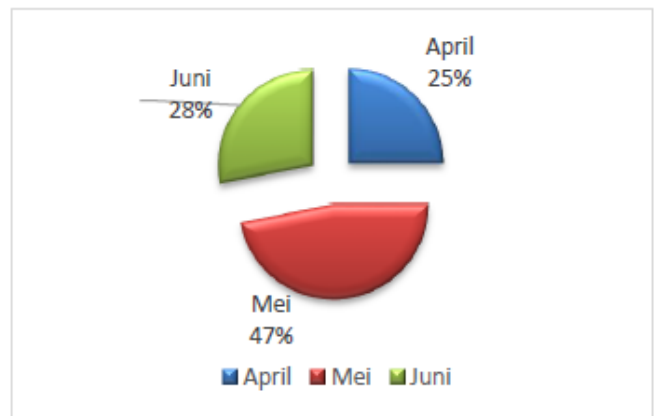
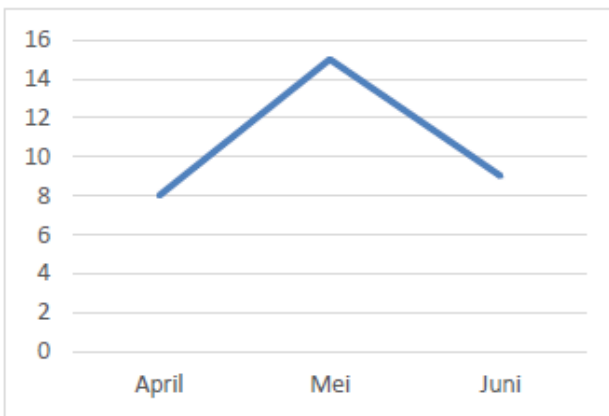


**DATA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
RSUD dr. DARSONO KABUPATEN PACITAN  
TRIWULAN II TAHUN 2024**

Tabel 1. Rincian Pengaduan Triwulan II Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Aduan	Keterangan
1	April	8	5 pengaduan di Ulasan Google 3 pengaduan di WA Pengaduan
2	Mei	15	3 pengaduan di Ulasan Google 6 pengaduan di WA Pengaduan 1 pengaduan di Kotak Saran 2 pengaduan di SP4N LAPOR! 3 pengaduan Langsung
3	Juni	9	8 pengaduan di Ulasan Google 1 pengaduan di WA Pengaduan
<b>Total</b>		<b>32</b>	

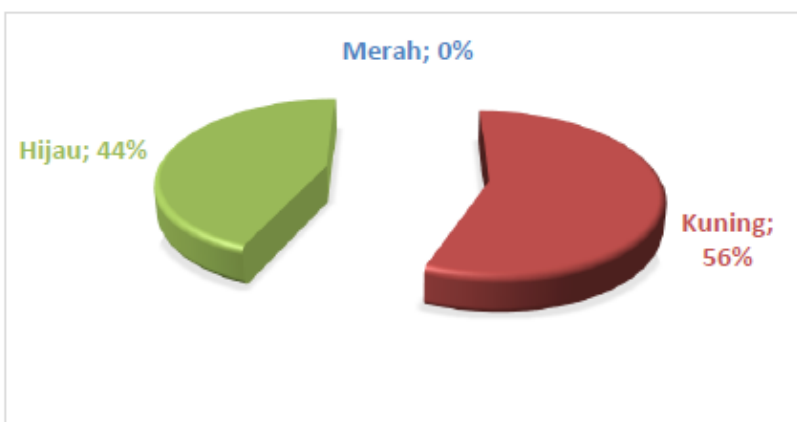


Gambar 2. Diagram Pengaduan Triwulan II Tahun 2024;  
Gambar 3. Persentase Jumlah Pengaduan Triwulan II Tahun 2024

**PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN KECEPATAN RESPON**

Tabel 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasar Kecepatan Respon

BULAN	GRADING			TOTAL
	MERAH	KUNING	HIJAU	
April	0	5	3	8
Mei	0	5	10	15
Juni	0	8	1	9
<b>JUMLAH</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>32</b>
<b>%</b>	<b>0,0 %</b>	<b>56 %</b>	<b>44 %</b>	<b>100%</b>

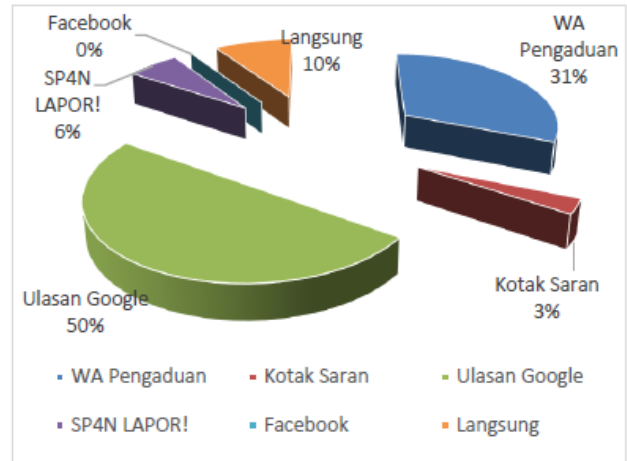
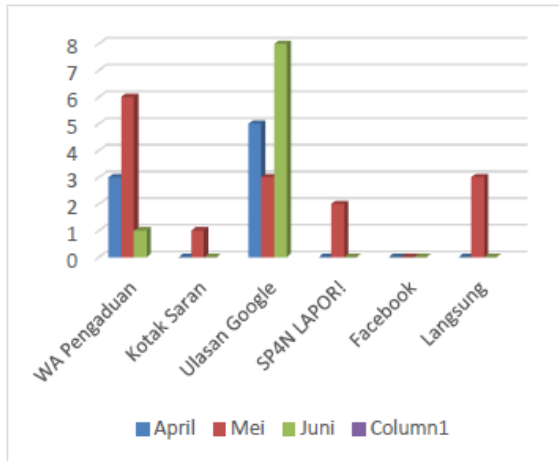


Gambar 4. Diagram Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasar Kecepatan Respon

## PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN MEDIA PENGADUAN

**Tabel 3. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasar Media Pengaduan**

Bulan	Media Pengaduan						Total
	WA Pengaduan	Kotak Saran	Ulasan Google	SP4N LAPOR!	Facebook	Langsung	
April	3	0	5	0	0	0	8
Mei	6	1	3	2	0	3	15
Juni	1	0	8	0	0	0	9
<b>JUMLAH</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>32</b>
%	31 %	3 %	50 %	6 %	0 %	10 %	100%

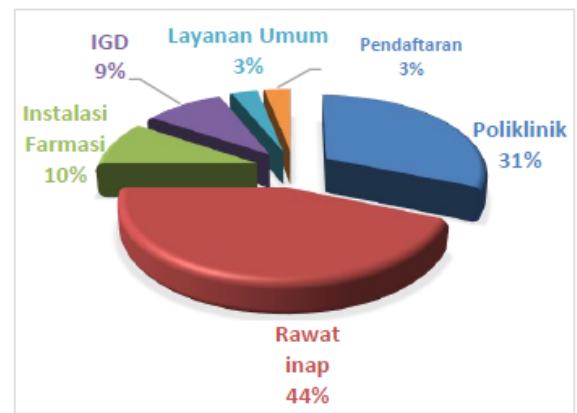
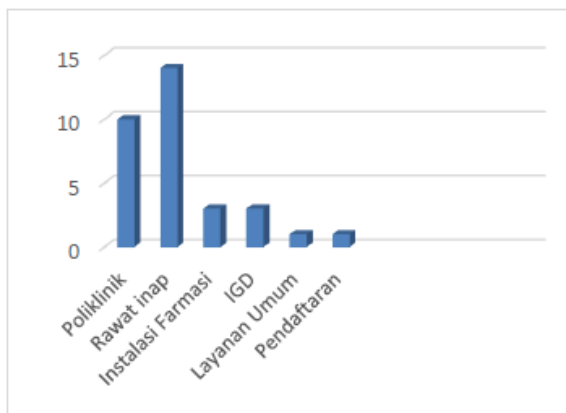


Gambar 5. Diagram Pengaduan Masyarakat Berdasar Media Pengaduan;  
Gambar 6. Persentase Jumlah Pengaduan Berdasar Media

## PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN TEMPAT LAYANAN YANG DIADUKAN

**Tabel 4. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasar Tempat Layanan yang Diadukan**

No	Tempat Layanan	Jumlah Aduan			Total	Persentase
		April	Mei	Juni		
1	Poliklinik	4	4	2	10	32 %
2	Rawat inap	3	6	5	14	44 %
3	Instalasi Farmasi	1	2	0	3	9 %
4	IGD	0	2	1	3	9 %
7	Layanan Umum	0	0	1	1	3 %
8	Pendaftaran	0	1	0	1	3 %
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

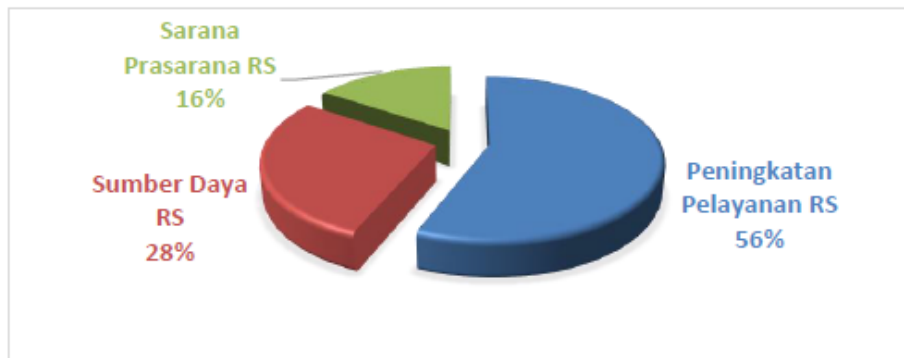


Gambar 7. Diagram Pengaduan Masyarakat Berdasar Tempat Layanan yang Diadukan;  
Gambar 8. Persentase Jumlah Berdasar Tempat Layanan yang Diadukan

## PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN JENIS ADUAN

Tabel 5. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasar Jenis Aduan

No	Jenis Aduan	Bulan			Jumlah	Persentase
		April	Mei	Juni		
1	Peningkatan Pelayanan RS	6	7	5	18	56 %
2	Sumber Daya RS	1	5	3	9	28 %
3	Sarana Prasarana RS	1	3	1	5	16 %
Total		8	15	9	32	100 %



Gambar 9. Diagram Pengaduan Masyarakat Berdasar Jenis Aduan

### Aduan tentang pelayanan rumah sakit Tahun 2024 Triwulan II ini meliputi:

- Antrian di poliklinik lama menunggu dokter yang tidak datang sesuai jam praktek;
- Petugas poliklinik yang tidak berada ditempat saat jam pelayanan;
- Proses pemesanan kamar rawat inap di IGD menunggu lama;
- Pelayanan yang buruk;
- Kesigapan petugas saat dipanggil pasien rawat inap;
- Perbaikan pelayanan farmasi;
- Penundaan pelayanan karena fasilitas rumah sakit rusak;
- Penolakan pasien saat di IGD;
- Diagnose pasien yang tidak sesuai.

### Aduan tentang sumber daya rumah sakit meliputi:

- Keramahan dan kejelasan dalam memberikan informasi oleh petugas rumah sakit;
- Keramahan dokter saat melayani pasien;
- Empati petugas rumah sakit yang kurang;
- Kurangnya petugas pendaftaran di pelayanan;
- Kurangnya tenaga perawat rawat inap yang jaga sehingga pelayanan lambat;
- Petugas kebersihan yang berisik saat di ruang rawat inap.

### Aduan tentang sarana prasarana rumah sakit meliputi:

- Fasilitas kamar VVIP tidak ada TV
- AC kamar VIP tidak dingin
- Fasilitas AC ruang tunggu poliklinik tidak dingin/ mati;
- Ketersediaan brankart untuk pasien IGD kurang;
- Penggantian Sprei di ruang rawat inap tidak dilakukan sampai pasien pulang.

## PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN STATUS PENANGANAN

Tabel 6. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasar Status Penanganan Pengaduan

No	Jenis Aduan	Jumlah	Persentase
1	Sudah Ditangani / CLOSED	32	100%
2	Proses Ditangani	0	0 %
<b>Total</b>		<b>32</b>	<b>100 %</b>



Gambar 10. Diagram Pengaduan Masyarakat Berdasar Status Penanganan Pengaduan