



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. HARYOTO

JALAN BASUKI RAHMAT NO. 5 TELP (0334) 881666 FAX (0334) 887383

E-mail : rsdharyoto@yahoo.co.id

LUMAJANG – 67311

LAPORAN HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN
SEMESTER 1 TAHUN 2023

RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang memiliki kewajiban untuk melaksanakan penanganan seluruh aduan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang menjadi tugas dan fungsi RSUD Dr. Haryoto.

Adapun media yang digunakan untuk melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat di RSUD Dr. Haryoto yaitu melalui Web lapor lumajangkab, Facebook, Instagram, Manajer Pelayanan Pasien (MPP), Google Review, kotak pengaduan yang berisi lembar kritik dan saran ataupun langsung ke petugas pengaduan yang berada di RSUD Dr. Haryoto dengan mengisi formulir pengaduan dengan melampirkan Fotocopy Kartu Identitas Diri (KTP) Pemohon. Atau bisa melalui SP4N-LAPOR! Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.

Adapun alur penanganan pengaduan masyarakat pada RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang baik secara langsung atau tidak langsung akan masuk ke GATE-5 untuk dilakukan tindaklanjut. Apabila pengadu merasa puas dengan jawaban yang telah diberikan akan dilakukan dokumentasi terhadap kejadian tersebut. Namun apabila pengadu merasa tidak puas dengan jawaban yang telah diberikan, maka akan dilakukan mediasi dengan penanggung jawab terkait. Kemudian akan dilakukan pelaporan kepada tim kuasa hukum/komite untuk dilakukan mediasi secara hukum, lalu dilakukan evaluasi dan perbaikan kemudian dilakukan pencatatan.

Sumber pengaduan : a. SP4N-LAPOR!
b. Web Lapor Lumajangkab
c. Facebook
d. Instagram
e. WhatsApp
f. Manajer Pelayanan Pasien (MPP)
g. Petugas Pengaduan
h. Lembar Kritik dan Saran
i. Google Review

Jumlah total pengaduan : a. 0
b. 0
c. 2
d. 3

e. 13

f. 31

g. 2

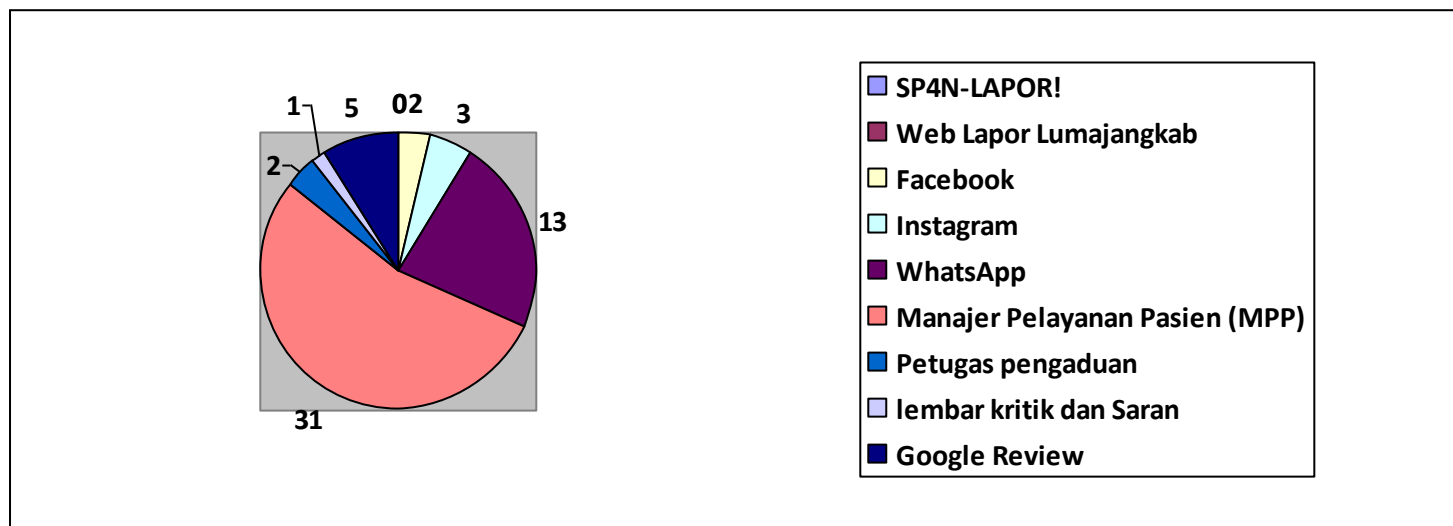
h. 1

i. 5

Data pengaduan yang diterima per bulannya :

No	Bulan	SP4N Lapor		Web Lapor Lumajang		Facebook		Instagram		WhatsApp		Manajer Pelayanan Pasien (MPP)		Petugas Pengaduan		Lembar Kritik dan Saran		Google Review		Jumlah Total Pengaduan	
		Selesai	Belum Selesai	Selesai	Belum Selesai	Selesai	Belum Selesai	Selesai	Belum Selesai	Selesai	Belum Selesai	Selesai	Belum Selesai	Selesai	Belum Selesai	Selesai	Belum Selesai	Selesai	Belum Selesai	Selesai	Belum Selesai
1	Januari	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	4	0	1	0	0	0	3	0	11	0
2	Februari	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
3	Maret	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
4	April	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	8	0
5	Mei	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	8	0	1	0	1	0	2	0	17	0
6	Juni	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	11	0	0	0	0	0	0	0	15	0
Total		0	0	0	0	2	0	3	0	13	0	31	0	2	0	1	0	5	0	59	0

Total Pengaduan yang Diterima dari Setiap Media



Berdasarkan data diagram diatas dapat dikemukakan sebagaimana berikut ini:

1. Bahwa pengaduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR! sebanyak 0 pengaduan dan sebanyak 0 pengaduan yang telah dilakukan tindak lanjut.
2. Bahwa pengaduan yang masuk melalui Web Lapor Lumajangkab sebanyak 0 pengaduan dan sebanyak 0 pengaduan yang telah dilakukan tindak lanjut.
3. Bahwa pengaduan yang masuk melalui Facebook sebanyak 2 pengaduan dan sebanyak 2 pengaduan yang telah dilakukan tindak lanjut.
4. Bahwa pengaduan yang masuk melalui Instagram sebanyak 3 pengaduan dan sebanyak 3 pengaduan yang telah dilakukan tindak lanjut.
5. Bahwa pengaduan yang masuk melalui WhatsApp sebanyak 12 pengaduan dan sebanyak 12 pengaduan yang telah dilakukan tindak lanjut.
6. Bahwa pengaduan yang masuk melalui Manajer Pelayanan Pasien (MPP) sebanyak 31 pengaduan dan sebanyak 31 pengaduan yang telah dilakukan tindak lanjut.
7. Bahwa pengaduan yang masuk melalui petugas pengaduan sebanyak 2 pengaduan dan sebanyak 2 pengaduan yang telah dilakukan tindak lanjut.
8. Bahwa pengaduan yang masuk melalui lembar kritik dan saran sebanyak 1 pengaduan dan sebanyak 1 pengaduan yang telah dilakukan tindak lanjut.
9. Bahwa pengaduan yang masuk melalui Google review sebanyak 5 pengaduan dan sebanyak 5 pengaduan yang telah dilakukan tindak lanjut.

Berdasarkan data tabel diatas, bahwasanya total pengaduan yang sudah ditanggapi sebanyak 100% (59 Pengaduan) dan 100% (0 pengaduan) belum ditanggapi. Berdasarkan pengaduan tahun 2023, RSUD Dr. Haryoto mendapatkan laporan pengaduan terbanyak pada bulan Mei sebanyak 17 pengaduan pada saluran pengaduan Manajer Pelayanan Pasien (MPP) sebanyak 8 pengaduan, pada saluran pengaduan Google Review sebanyak 2 pengaduan, pada saluran pengaduan WhatsApp sebanyak 2 pengaduan, pada saluran pengaduan Instagram sebanyak 1 pengaduan, pada saluran pengaduan petugas pengaduan sebanyak 1 pengaduan dan pada saluran pengaduan lembar kritik dan saran sebanyak 1 pengaduan . Sedangkan pada bulan Maret mendapatkan paling sedikit sebanyak 3 pengaduan pada saluran pengaduan Instagram sebanyak 1 pengaduan dan pada saluran pengaduan WhatsApp sebanyak 2 pengaduan.

Adapun konten pengaduan yang paling banyak diterima oleh RSUD Dr. Haryoto pada semester 1 tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Bulan	Jenis Pengaduan Masyarakat				Jumlah
	SDM	Pelayanan	Penunjang	Sarpras	
Januari	-	10	-	1	11
Februari	1	4	-	-	5
Maret	1	2	-	-	3
April	-	8	-	-	8
Mei	4	10	-	3	17
Juni	2	12	1	-	15
Jumlah	8	46	1	4	59

Keterangan:

SDM : Komunikasi, informasi, sikap dan simpatik

Pelayanan : Medis, perawat, bidan, BPJS, respon time dan antrean

Penunjang : Laboratorium, radiologi, farmasi, administrasi, K3KLH dan Tertib

Sarana Prasarana : Sarana dan prasarana, perlengkapan dan kebersihan

Lumajang, 10 Juli 2023

DIREKTUR RSUD Dr. HARYOTO



Dr. HANI M. MAKSU, MMRS.

NIP. 197007162 00212 1 004