



**PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RADEN ACHMAD BASOENI**  
**KABUPATEN MOJOKERTO**

**LAPORAN PELAKSANAAN DAN EVALUASI**  
**LAYANAN INOVASI PEDULI PELANGGAN**  
**“LAPOR BAZ...!!”**

**TAHUN 2022**

**JL. RAYA GEDEG NO. 17 KABUPATEN MOJOKERTO, KODE POS**  
**361341**

**Email : [rsud.basoeni@gmail.com](mailto:rsud.basoeni@gmail.com)**

**Website : [rsudrabasoeni.mojokertokab.go.id](http://rsudrabasoeni.mojokertokab.go.id)**

**TELP. (0321) 364752 FAX. (0321) 361341**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Pelaksanaan dan Evaluasi Pengaduan Pasien dan Pelanggan tahun 2022 di RSUD RA Basoeni Kabupaten Mojokerto.

Laporan evaluasi ini disusun sebagai pertanggung jawaban dari inovasi layanan “LAPOR BAZZ...” (layanan Peduli Pelanggan Rumah Sakit) agar dapat dijadikan pelajaran dalam memberikan pelayanan kesehatan menjadi lebih baik lagi. Komplain berasal dari layanan peduli pelanggan Rumah Sakit. Komplain yang terjadi dapat mengganggu bahkan membuat emosi atau stress yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja. Setiap komplain yang diberikan oleh pelanggan ke RSUD RA Basoeni Kabupaten Mojokerto selalu ditangani dengan baik dan diselesaikan dengan cepat dan mengikutsertakan pasien dan bila perlu keluarga pasien. Setiap permasalahan yang terjadi diselesaikan dengan mengacu pada panduan komplain.

Semoga laporan evaluasi ini dapat memberikan informasi secara lengkap, mudah diakses dan terpusat pada peningkatan kualitas pelayanan di RSUD RA Basoeni Kabupaten Mojokerto menuju *zero complaint*. Sebagai akhir kata, saran dan koreksi demi perbaikan laporan evaluasi ini sangat kami harapkan.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I. LATAR BELAKANG**

Dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit, tidak terlepas adanya komplain yang terjadi antara pasien dan rumah sakit. Komplain merupakan akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara pasien dan rumah sakit sehingga keduanya saling terganggu. Untuk itu complain tersebut perlu diselesaikan dengan baik sehingga tidak melebar terlalu jauh dari pokok permasalahannya.

Pengaduan masyarakat adalah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat baik perseorangan dan atau secara internal dan eksternal yang berisi keluhan dan atau ketidakpuasan terkait perilaku atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standart pelayanan atau pengabaian hak dan kewajiban pasien.

Inovasi pelayanan “LAPOR BAZZ...” (Layanan Peduli Pelanggan Rumah Sakit Basoeni ) adalah suatu layanan inovasi dalam bentuk evaluasi yang diterima oleh pasien, keluarga dan pengunjung Rumah Sakit melalui pengaduan langsung, kotak saran dan lewat media social (facebook/whatsapp/Instagram/Tik Tok/Web RS dan lain sebagainya) yang digunakan sebagai bahan perbaikan layanan.

### **II. TUJUAN**

Penanganan pengaduan masyarakat bertujuan untuk memberikan akses kepada pasien, keluarga pasien dan masyarakat untuk dapat melayani serta merespon pengaduan, baik dari internal maupun eksternal agar mutu pelayanan terjaga dengan baik.

### **III. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang no 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaga Negara RI Nomor 4431);
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaga Negara RI Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaga Negara RI Nomor 5063);

4. Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaga Negara RI Nomor 5072);
5. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
6. Peraturan pemerintah Nomor 38 tahun 2017 Tentang inovasi Daerah;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia Nomor 69 tahun 2014 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014);
8. Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia Nomor 13 tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
9. Permenpan Nomor 14 tahun 2017 tentang survey kepuasan masyarakat.
10. Surat Keputusan Bupati Mojokerto Nomor 1 tahun 2022 tentang Unit Organisasi Berbasis Khusus (UOBK).

#### IV. BENTUK DAN JENIS PENGADUAN MASYARAKAT

Respon yang diberikan kepada pelapor atau pengadu yang disampaikan berupa respon awal dengan ucapan terimakasih telah melakukan pengaduan. Sesuai dengan pedoman SPO, 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 ruangan.

##### Status Penanganan Pengaduan Masyarakat:

No.	STATUS PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1.	Selesai	36	87,80
2.	Proses	5	12,20
3.	Tertunda	0	0

##### Distribusi komplain berdasarkan unit:

No.	UNIT	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	IGD	4	9,75
2	Manajemen	3	7,31
3	Admisi	11	26,83
4	Rawat Inap	12	29,26
5	Rawat jalan	2	4,87
6	Kasir	1	2,43
7	Farmasi	2	4,87
8	Parkir	5	12,19

9	CS	1	2,43
	TOTAL	41	100

LAPORAN PENYELESAIAN PENGADUAN  
BULAN JANUARI 2022

NO	REKAPITULASI	JUMLAH
1.	Jumlah pengaduan yang diterima	5
2.	Jumlah pengaduan yang telah selesai ditangani	5
3.	Jumlah pengaduan yang belum selesai ditangani	0
4.	Jumlah pengaduan yang sedang ditangani	0
5.	Grading Keluhan Hijau	5
6.	Grading Keluhan Kuning	0
7.	Grading Keluhan Merah	0

Mengetahui,


Ketua Tim



Djoni Wintoro, SH  
NIP. 19690214 199302 1 001

Mojokerto, Januari 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO



SUPRIYADI S. Kep., Ners  
NIP. 19760118 199803 1 002

DAFTAR PENGADUAN BULAN JANUARI 2022

NO	TANGGAL	UNIT	NAMA /ALAMAT	JENIS PENGADUAN	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT/SOLUSI	KET
1.	Jan 2022	IGD	Wiyon	Ulasan web	Telp tidak bisa dihubungi, IGD tidak cepat tanggap. Saran mending ke RS swasta sebelah. Karena mental pegawai mayoritas PNS itu kerja ala kadarnya yang penting bayaran.Ada yang punya pengalaman buruk sama?	1. Cek dan ricek fungsi telp RS, apakah berfungsi baik atau sedang troubel. 2. Sosialisasi ulang tentang waktu tanggap di IGD, gencarkan komunikasi, informasi dan edukasi kepada pasien dan keluarga	
2.	Jan 2022	Manajemen	Riko Ananda SM	Ulasan web	Seleksi karyawan /siapapun yg jadi bagian dari RS /mereka yang berhubungan dengan layanan di RS. Ada aja tuh yang tidak sopan bahkan ada yang berucap dengan sedikit nada membentak. Jelas ini sangat tidak baik apalagi yg dibentak adalah ibu yg sudah berumur.Tentu hal ini bisa di rubah/koreksi. Sdm disini yb baik dalam memberikan layanan sangat banyak. SDM yg tidak baik saat memberikan layanan tidak terlalu banyak. Namun yg memberikan layanan tidak terlalu baik ini mempengaruhi mereka yg sudah berupaya memberi layanan yg baik.	Rencana pengadaan pelatihan komunikasi efektif kepada semua petugas RS mulai dari security, admisi, perawat, dokter, dan petugas RS lainnya	
3.	Jan 2022	Admisi	Miftachul Rahardoni	Ulasan web	Tidak bisa daftar online lebih baik banner di depan pendaftaran dicabut saja jangan dipasang (saya sudah daftar online dan	1. Kurangnya sosialisasi tentang pendaftaran online kepada masyarakat.	

					mempunyai rekam medik tetapi petugas pendaftaran tidak mau menerima no pendaftaran OL itu artinya petugas pendaftaran yg tidak mengerti atau perlu diganti orangnya). Dokter spesialis juga tidak tepat waktu, daftar no antrian lama, nunggu dokternya lama, tiap berobat selalu dimintai copy surat rujukan sebenarnya itu tidak perlu cukup satu kali saja. Sudah banyak RS yg menerapkan hal itu.Administrasi harus lebih dipermudah jangan kebanyakan dokumen yg semestinya tidak diperlukan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Sosialisasi pendaftaran online via baner, via medsos, audio visual.</li> <li>3. Sosialisasi teknik pendaftaran online bagi petugas pendaftaran online dan membuka loket khusus, dibedakan dengan loket pendaftaran onsite.</li> <li>4. Koordinasi dengan bidang pelayanan dan kepegawaian perihal ketertiban kedatangan dokter spesialis.</li> </ol>	
4.	Jan 2022	Manajemen	Sangu Uripmu	Ulasan web	Fasilitas bagus harus diimbangi dgn pelayanan dan penyambutan yg beretika kepada pengunjung,membangun gedung saja belum cukup.Orang akan mengakui kualitas bukan soal skill tenaga perawatnya saja, tetapi cara menyambut pasiennya. Biarlah ini jadi pengalaman pribadi kami sekeluarga.	Usulan pengadaan pelatihan komunikasi efektif bagi SELURUH karyawan RS secara bertahap	
5.	Jan 2022	Poli anak	Nihayatun naimah	Ulasan web	Pengalaman rawat inap dan pelayanannya bagus, fasilitas juga memadai.Tapi waktu rawat jalan ke POLI ANAK jadwal buka jam 08.00 sedangkan dokter belum juga datang padahal sudah jam 09.30. Sebenarnya tidak ingin komplain tapi anak rewel nangis	Koordinasi dengan bidang pelayanan, komite medik dan kepegawaian perihal ketertiban kedatangan dokter spesialis sesuai jam kerja.	



					mukulin ibunya (ya maklum lagi sakit). Mohon pihak manajemen menyediakan dokter yang sungguh-sungguh ingin membantu masyarakat.	
--	--	--	--	--	--	--

Mojokerto, Januari 2022


Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO



SUPRIYADI S. Kep., Ners  
NIP. 19760118 199803 1 002

Mengetahui,

Ketua Tim



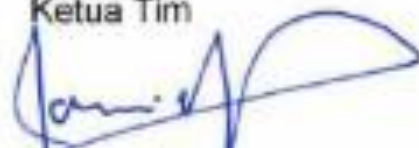
Djoni Wintoro, SH  
NIP. 19690214 199302 1 001

LAPORAN PENYELESAIAN PENGADUAN  
BULAN FEBRUARI 2022

NO	REKAPITULASI	JUMLAH
1.	Jumlah pengaduan yang diterima	2
2.	Jumlah pengaduan yang telah selesai ditangani	2
3.	Jumlah pengaduan yang belum selesai ditangani	0
4.	Jumlah pengaduan yang sedang ditangani	0
5.	Grading Keluhan Hijau	2
6.	Grading Keluhan Kuning	0
7.	Grading Keluhan Merah	0

Mengetahui,

Ketua Tim



Djoni Wintoro, SH

NIP. 19690214 199302 1 001

Mojokerto, Pebruari 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO



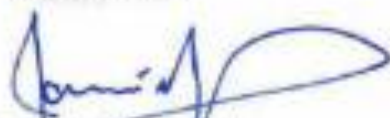
SUPRIYADI S.Kep., Ners  
NIP. 19760118 199803 1 002

DAFTAR PENGADUAN BULAN FEBRUARI 2022

NO	TANGGAL	UNIT	NAMA /ALAMAT	JENIS PENGADUAN	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT/SOLUSI	KET
1.	10 Februari 2022	IGD	Aqsal Musyaf Sonjaya	Ulasan Web	Abi saya punya jantung bengkak, setelah perjalanan ke luar kota dia kecapekan dan kakinya bengkak dan perutnya membesar. Dan pada malamnya abi saya jatuh tidak sadar, dan mengomel ngomel tidak normal, kesakitan dan tidak bisa bangun. Akhirnya saya bawa ke igd untuk pemeriksaan. Tapi dokternya bilang tidak apa-apa. Dan saya bingung. Padahal situasinya tidak sesuai kondisi abi saya. Saya kecewa banget. Saya di suruh pulang balik. Sampai di rumah abi saya meninggal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Audit medis di IGD. Rapat internal, kronologis kejadian hingga telusur rekam medik pasien.</li> <li>2. Sosialisasi pentingnya komunikasi, informasi dan edukasi bagi tenaga kesehatan kepada semua pasien dan keluarga.</li> <li>3. Rapat koordinasi pentingnya pelayanan berjalan sesuai SPO.</li> </ol>	
2.	15 Februari 2022	Pelayanan	Ccikko_Asegaf	Ulasan Web	Pelayanan yang sangat buruk	Pembenahan intern ke semua lini pelayanan, peningkatan kapasitas SDM pelayanan. Dan memberikan alternatif solusi menghubungi layanan pengaduan RS agar keluhan/ komplain dapat ditangani dengan tepat sasaran.	

Mengetahui,

Ketua Tim



Dion Wintoro, SH

NIP. 19690214 199302 1 001

Mojokerto, Pebruari 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO



SUPRIYADI S. Kep. Ners  
NIP. 19760118 199803 1 002

LAPORAN PENYELESAIAN PENGADUAN  
BULAN MARET 2022

NO	REKAPITULASI	JUMLAH
1.	Jumlah pengaduan yang diterima	1
2.	Jumlah pengaduan yang telah selesai ditangani	1
3.	Jumlah pengaduan yang belum selesai ditangani	0
4.	Jumlah pengaduan yang sedang ditangani	0
5.	Grading Keluhan Hijau	1
6.	Grading Keluhan Kuning	0
7.	Grading Keluhan Merah	0

Mengetahui,

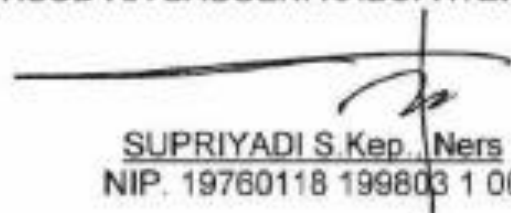
Ketua Tim

  
Djeni Wintoro, SH

NIP. 19690214 199802 1 001

Mojokerto, Maret 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO

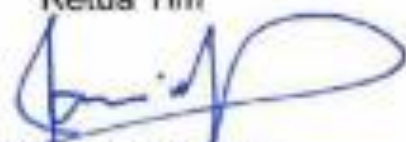
  
SUPRIYADI S. Kep. Ners  
NIP. 19760118 199803 1 002

DAFTAR PENGADUAN BULAN MARET 2022

NO	TANGGAL	UNIT	NAMA /ALAMAT	JENIS PENGADUAN	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT/SOLUSI	KET
1.	16 Maret 2022	IGD	Syofyan Indrayana	Ulasan Web	Diperbaiki lagi untuk pelayanan dan kesopanan karyawan.	Pembenahan intern ke semua lini pelayanan, peningkatan kapasitas SDM pelayanan. Dan memberikan alternatif solusi menghubungi layanan pengaduan RS agar keluhan/komplain dapat ditangani dengan tepat sasaran.	

Mengetahui,

Ketua Tim



Djoni Wintoro SH

NIP. 19690214 199302 1 001

Mojokerto, Maret 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO



SUPRIYADI S. Kep. Ners

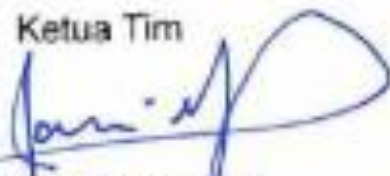
NIP. 19760118 199803 1 002

LAPORAN PENYELESAIAN PENGADUAN  
BULAN APRIL 2022

NO	REKAPITULASI	JUMLAH
1.	Jumlah pengaduan yang diterima	1
2.	Jumlah pengaduan yang telah selesai ditangani	1
3.	Jumlah pengaduan yang belum selesai ditangani	0
4.	Jumlah pengaduan yang sedang ditangani	0
5.	Grading Keluhan Hijau	1
6.	Grading Keluhan Kuning	0
7.	Grading Keluhan Merah	0

Mengetahui,

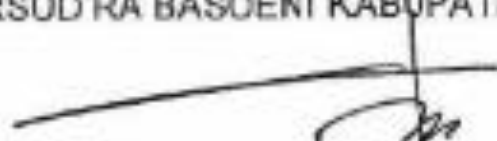
Ketua Tim



Djoni Wintoro, SH  
NIP. 19690214 199802 1 001

Mojokerto, April 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO



SUPRIYADI S. Kep. Ners  
NIP. 19760118 199803 1 002

DAFTAR PENGADUAN BULAN APRIL 2022

NO	TANGGAL	UNIT	NAMA /ALAMAT	JENIS PENGADUAN	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT/SOLUSI	KET
1.	22 April 2022	Rawat Inap	Difandra Sanjaya	Ulasan Web	Pelayanan rawat inap yang sangat buruk !!!! ibu saya opname dan infus habis tetap di umbar. Ruang perawat sering kosong sangat buruk. Beda sekali dengan RS tempat saya opname minggu lalu. Si perawat saya kasih tau infus habis malah ngoceh-ngoceh. Dikira BPJS itu tidak bayar kali ya. Tau gitu ga saya masukan situ. Bener-bener kapok	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinasi dengan bidang pelayanan untuk peningkatan kinerja staff perawat di semua unit.</li> <li>2. Optimaslisasi kotak saran di setiap unit sehingga tahu target sasaran.</li> <li>3. Pemberian "sign" perawat sedang tindakan di kamar pasien/sholat/dll di jurse station agar terbaca oleh pasien dan keluarga.</li> </ol>	

Mengetahui,

Ketua Tim

  
Dion Wintoro, SH

NIP. 19690214 199302 1 001

Mojokerto, April 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO

  
SUPRIYADI S.Kep., Ners

NIP. 19760118 199803 1 002



LAPORAN PENYELESAIAN PENGADUAN  
BULAN MEI 2022

NO	REKAPITULASI	JUMLAH
1.	Jumlah pengaduan yang diterima	3
2.	Jumlah pengaduan yang telah selesai ditangani	3
3.	Jumlah pengaduan yang belum selesai ditangani	0
4.	Jumlah pengaduan yang sedang ditangani	0
5.	Grading Keluhan Hijau	3
6.	Grading Keluhan Kuning	0
7.	Grading Keluhan Merah	0

Mengetahui,

Ketua Tim



Djoni Wintoro, SH  
NIP. 19690214 199302 1 001

Mojokerto, Mei 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO



SUPRIYADI S.Kep., Ners  
NIP. 19760118 199808 1 002

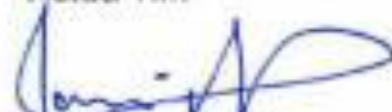
DAFTAR PENGADUAN BULAN MEI 2022

NO	TANGGAL	UNIT	NAMA /ALAMAT	JENIS PENGADUAN	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT/SOLUSI	KET
1.	09 MEI 2022	Admisi, Kasir, Apotek	Ilona Maya Susanti	Ulasan Web	Salah satu rumah sakit umum yang ada di Mojokerto. Bangunannya terlalu kecil dibandingkan rumah sakit umum lainnya meskipun sekarang sudah mulai dilakukan perluasan wilayah dan pembangunan bebrapa gedung. Tempatnya cukup mudah terlihat dari jalan raya karena letaknya tepat disebelang jalan raya. Untuk tempat parkirbaik mobil atau sepeda motor cukup luas. Pelayanan sangat mengecewakan. Periksa di IGD daftar dulu dibagian administrasi. Pegawai bagian administrasi berpakaian santai biasa tidak ada seragam khusus. Setelah diperiksa bayar dibagian kasir. Mengecewakan sekali ternyata pegawai kasir tidak ada di ruang pembayaran alias kasir ditutup entah pergi kemana. Nunggu lama sekali sekitar setengah jam. Harusnya ya stand by di ruang kerjanya lah. Kalopun ada urusan penting setidaknya ada penggantinya buat jaga kasir. Lagi-lagi pegawai kasir datang dengan pakaian santai alias tidak ada seragam khusus. Jadi sulit dibedakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penertiban kembali pemakaian seragam dan atribut sesuai hari dengan cara nota dinas dan rapat kepala unit.</li> <li>2. Pemberian “sign” petugas sedang sholat/keterangan lain di loket kasir agar terbaca oleh pasien dan keluarga.</li> </ol>	

					antara pegawai rumah sakit dan pasien. Mana mahal sekali biaya pengobatan dokter umum padahal rumah sakit umum, biaya periksa dokter umum lebih mahal dari periksa dokter spesialis di rumah sakit swasta. Dibagian apotek juga tempatnya berantakan sekali penuh kardus file rekam medis pasien jadi keliatan tidak rapi kan. Lagi-lagi pegawai menggunakan pakaian santai.	
--	--	--	--	--	--	--

Mengetahui,

Ketua Tim



Djoni Wintoro, SH  
NIP. 19690214 199302 1 001

Mojokerto, Mei 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO



SUPRIYADI S.Kep. Ners  
NIP. 19760118 199803 1 002

LAPORAN PENYELESAIAN PENGADUAN  
BULAN JUNI 2022

NO	REKAPITULASI	JUMLAH
1.	Jumlah pengaduan yang diterima	1
2.	Jumlah pengaduan yang telah selesai ditangani	1
3.	Jumlah pengaduan yang belum selesai ditangani	0
4.	Jumlah pengaduan yang sedang ditangani	0
5.	Grading Keluhan Hijau	1
6.	Grading Keluhan Kuning	0
7.	Grading Keluhan Merah	0

Mengetahui,

Ketua Tim



Djoni Wintoro, SH  
NIP. 19690214 199302 1 001

Mojokerto, Juni 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO



SUPRIYADI S. Kep. Ners  
NIP. 19760118 199803 1 002

DAFTAR PENGADUAN BULAN JUNI 2022

NO	TANGGAL	UNIT	NAMA /ALAMAT	JENIS PENGADUAN	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT/SOLUSI	KET
1.	11 Juni 2022	Rawat Jalan	Enci Alfarezky	Ulasan Web	Mau periksa ke poli, berangkat jam 8 sampai sana jam 9 ambil no antrian dapatnya nomer 97, setelah sudah daftar saya menunggu di poli dan baru masuk ke ruang dokter jam 1 siang.	Koordinasi dengan bidang pelayanan, komite medik dan kepegawaian perihal ketertiban kedatangan dokter spesialis sesuai jam kerja	

Mengetahui,

Ketua Tim



Djoni Wintoro, SH  
NIP. 19690214 199302 1 001

Mojokerto, Juni 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO



SUPRIYADI S.Kep. Ners  
NIP. 19760118 199803 1 002

LAPORAN PENYELESAIAN PENGADUAN BULAN JULI 2022

NO	REKAPITULASI	JUMLAH
1.	Jumlah pengaduan yang diterima	0
2.	Jumlah pengaduan yang telah selesai ditangani	0
3.	Jumlah pengaduan yang belum selesai ditangani	0
4.	Jumlah pengaduan yang sedang ditangani	0
5.	Grading Keluhan Hijau	0
6.	Grading Keluhan Kuning	0
7.	Grading Keluhan Merah	0


Mengetahui,

Ketua Tim

  
 Djoni Wintoro, SH  
 NIP. 19690214 199302 1 001

Mojokerto, Juli 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
 RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO

  
 SUPRIYADI S.Kep., Ners  
 NIP. 19760118 199803 1 002

DAFTAR PENGADUAN BULAN JULI 2022

NO	TANGGAL	UNIT	NAMA /ALAMAT	JENIS PENGADUAN	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT/SOLUSI	KET
<b>NIHIL</b>							

Mengetahui,

Ketua Tim

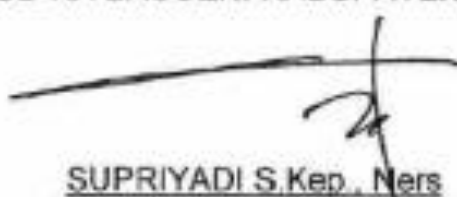


Dioni Wintoro, SH

NIP. 19690214 199302 1 001

Mojokerto, Juli 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO



SUPRIYADI S. Kep. Ners

NIP. 19760118 199803 1 002

LAPORAN PENYELESAIAN PENGADUAN BULAN AGUSTUS 2022

NO	REKAPITULASI	JUMLAH
1.	Jumlah pengaduan yang diterima	2
2.	Jumlah pengaduan yang telah selesai ditangani	2
3.	Jumlah pengaduan yang belum selesai ditangani	0
4.	Jumlah pengaduan yang sedang ditangani	0
5.	Grading Keluhan Hijau	2
6.	Grading Keluhan Kuning	0
7.	Grading Keluhan Merah	0

Mengetahui,

Ketua Tim



Djen Wintoro, SH  
NIP. 19690214 199302 1 001

Mojokerto, Agustus 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO



SUPRIYADI S.Kep., Ners  
NIP. 19760118 199803 1 002



DAFTAR PENGADUAN BULAN AGUSTUS 2022

NO	TANGGAL	UNIT	NAMA /ALAMAT	JENIS PENGADUAN	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT/SOLUSI	KET
1.	5 Agustus 2022	Rawat Inap dan CS	Muhammad Firdhaua Ramadhani	Ulasan Web	Rumah sakit saya temui sangat buruk pelayanan terhadap pasien dan kotor untuk kamar	1. Koordinasi dengan semua bidang terkait untuk peningkatan kinerja staff terutama dalam pemberian pelayanan kepada pasien dan keluarga. 2. Koordinasi dengan CS untuk peningkatan kebersihan seluruh area RS	

Mengetahui,

Ketua Tim



Djoni Wintoro, SH  
NIP. 19690214 199302 1 001

Mojokerto, Agustus 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO



SUPRIYADI S. Kes., Ners  
NIP. 19780118 199803 1 002

LAPORAN PENYELESAIAN PENGADUAN  
BULAN SEPTEMBER 2022

NO	REKAPITULASI	JUMLAH
1.	Jumlah pengaduan yang diterima	2
2.	Jumlah pengaduan yang telah selesai ditangani	2
3.	Jumlah pengaduan yang belum selesai ditangani	0
4.	Jumlah pengaduan yang sedang ditangani	0
5.	Grading Keluhan Hijau	2
6.	Grading Keluhan Kuning	0
7.	Grading Keluhan Merah	0

Mengetahui,

Ketua Tim



Djoni Wintoro, SH

NIP. 19690214 199302 1 001

Mojokerto, September 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO



SUPRIYADI S.Kep., Ners  
NIP. 19760118 199803 1 002

DAFTAR PENGADUAN BULAN SEPTEMBER 2022

NO	TANGGAL	UNIT	NAMA /ALAMAT	JENIS PENGADUAN	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT/SOLUSI	KET
1.	11 September 2022	Admisi	Herman Susanto	Ulasan Web	Pelayanan yang kurang bagus di bagian pengambilan nomor antrian pendaftaran untuk rawat jalan karena tidak ada penjaga/satpam. Jadi banyak orang yang mengambil nomor antrian pendaftaran lebih dari 1. Jadi walau datang pagi ya percuma!!! Pasti dapat nomor tinggi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menempatkan 1 petugas security yang stand by dan membantu pelanggan mengoperasikan mesin antrian.</li> <li>2. Mengadakan unit baru yaitu layanan Informasi. Menempatkan 2 petugas front office yang akan membantu pelanggan jika ada kesulitan dan membekali petugas FO dengan berbagai informasi.</li> </ol>	
2.	19 September 2022	Rawat Inap	Revangga Franjuan	Ulasan Web	Petugas pelayan tugas melayani. Pasien ada kendala seharusnya bisa memberikan pelayanan atau solusi bukannya menyalahkan si pasien, eh to ternyata si	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penempatan front opffice diharapkan dapat mengurangi keluhan tentang layanan informasi.</li> </ol>	

				pelayan juga tidak paham. Saya bertanya dengan baik kok respnnya mengajak debat. Sampai kapan pelayanan di RS Basoeni seperti ini!!!	2. Mengadakan evaluasi tiap bulan terhadap perkembangan FO
--	--	--	--	--	--

Mengetahui,

Ketua Tim



Djoni Wintoro, SH  
NIP. 19590214 199302 1 001

Mojokerto, September 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO



SUPRIYADI S. Kep. Ners  
NIP. 19760118 199803 1 002

LAPORAN PENYELESAIAN PENGADUAN  
BULAN OKTOBER 2022

NO	REKAPITULASI	JUMLAH
1.	Jumlah pengaduan yang diterima	3
2.	Jumlah pengaduan yang telah selesai ditangani	3
3.	Jumlah pengaduan yang belum selesai ditangani	0
4.	Jumlah pengaduan yang sedang ditangani	0
5.	Grading Keluhan Hijau	3
6.	Grading Keluhan Kuning	0
7.	Grading Keluhan Merah	0


Mengetahui,

Ketua Tim

  
Dioni Wintoro, SH  
NIP. 19890214 199302 1 001

Mojokerto, Oktober 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO


  
SUPRIYADI S. Kep. Ners  
NIP. 19760118 199803 1 002

DAFTAR PENGADUAN BULAN OKTOBER 2022

NO	TANGGAL	UNIT	NAMA /ALAMAT	JENIS PENGADUAN	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT/SOLUSI	KET
1.	Okt 2022	Rawat Inap	Tiana Fisa	Ulasan web	RS yg memiliki fasilitas lengkap, sayang tidak ada bel yg terhubung langsung ke ruang perawat. Seringkali perawat marah marah dimintai bantuan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk ruang rawat inap di gedung baru sudah disediakan bel pasien, tapi setelah dikaji tidak pernah difungsikan karena kurang sosialisasi. Rawat inap di gedung lama memang belum tersedia bel pasien. Dimasukkan usulan anggaran tahun 2023.</li> <li>2. Koordinasi dengan bidang pelayanan agar meningkatkan pelayanan yang paripurna kepada semua pasien</li> </ol>	
2.	Okt 2022	Parkir	Najib Ubun Ubun	Ulasan web	Mohon untuk parkir penunggu pasien opname dibedakan dengan yang biasa, keluar masuk RS masak bayar parkir terus? Seharusnya penunggu pasien opname bayar sekali untuk 1 hari meskipun keluar masuk parkiran. Contoh yg berlaku di RS Petrokimia Gresik.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinasi dengan CV pemegang parkir</li> <li>2. Review apakah peraturan seperti yang disampaikan pelanggan bisa diakomodir. (masih dikaji)</li> </ol>	

3.	Okt 2022	Admisi	Herman Susanto	Ulasan web	Pelayanan yg kurang bagus di bagian pengambilan nomor antrian pendaftaran untuk rawat jalan. Karena tidak ada penjaganya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menempatkan 1 petugas security yang stand by dan membantu pelanggan mengoperasikan mesin antrian.</li> <li>2. Mengadakan unit baru yaitu layanan Informasi. Menempatkan 2 petugas front office yang akan membantu pelanggan jika ada kesulitan dan membekali petugas FO dengan berbagai informasi</li> </ol>
----	----------	--------	----------------	------------	---	--

Mengetahui,  
Ketua Tim

  
Djoni Wintoro, SH  
NIP. 19690214 199302 1 001

Mojokerto, Oktober 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASCENI KABUPATEN MOJOKERTO


  
SUPRIYADI S.Kep., Ners  
NIP. 19760118 199803 1 002

LAPORAN PENYELESAIAN PENGADUAN  
BULAN NOPEMBER 2022

NO	REKAPITULASI	JUMLAH
1.	Jumlah pengaduan yang diterima	6
2.	Jumlah pengaduan yang telah selesai ditangani	4
3.	Jumlah pengaduan yang belum selesai ditangani	0
4.	Jumlah pengaduan yang sedang ditangani	2
5.	Grading Keluhan Hijau	6
6.	Grading Keluhan Kuning	0
7.	Grading Keluhan Merah	0


Mengetahui,

Ketua Tim

  
Djoni Wintoro, SH  
NIP. 19690214 199302 1 001

Mojokerto, Nopember 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO

  
SUPRIYADI S. Kep. Ners  
NIP. 19760118 199803 1 002



DAFTAR PENGADUAN BULAN NOPEMBER 2022

NO	TANGGAL	UNIT	NAMA /ALAMAT	JENIS PENGADUAN	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT/SOLUSI	KET
1.	14/11/22	Farmasi RJ	Sahari	Whatsapp	Kursi tunggu di ruang farmasi rawat jalan masih kurang sehingga tidak nyaman saat antri pengambilan obat.	Penambahan fasilitas 4 unit kursi tunggu di farmasi rawat jalan.	
2.	14/11/22	Admisi	Shinca	Massanger lite	Daftar OL kenapa ga bisa buat BPJS?kenapa hanya untuk umum?Aplikasi JKN mobile sulit dilakukan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjelasan Pendaftaran online sudah ada aplikasi tersendiri oleh BPJS kesehatan yaitu JKN mobile.</li> <li>2. Peningkatan sosialisasi penggunaan JKN mobile di medsos, banner, audio visual dll</li> </ol>	
3.	22/11/22	Admisi	Darul angsori	Whatsapp	Mohon bantuan agar antran onlinenya segera diaktifkan lagi karena sangat membantu kami sebagai pasien agar tidak terlalu lama nunggu	Koordinasi dengan unit rekam medik, rawat jalan serta manajemen untuk membuat aplikasi pendaftaran online via wa kembali karena menurut masyarakat lebih mudah diaplikasikan.	

4.	23/11/22	Admisi	Yuniar	Whatsapp	Loket pelayanan pendaftaran seharusnya ditambah.	Untuk saat ini belum memungkinkan penambahan loket pendaftaran, tetapi peningkatan kinerja staff di loket pendaftaran yang akan dikejar.	
5.	25/11/22	Rawat Inap	No Name	Kotak saran	Kursi penunggu tidak layak	Mengganti kursi tunggu rusak dengan yang layak, bisa diambilkan dari unit yang tidak terpakai sambil menunggu pengadaan tahun 2023.	
6.	29/11/22	Rawat Inap	Joko Kendil	Kotak saran	Tolong direktur RSUD RA Basoeni Gedeg perawat yg di lantai bawah sebelah utaranya musholla di bina akhlaqnya dan jangan suka memperlakukan pasien.karena mereka banyak yg terdzolimi. Ingat sekali lagi jaga moto nya tidak sesuai sama sekali.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembinaan terhadap semua staff pelayanan</li> <li>2. Mengusulkan pelatihan komunikasi secara bertahapefektif bagi SEMUA karyawan yg masih berjalan 40 orang.</li> </ol>	

Mengetahui,

Ketua Tim



Dioni Wintoro, S.I  
NIP. 19690214 199302 1 001

Mojokerto, Nopember 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO



SUPRIYADI S. Kep. Ners  
NIP. 19760118 199803 1 002

LAPORAN PENYELESAIAN PENGADUAN  
BULAN DESEMBER 2022

NO	REKAPITULASI	JUMLAH
1.	Jumlah pengaduan yang diterima	15
2.	Jumlah pengaduan yang telah selesai ditangani	12
3.	Jumlah pengaduan yang belum selesai ditangani	0
4.	Jumlah pengaduan yang sedang ditangani	3
5.	Grading Keluhan Hijau	15
6.	Grading Keluhan Kuning	0
7.	Grading Keluhan Merah	0


Mengetahui,

Ketua Tim

  
Didi Wintoro, SH  
NIP. 19590214 199302 1 001

Mojokerto, Desember 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO

  
SUPRIYADI S. Kep. Ners  
NIP. 19760116 199803 1 002

DAFTAR PENGADUAN BULAN DESEMBER 2022

NO	TANGGAL	UNIT	NAMA /ALAMAT	JENIS PENGADUAN	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT/SOLUSI	KET
1.	8/12/22	Admisi	Priyanto/ kemplagi	DM Instagram	Kenapa sindafone tidak bisa digunakan untuk pasien KISS?kenapa dibeda bedakan?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi sindafone diperuntukkan untuk pasien umum.</li> <li>2. Penjelasan Pendaftaran online sudah ada aplikasi tersendiri oleh BPJS kesehatan yaitu JKN mobile.</li> <li>3. Peningkatan sosialisasi penggunaan JKN mobile di medsos, banner, audio visual dll</li> </ol>	
2.	8/12/22	Admisi	Atik Yuni Purwani	Whatsapp	Daftar antrian OL di JKN Mobie tidak bisa lanjut karena membutuhkan nomor kontrol. Sedangkan pasien tidak dikasih nomor kontrol saat pulang.	Semua kesulitan pendaftaran baik menggunakan JKN mobile maupun WA akan dibantu petugas FO	
3.	22/12/22	Parkir	No Name	Kotak saran	Tolong untuk penyeberang jalan dijaga biar tidak terjadi kecelakaan jangan nunggu ada korban.	Wacana penambahan tenaga parkir untuk penyeberangan. Sementara pelanggan diminta waspada terhadap keselamatan pribadi.	

4.	22/12/22	Rawat inap	No Name	Kotak saran	Kamar untuk kelas 3 terlalu banyak dan ruangnya sangat kecil	Wacana di 2023 akan ada pengurangan TT dalam kamar kelas 3 dan 2 sehingga bisa memenuhi syarat/ standart BPJS.	
5.	22/12/22	IGD	No Name	Kotak saran	Tindakan kurang cepat di IGD	Pembinaan di unit pelayanan IGD untuk perbaikan kinerja.	
6.	22/12/22	Rawat inap	No Name	Kotak saran	Tindakan kurang cepat di rawat inap	Pembinaan di unit pelayanan rawat inap untuk perbaikan kinerja	
3.	26/12/22	NICU /rawat inap	Dwi Ricky Nur azizah	Whatsapp	Mengapa RS Basoeni tidak melayani pembuatan akta lahir bila bayi lahir disana??Tidak seperti RS lain.	Karena MOU dengan dispendukcapik berlaku mulai 22 Desember 2022. Untuk pelanggan kelahiran sebelum tanggal 22 Desember 2023 akan didampingi dalam pengisian link pengurusan Akte, KIA, KK.	
4.	Des 2022	Rawat Inap	Wisnu Pamungkas	Ulasan Web	Sangat sangat kecewa. Pelayanan buruk.Perawat ditanyai baik-baik malah marah. Jawabannya tidak enak sama sekali padahal orang bertanya sudah pasti tidak	Pembinaan di unit pelayanan untuk perbaikan kinerja	

					tahu, kalau tahu ngapain bertanya. Saya juga tahu mereka capek, saya lebih capek!.NAMANYA KERJA SEMUA CAPEK!!!!bukannya di setiap RS yang diutamakan adalah PELAYANAN!!!.tapi kenapa hanya di rumah sakit ini saya temukan pelayanan yang BURUK SEKALI! Mentang mentang orang kecil ditindas padahal saya bayar UMUM!!! Kalau bisa penilaian tanpa bintang saya kasih penilaian tanpa bintang. Sakit hati sekali!!!!		
5.	21 Desember 2022	Parkir	Grebek Dapoer	Ulasan Web	Tolong ganti penjaga parkir atau paling tidak didisiplinkan atau dinasehti untuk tidak melakukan pemerasan. Penjaga parkir hanya mencari makan di rumah sakit., tetapi tidak memberikan kontribusi positif dan hanya menurunkan citra rumah sakit. Keterangan : penjaga parkir memakai kopiah tetapi perilaku buruk.	1. Koordinasi dengan CV pemegang parkir tentang aturan seragam dan atribut serta attitude bagi petugas parkir. 2. Review apakah peraturan masih relevan dengan kondisi saat ini	
6.	21 Desember 2022	Parkir dan Rawat Inap	Hadi Rachmad 313	Ulasan Web	Saya kasih bintang 2 cuma karena tukang parkirnya bejat dan ada beberapa suster yang ribut di sekitar ruang rawat inap. Saya memarkir motor saya pada tanggal 19 sekitar pukul 20.30 dan meninggalkan tempat parkir pada tanggal 20 sekitar pukul 19.15, tetapi saya terhitung parkir selama 2 hari. Parahnya lagi, pada tiket motor tidak ada keterangan waktu yang jelas, yang menjadi peluang bagi oknum tukang parkir untuk mengambil	1. Koordinasi dengan CV pemegang parkir tentang aturan seragam dan atribut serta attitude bagi petugas parkir. 2. Review apakah peraturan masih relevan dengan kondisi saat ini, kalau perlu dibuatkan peraturan parkir baru.	

					kesempatan meraup uang secara ilegal dari pengunjung atau pasien. Saya parkir disana selama 1 hari tetapi dikenakan biaya Rp. 6.000, padahal di tiket ada keterangan Rp. 2.000 per hari untuk sepeda motor. Mohon kepada pihak manajemen RSUD R.A. Basoeni untuk menertibkan kembali agar perawat tidak terlalu ribut dan tidak ada lagi tukang parkir bejat yang berkeliaran di rumah sakit.	3. Pembinaan di unit pelayanan untuk perbaikan kinerja	
7.	25 Desember 2022	Parkir	Erik Valentino	Ulasan Web	Bintang 1 untuk pelayanan parkirnya. Selevel RSUD tetapi model parkirnya sangat tidak bagus. Saat masuk tidak diberi karcis parkir. Saat keluar tiba-tiba ditarik ongkos parkir. Ada palang pintu otomatis, tapi rusak. Dalam 30 hari saya kesini 2 kali (sekitar tanggal 24 November dan kemrin tanggal 24 Desember). Waktu tgl 24 November saya kira memang rusak wajar.Tapi tidak ada upaya perbaikan hingga tgl 24 Desember. Seolah memang sengaja dibiarkan rusak. Apalagi pas waktu keluar tidak ada palang pintunya. Petugas hanya pakai kaos oblong, celana pendek, dan sandal jepit. Tidak ada identitas dari RSUD sama sekali.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinasi dengan CV pemegang parkir tentang aturan seragam dan atribut serta attitude bagi petugas parkir.</li> <li>2. Review apakah peraturan masih relevan dengan kondisi saat ini, kalau perlu dibuatkan peraturan parkir baru.</li> </ol>	



8.	27 Desember 2022	Admisi, Rawat inap	Muhammad Mashudi Ardi Winata	Ulasan Web	Rumah Sakit dengan sistem antrian pendaftaran yang merepotkan. Pendaftaran melalui mobile JKN yang harusnya bisa cepat, tapi tidak seamless dengan sistem rumah sakitnya sehingga tetap harus melakukan konfirmasi ulang ke loket pendaftaran. Itu sangat membuang waktu dan merepotkan pasien dan petugasnya sendiri. Saya rasa sistem informasi di rumah sakit ini perlu dirombak total agar dapat seamless dengan JKN atau bagian-bagian internal rumah sakit itu sendiri. Selain sitem pendaftaran yang masih tradisional, pelayanan seperti penyerahan sampel darah, dd ke lab atau pengambilan obat dari pasien rawat inap yang masih harus dilakukan oleh keluarga pasien sendiri bukan oleh petugas jaga ruangan atau petugas poli, bukan dilimpahkan ke keluarga pasien atau pasien itu sendiri. Ini memberi kesan petugas di rumah sakit ini malas dalam memberikan pelayanan yang maksimal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi sindafone diperuntukkan untuk pasien umum.</li> <li>2. Penjelasan Pendaftaran online sudah ada aplikasi tersendiri oleh BPJS kesehatan yaitu JKN mobile.</li> <li>3. Peningkatan sosialisasi penggunaan JKN mobile di medsos, banner, audio visual dll</li> <li>4. Pengadaan aplikasi pendaftaran online menggunakan WA yg lebih familiar pada masyarakat sebagai pendamping JKN mobile.</li> <li>5. Usulan ada petugas khusus yg melayani transporter laboratorium, bank darah , farmasi.</li> </ol>	
9.	28 Desember 2022	Admisi	Satimin	Aduan Langusng	Kenapa petugas admisi tidak bisa langsung mencetak surat rujukan ke RS tipe B malah dilempar ke faskes. Pasien seperti dipermainkan padahal kondisi sudah sakit.	KIE kepada pasien dan keluarga bahwa kewenangan untuk memberikan rujukan ke	

						RS tipe B adalah dari faskes pertama, bukan dari FKTL dengan menunjukkan dasar hukumnya.	
--	--	--	--	--	--	--	--

Mojokerto, Desember 2022

Sekretaris Tim Layanan Peduli Pelanggan  
RSUD RA BASOENI KABUPATEN MOJOKERTO

Mengetahui,  
Ketua Tim

Dioni Wintoro, SH  
NIP. 19690214 199302 1 001

SUPRIYADI S.Kep., Ners  
NIP. 19760118 199803 1 002