASI
9	03 MARET 2020	( Pasien rawat inap ) Pasien an. Sukinem posisi pasien di ICU belum ada Jaminan karena ada dua nomor KK satu di Banyuasin dan satunya lagi di MUBA ,jadi tidak bisa di daftarkan UHC	keluraga pasien di berikan penjelasan untuk mengurus perpindahan KK di kantor capil ,yang terdaftar di capil banyuasin di pindahkan ke capil MUBA . Lalu akan kita proses pendaftaran open member UHC	TERATASI
10	26 MARET 2020	( Pasien rawat jalan ) Pasien an. Guntur alam datang ke IGD karena mengalami luka sehabis kecelakaan akan tetapi pasien tidak memiliki Laporan polisi (LP)	kami sudah memberikan saran kepada pasien apakah ingin di jamin oleh BPJS atau melengkapi LP tapi pasien memilih untuk menggu keluarga nya membayar tagihan,dan petugas hanya bisa menunggu	TERATASI
11	08 April 2020	( Pasien rawat Inap) pasien an. Yusri rawat inap di ruang medang tidak bisa di tanggung PBJs kesehatan karena pasien di timpa oleh kayu ketika sedang bekerja mengambil upah potong kayu di kebun	Pasien di arahkan mengurus atau melapor ke kantor BPJS tenaga kerja ,jika masih tidak bisa terpaksa pasien harus Umum atau JKN dinas kesehatan.	TERATASI
12	04 MEI 2020	( pasien rawat jalan ) Pasien an. Rosi di rawat inap di ruang medang sungkai punya BPJS tapi bukan milik yang bersangkutan	keluarga pasien kami sarankan untuk open member UHC dan menggu prosesnya	TERATASI
13	05 MEI 2020	( Pasien rawat jalan ) Paien an.megawati rawat inap masuk melalui IGD ada denda BPJS karena ada pembayaran yang menunggak angsuran denda	Denda BPJS sudah di input dua kali dan pasien sudah membayar denda ,tetapi tidak bisa cetak SEP lalu humas menghubungi BPJS memalui grub dan entrian denda di hapuskan ,setelah itu dapat di cetak SEP	TERATASI
14	8 JANUARI 2020	( Pasien rawat jalan ) Pasien an. Indra tujuan poli dalam pasien di diagnosa epilepsi ,pasien terakhir berobat tanggal 10-12-2020 jadwal kontrol ulang 10-01-2020 tanggal 08-01-2020 datang untuk mengambil obat sudah habis	pasien di berikan penjelasan untuk mengambil obat satu bulan	TERATASI
15	17 JANUARI 2020	( Pasien rawat jalan ) Pasien an.sahada tujuan poli dalam, membawa rujukan dengan diagnosa HHD keterangan bahwa HHD tujuan poli jantung	Pasien di berikan penjelasan untuk rujukan di sarankan mengganti dengan yang baru dan ganti diagnosa juga karena untuk HHD harus ke poli jantung	TERATASI
16	10 FEBRUARI 2020	( Pasien rawat jalan ) Pasien an. Peby di rawat di manggaris dengan kasus kecelakaan rencana ingin di rujuk ,ada kartu BPJS tapi belum ada laporan polisi	keluarga pasien kami berikan penjelasan untuk mengurus laporan polisi karena kalau kecelakaan pasien di tanggung jasa rahrja wajib memiliki LP	TERATASI

17	12 FEBRUARI 2020	( Pasien rawat jalan ) Pasien an. Kari'ah berobat tujuan poli jantung tidak bisa finger print ,jari beliau tidak terbaca oleh sistem	pasien membuat surat keterangan atau kronologi untuk menghapus data sidik jari ,pendaftaran tidak menggunakan finger print.	TERATASI
18	04 MARET 2020	( Pasien rawat jalan ) Pasien an. Nuraini berobat menuju ke poli dalam tidak bisa daftar karena kartu BPJS tidak aktif karena belum bayar premi .	pasien di sarankan untuk membayar preminya terlebih dahulu tetap bisa berobat akan tetapi umum	TERATASI
19	04 MARET 2020	( Pasien rawat jalan ) Pasien an.Alkomar mau berobat tujuan poli penyakit jalan setelah pulang dari umroh karena tidak membawa surat rujukan dari puskes I	pasien di sarankan mengambil rujukan atau umum .pasien bersedia umum	TERATASI
20	08 April 2020	( Pasien rawat jalan ) pasien an.suwinto dari sungai lilin tujuan ke poli dalam pasien membawa rujukan dan BPJS namun bukan milik yang bersangkutan ,setelah di cek menggunakan Nik data pasien berbeda .	pasien sudah di bantu untuk mencetak kartu BPJS yang baru dan kami arahkan untuk meminta rujukan yang baru	TERATASI
21	14 April 2020	( Pasien rawat jalan ) Pasien an. Patimah tozuro berobat tujuan poli jiwa pasien membawa kartu BPJS tetapi setelah di cek data tidak sama dengan pemilik ,jadi tidak bisa untuk di daftarkan	pasien di bantu untuk cetak kartu BPJS dan di bantu untuk menghubungi pihak puskesmas untuk mengganti rujukan .	TERATASI
23	4 MARET 2020	( Pasien rawat jalan) Pasien an.Reny veranita berobat tujuan poli penyakit dalam belum dapat di daftarkan karena tidak membawa kartu BPJS	keluarga di berikan saran dan opsi untuk mengambil kartu yang tertinggal di rumah akan tetapi rumah pasien jauh ,dan kami bantu di cetak di sini.	TERATASI
24	06 MEI 2020	( Pasien rawat jalan ) pasien an.rohalia berobat tujuan poli jantung tidak membawa rujukan karena rujukan lama tidak berlaku lagi sudah di pakai ke RSMH Palembang	keluarga pasien di sarankan membuat rujukan yang baru ke puskesmas	TERATASI
25	13 MEI 2020	( Pasien rawat jalan ) Pasien an. Rasmeli berobat ke fisioterapi bermasalah dengan status jenis kelamin di kartu BPJSnya tertulis jenis kelamin laki-laki	pasien kami bantu untuk pendaftaran satu kali ini saja untuk seterusnya pasien kami sarankan merubah status jenis kelamin di kantor BPJS	TERATASI
26	22 MEI 2020	( Pasien rawat jalan ) Pasien an. Taipur berobat tujuan poli bedah ,akn tetapi belum bisa di daftarkan melalui BPJS di karenakan kasusnya frakhtur	kami bantu dengan mengisi kronologi dan di konfirmasikan ke pihk BPJS	TERATASI
27	11 JUNI 2020	( Pasien rawat jalan ) Pasien an. Indah berobat ke poli THT nd NIK di KK berbeda dengan NIK di BPJS serta tanggal lahir jg berbeda.	pasien di arahkan ke kantor BPJS untuk memperbaiki data ke kantor BPJS tetapi pasien bisa di layani satu kali dengan data tersebut	TERATASI
28	23 JUNI 2020	( Pasien rawat jalan ) Pasien an. Adrian Ke poli dalam namun berkas belum lengkap kk dan Bpjs tidak ada	di bantu dengan cara di print di humas	TERATASI



**Kepala Ruangan Humas**

**Andodi, SKM**

<p><b>RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEKAYU</b></p>  <p>Jl. Kolonel Wahid Udin Lingkungan I Kayuara Sekayu Telp. (0714) 321855</p>	<p align="center"><b>PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT PELAYANAN RSUD SEKAYU</b></p>	
<p align="center"><b>SPO</b></p>	<p>No.Dok : 136</p>	<p>No.Revisi :                      Hal :</p>
<p><b>1. PENGERTIAN</b></p>	<p>Tgl. Terbit : <b>03 JANUARI 2017</b></p> <div style="text-align: right;">  <p>Dikatakan oleh Direktur RSUD Sekayu</p> <p>dr. Makson Parulian Purba, MARS NIP. 19710314 200112 1 002</p> </div> <p>Proses Penanganan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum daerah Sekayu.</p>	
<p><b>2. TUJUAN</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agar permasalahan yang ada dapat diketahui sedini mungkin serta penanggulangan permasalahan lebih cepat.</li> <li>2. Supaya bisa mengevaluasi program serta pelayanan yang ada di RSUD Sekayu</li> <li>3. Tertib Administrasi dan tertib sistem.</li> </ol>	
<p><b>3. KEBIJAKAN</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perpres No 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik</li> <li>2. Permenkes Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Hak dan Kewajiban Pasien.</li> </ol>	
<p><b>4. PROSEDUR</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat / kelompok organisasi dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap pelayanan RSUD sekayu melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Datang langsung ke RSUD Sekayu dan menyampaikan keluhan / pengaduan langsung ke bagian Humas RSUD sekayu.</li> <li>✓ Via SMS ke nomor yang telah disediakan oleh Humas RSUD sekayu</li> <li>✓ Kotak saran yang tersedia di masing – masing ruangan serta pelayanan rawat jalan.</li> </ul> </li> <li>2. Keluhan / pengaduan dikelola kemudian diteruskan ke pihak majemen tentang keluhan / pengaduan dari masyarakat / organisasi.</li> <li>3. Manajemen paling lambat 7 hari kerja membuat jawaban terhadap keluhan / pengaduan.</li> <li>4. Manajemen RSUD sekayu membuat jawaban tertulis dan atau langsung konfirmasi terhadap keluhan / pengaduan masyarakat bersama Humas RSUD Sekayu.</li> </ol>	
<p><b>5. UNIT TERKAIT</b></p>	<p>Semua Unit terkait di RSUD Sekayu</p>	