



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJIBARANG
Jl. Pancasan Ajibarang – Ajibarang Kode Pos 53163 Telp. (0281) 6570004
Fax (0281)6570005
E-mail : rsudajibarang@banyumaskab.go.id

LAPORAN EVALUASI PENGADUAN TAHUN 2022

RSUD AJIBARANG

A. LATAR BELAKANG

Pengaduan masyarakat adalah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat secara internal /eksternal baik melalui media elektronik maupun langsung yang berisi tentang keluhan, ketidakpuasan atau masukan terkait dengan perilaku atas pelaksanaan pelayanan, pelanggaran kode etik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

B. TUJUAN

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

C. DASAR HUKUM

- 1) Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan public
- 2) Undang-Undang No 14 tahun 2018 tentang keterbukaan informasi public
- 3) Permenpan No 14 tahun 2017 tentang survey kepuasan masyarakat

D. BENTUK DAN JENIS PENGADUAN MASYARAKAT

Rumah sakit memberikan respon awal kepada pelapor tentang aduan yang disampaikan berupa ucapan terimakasih, mohon maaf dan rencana tindak lanjut koordinasi yang disampaikan dalam waktu paling lama 30 menit. Pengaduan akan diteruskan kepada unit terkait sesuai dengan aduan yang disampaikan. Jumlah pengaduan tahun 2022 berjumlah 29 aduan yang berkaitan dengan etika, sarana prasarana, dan standar layanan. Dari 29 aduan sudah 100% ditindaklanjuti dan sudah selesai.

E. HAMBATAN

- 1) Masyarakat masih kurang memanfaatkan kotak pengaduan secara optimal
- 2) Penggunaan aplikasi pengaduan “si kilat” masih belum digunakan oleh masyarakat secara optimal
- 3) Pengaduan terkait dengan sarana prasarana untuk pemenuhannya melalui beberapa tahap/proses sehingga memerlukan beberapa waktu

F. RENCANA TINDAK LANJUT

- 1) Melakukan sosialisasi kepada pasien, penunggu pasien dan masyarakat untuk memberikan masukan, kritik yang membangun baik secara langsung maupun elektronik.
- 2) Koordinasi kepada setiap unit untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan paripurna sesuai dengan standar pelayanan.
- 3) Koordinasi kepada bidang sarana prasarana untuk selalu melakukan monitoring dan evaluasi

G. PENUTUP

Laporan monitoring evaluasi penanganan pengaduan masyarakat disusun dengan tujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang optimal dan paripurna.

DIREKTUR RSUD AJIBARANGKABUPATEN
BANYUMAS



NOEGROHO HARBANI