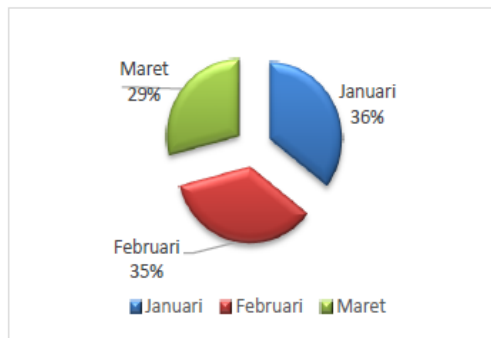
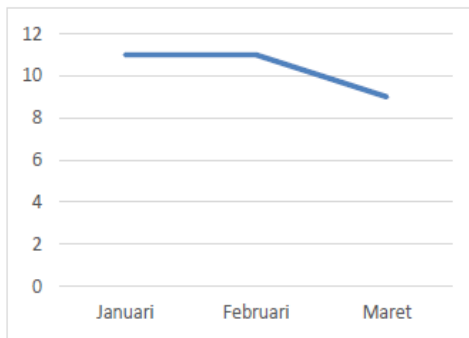


**DATA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD dr. DARSONO KABUPATEN PACITAN
TRIWULAN I TAHUN 2024**

Tabel 1. Rincian Pengaduan Triwulan I Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Aduan	Keterangan
1	Januari	11	2 pengaduan di Ulasan Google 4 pengaduan di WA Pengaduan 4 pengaduan di Link Survey Kepuasan 1 pengaduan langsung dan Humas Menyapa
2	Februari	11	4 pengaduan di Ulasan Google 5 pengaduan di WA Pengaduan 1 pengaduan di Link Survey Kepuasan 1 pengaduan di Facebook
3	Maret	9	4 pengaduan di Ulasan Google 5 pengaduan di WA Pengaduan
Total		31	



PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN KECEPATAN RESPON

Tabel 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasar Kecepatan Respon

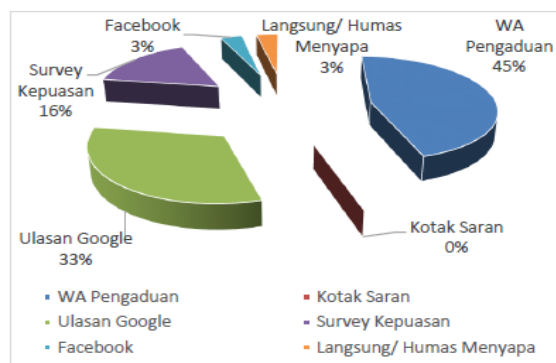
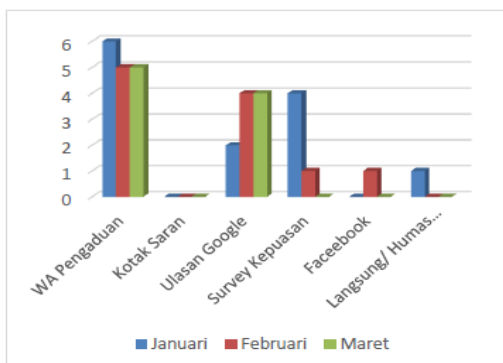
BULAN	GRADING			TOTAL
	MERAH	KUNING	HIJAU	
Januari	0	3	8	11
Februari	0	5	6	11
Maret	0	4	5	9
JUMLAH	0	12	19	31
%	0,0 %	38,7 %	61,3 %	100%



PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN MEDIA PENGADUAN

Tabel 3. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasar Media Pengaduan

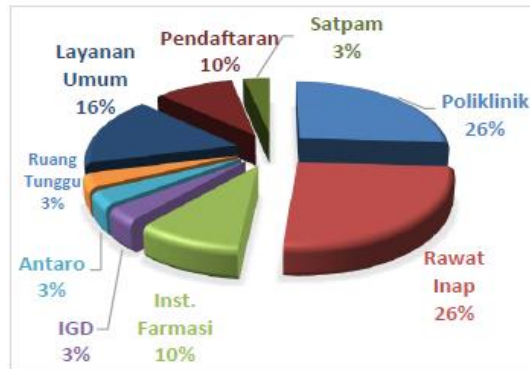
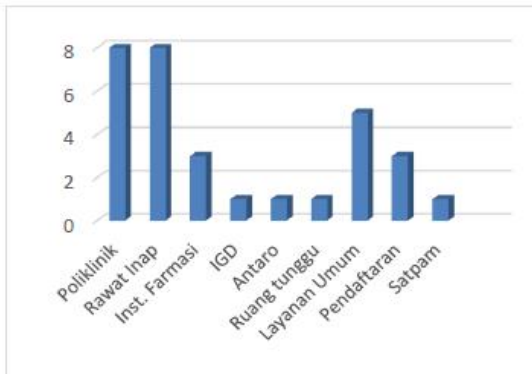
Bulan	Media Pengaduan						Total
	WA Pengaduan	Kotak Saran	Ulasan Google	Survey Kepuasan	Facebook	Langsung/ Humas Menyapa	
Januari	4	0	2	4	0	1	11
Februari	5	0	4	1	1	0	11
Maret	5	0	4	0	0	0	9
JUMLAH	14	0	10	5	1	1	31
%	45 %	0 %	33 %	16 %	3 %	3 %	100%



PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN TEMPAT LAYANAN YANG DIADUKAN

Tabel 4. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasar Tempat Layanan yang Diadukan

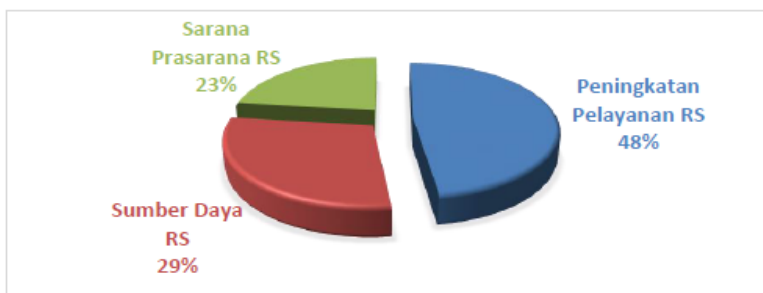
No	Tempat Layanan	Jumlah Aduan			Total	Persentase
		Januari	Februari	Maret		
1	Poliklinik	2	4	2	8	26 %
2	Rawat inap	5	1	2	8	26 %
3	Instalasi Farmasi	0	2	1	3	10 %
4	IGD	0	1	0	1	3 %
5	ANTARO	1	0	0	1	3 %
6	Ruang Tunggu	0	0	1	1	3 %
7	Layanan Umum	1	2	2	5	16 %
8	Pendaftaran	1	1	1	3	10 %
9	Satpam	1	0	0	1	3 %
Total		11	11	9	31	100%



PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN JENIS ADUAN

Tabel 5. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasar Jenis Aduan

No	Jenis Aduan	Bulan			Jumlah	Persentase
		Januari	Februari	Maret		
1	Peningkatan Pelayanan RS	4	7	4	15	48 %
2	Sumber Daya RS	4	3	2	9	29 %
3	Sarana Prasarana RS	3	1	3	7	23 %
Total		11	11	9	31	100 %



Aduan tentang pelayanan rumah sakit Tahun 2024 Triwulan I ini meliputi:

- a. Alur pelayanan rujukan poliklinik
- b. Antrian di poliklinik lama dari antri poli sampai antri obat
- c. Penundaan operasi tanpa alasan yang jelas
- d. Penolakan rawat inap
- e. Jam praktek dokter poliklinik yang tidak sesuai dengan informasi
- f. Sistem pemanggilan pasien di poliklinik tidak jelas
- g. Berkas pasien yang tertinggal atau tidak dibawa oleh petugas kepada pasien
- h. Obat pasien poliklinik yang diserahkan tidak sesuai/ obat tertinggal
- i. Sistem antrian yang tidak jelas.

Aduan tentang sarana prasarana rumah sakit meliputi:

- a. Fasilitas AC ruang tunggu poliklinik yang kurang dingin
- b. Ketersediaan keranjang antrian untuk cetak SEP pasien
- c. Ketersediaan fasilitas ruang rawat inap yang kurang memadai (bantal, selimut, dll)
- d. Pengumuman waktu jam kunjung pasien di masing-masing ruangan
- e. Fasilitas AC ruang tunggu farmasi rawat jalan yang kurang dingin
- f. Pengumuman tidak boleh merokok di ruang tunggu rawat inap
- g. Ketersediaan fasilitas kamar untuk pasien thalasemia

Aduan tentang sumber daya rumah sakit meliputi:

- a. Keramahan dan kejelasan dalam memberikan informasi oleh petugas rumah sakit
- b. Etika petugas saat masuk kamar pasien
- c. Sikap satpam yang kurang sopan saat menegur keluarga pasien
- d. Kurangnya penerapan Budaya kerja Salam sapa salam di lingkungan rumah sakit

PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN STATUS PENANGANAN

Tabel 6. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasar Status Penanganan Pengaduan

No	Jenis Aduan	Jumlah	Persentase
1	Sudah Ditangani / CLOSED	31	100%
2	Proses Ditangani	0	0 %
Total		31	100 %

