

NOTA DINAS  
Nomor B/ND-27. III/2023

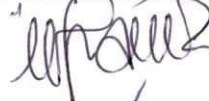
Kepada Yth. : Kepala RSPAD Gatot Soebroto  
Dari : Kanitpen/PKRS RSPAD Gatot Soebroto  
Perihal : Laporan Tahunan Monitoring dan Evaluasi Penanganan  
Pengaduan Pasien/Keluarga/Masyarakat Yang Berobat  
di RSPAD Gatot Soebroto T.A 2022

---

1. Berdasarkan Program Kerja Unit Pen/PKRS TA. 2022 Sub Bagian Humas tentang kegiatan penanganan pengaduan pasien, keluarga, dan masyarakat yang berobat di RSPAD Gatot Soebroto.
2. Sehubungan dasar di atas, disampaikan laporan tahunan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan pasien/keluarga/masyarakat yang berobat di RSPAD Gatot Soebroto T.A 2022. (Laporan Terlampir)
3. Demikian mohon dimaklumi.

Jakarta, 3 / Februari 2023

Kanitpen/PKRS



Tembusan:

dr. Candrarukmi Yogandari, Sp.Ak  
Letkol Ckm (K) 11030014991176

1. Komite Etik Perumhaskitan Kommed RSPAD Gatot Soebroto
  2. Ka SPI RSPAD Gatot Soebroto
  3. Dirum dan Yankes RSPAD Gatot Soebroto
  4. Kanit Jemenmusiko RSPAD Gatot Soebroto
-

**LAPORAN TAHUNAN  
MONITORING DAN EVALUASI  
PENANGANAN PENGADUAN PASIEN/KELUARGA/MASYARAKAT  
YANG BEROBAT DI RSPAD GATOT SOEBROTO**



**UNIT PENERANGAN/PROMOSI KESEHATAN RUMAH SAKIT  
TAHUN ANGGARAN 2022**

**LAPORAN KEGIATAN  
MONITORING DAN EVALUASI  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI RUMAH SAKIT PUSAT ANGKATAN DARAT GATOT SOEBROTO  
TAHUN ANGGARAN 2022**

**1. Pendahuluan**

Pelayanan publik yang diberikan oleh suatu institusi harus dilakukan secara profesional dan selalu mengedepankan kualitas layanan yang dibutuhkan masyarakat luas. Salah satu layanan publik yang sangat dibutuhkan masyarakat luas adalah rumah sakit sebagai institusi layanan kesehatan. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik sebagai pasien sehingga dapat merasakan kepuasan terhadap rumah sakit tersebut. Pelayanan yang profesional dan berkualitas akan mendapatkan timbal balik yang baik dari masyarakat serta memberikan penilaian yang bagus bagi suatu institusi.

RSPAD Gatot Soebroto merupakan institusi pelayanan kesehatan berstandar kepresidenan yang mengedepankan kualitas pelayanan bagi prajurit dan keluarga besar TNI, serta masyarakat. RSPAD Gatot Soebroto selalu berupaya meningkatkan mutu pelayanan yang ada di seluruh bagian rumah sakit demi tersedianya pelayanan terbaik. Upaya peningkatan mutu pelayanan dapat diartikan berupa keseluruhan upaya dan kegiatan secara komprehensif dan integratif untuk selalu memantau dan menilai mutu pelayanan dengan mencari solusi permasalahan, baik permasalahan yang bersumber dari pengaduan masyarakat maupun ditemukan di lahan serta disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan terkini. Untuk itu, dalam upaya memenuhi hak pasien dan menanggapi pengaduan masyarakat, RSPAD Gatot Soebroto selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengedepankan empati, etika, dan profesionalitas.

Saat ini, pasien/keluarga/masyarakat yang berobat RSPAD Gatot Soebroto, dapat dilayani dengan berbagai cara seperti melalui telepon, Website, e-mail, maupun aplikasi WhatsApp. Hal ini diharapkan dapat memberikan ruang terbuka bagi masyarakat yang ingin menyampaikan masukan dan kritik

Upaya agar pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan atau pasien dapat terlaksana dengan optimal dibutuhkan monitoring dan evaluasi secara periodik dan berkesinambungan. Hasil evaluasi diharapkan sebagai bahan perbaikan dan langkah-langkah penanganan secara cepat dari pengaduan masyarakat ke depan yang lebih baik dan profesional, juga sebagai salah satu pertimbangan pimpinan dalam merumuskan kebijakan.

## 2. Maksud dan Tujuan

Penyusunan laporan penanganan pengaduan masyarakat ini memiliki tujuan dan maksud sebagai berikut.

- a. **Maksud.** Mengumpulkan data pengaduan masyarakat yang masuk secara langsung ataupun melalui media sosial dalam periode satu tahun.
- b. **Tujuan.** Mengevaluasi penanganan pengaduan masyarakat terlaksana efektif dan efisien, sehingga ada perbaikan pelayanan serta berdampak meningkatkan kepuasan masyarakat, serta bahan pertimbangan untuk pimpinan dalam merumuskan kebijakan yang terkait penanganan pengaduan masyarakat.

## 3. Proses Dan Hasil Kegiatan Yang Dicapai

### a. Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh staff seksi Humas (hubungan masyarakat) unit Pen/PKRS RSPAD Gatot Soebroto yang tergabung di dalam tim komublik atau *customer service*. Pengaduan dibuka setiap hari dan akan ditindaklanjuti setelah menelaah data pengaduan secara teliti. Pengaduan yang dapat disampaikan meliputi tentang pelayanan tenaga SDM medis ataupun nonmedis secara umum, administrasi, fasilitas, sarana/prasarana, keamanan, dan lain-lain.

Masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan perlu memberikan data secara jujur agar laporan yang diterima dapat dipertanggungjawabkan dan ditindaklanjuti. Data yang diberikan bersifat rahasia sehingga hanya diungkap kepada pihak tertentu. Adapun data yang diperlukan mencakup:

- 1) Nama pelapor
- 2) Nomor rekam medis, bertujuan menindaklanjuti jika terdapat kendala administratif.
- 3) Nomor BPJS, bertujuan menindaklanjuti jika terdapat kendala administratif.
- 4) Bagian yang dikeluhkan.
- 5) Tanggal pengaduan, sebagai acuan *respon time* penanganan pengaduan.
- 6) Nomor telepon/*handphone*, diperlukan untuk *follow-up* proses penanganan pengaduan.
- 7) Kronologis pengaduan yang ditulis secara detail jika memungkinkan mencakup jam kejadian, nama bagian, nama SDM, tempat kejadian dan bukti foto.
- 8) Tanda tangan.

Pengaduan dapat disampaikan melalui beberapa kanal media sosial, seperti telepon, *Website*, *Instagram*, *Facebook*, ataupun *chat* aplikasi *WhatsApp*. Berikut ini adalah kanal media sosial resmi yang dimiliki RSPAD Gatot Soebroto.

HOTLINE PENGADUAN MASYARAKAT	
RSPAD GATOT SOEBROTO	
❖ WEBSITE RSPAD GATOT SOEBROTO	: <a href="http://rspadgs.net">rspadgs.net</a>
❖ EMAIL	: <a href="mailto:CUSTOMERCARE@RSPADGS.NET">CUSTOMERCARE@RSPADGS.NET</a>
❖ EMAIL	: <a href="mailto:rspadcustomerservice@gmail.com">rspadcustomerservice@gmail.com</a>
❖ INSTAGRAM	: @rspadgs
❖ FACEBOOK	: OfficialRSPADgatotsoebroto
❖ WHATSAPP	: 08119222656
❖ NO TELPON CUSTOMER SERVICE.	: (021) 3441008 EXT 2170

#### b. Proses Penanganan Pengaduan Masyarakat

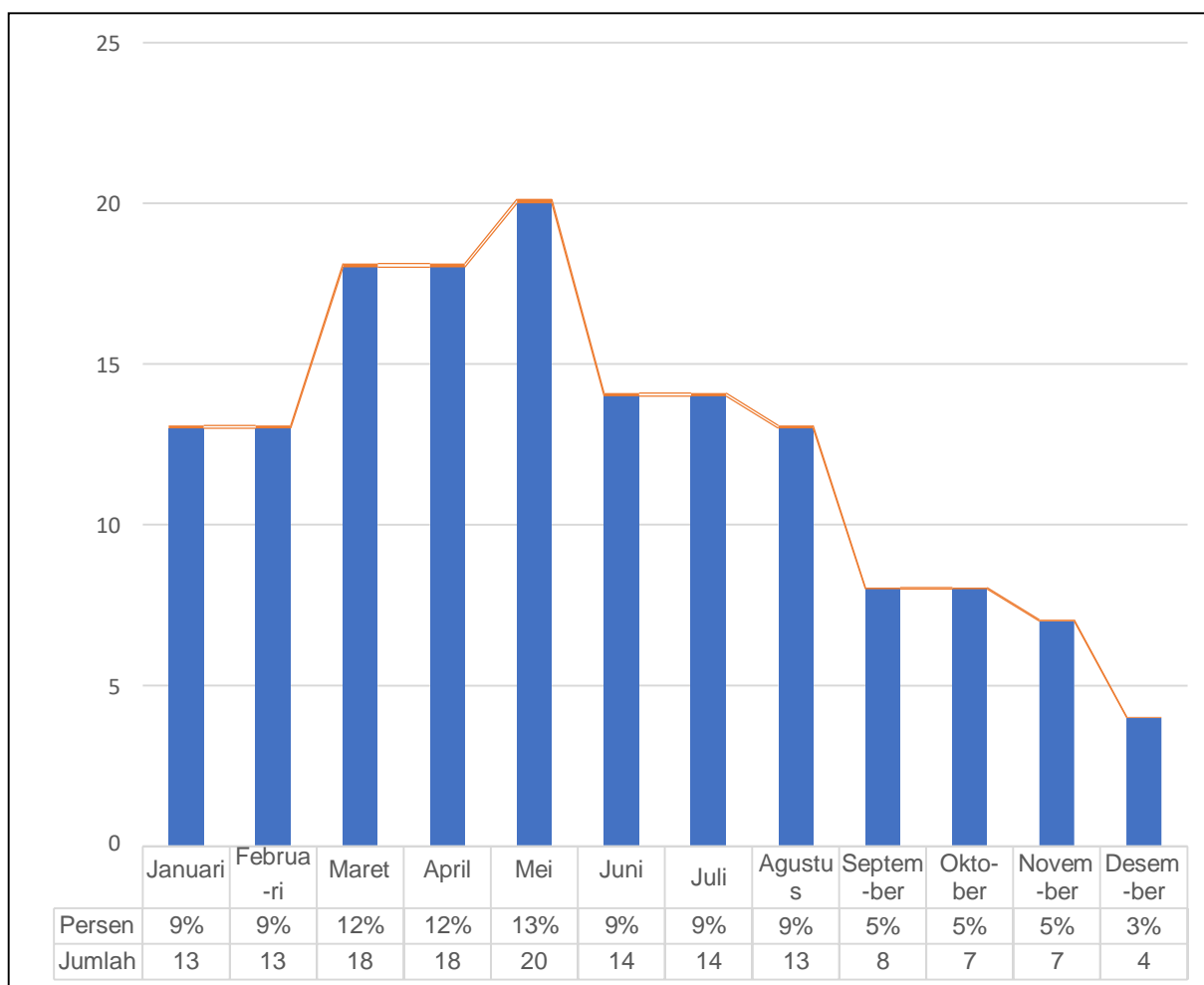
- 1) Menerima keluhan pasien dengan ramah dan profesional.
- 2) Mengumpulkan data pengaduan yang dicatat setiap hari secara tertulis dan secara digital di komputer.
- 3) Menelaah kronologis kejadian dan melakukan apology kepada pasien.
- 4) Berkoordinasi kepada atasan dan bagian terkait untuk tindak lanjut.
- 5) Memberikan *follow-up* penanganan pengaduan kepada atasan dan pasien.
- 6) Mengvaluasi dan menyusun laporan untuk dilaporkan secara periodik.

#### c. Data Pengaduan dan Akses Pengaduan

- 1) Total pengaduan

Dari keseluruhan pengaduan yang diterima, total pengaduan periode bulan Januari s.d. Desember 2022 ada sebanyak 149 pengaduan. Berikut ini adalah grafik data per bulan yang menggambarkan bahwa pengaduan masyarakat paling banyak ada pada bulan Mei 2022, yaitu sebanyak 20 pengaduan.

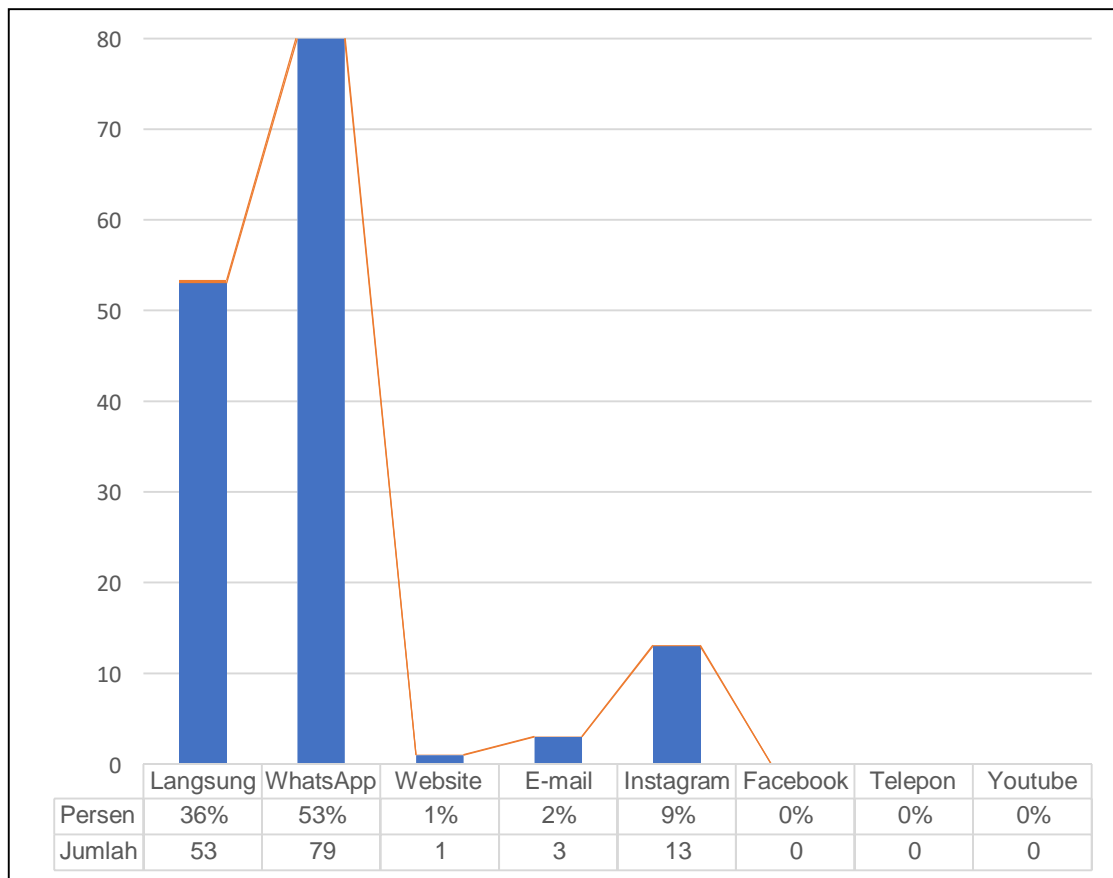
Grafik 1. Data Status Penyelesaian Pengaduan Per Bulan Periode Tahun 2022



## 2) Rekapitulasi Jumlah Berdasarkan Saluran Media Sosial

Rincian total keseluruhan pengaduan berasal dari beberapa media pengaduan, yaitu sebagai berikut.

Grafik 2. Data Jumlah Pengaduan Dari Berbagai Media Pada Bulan Januari s.d. Desember 2022

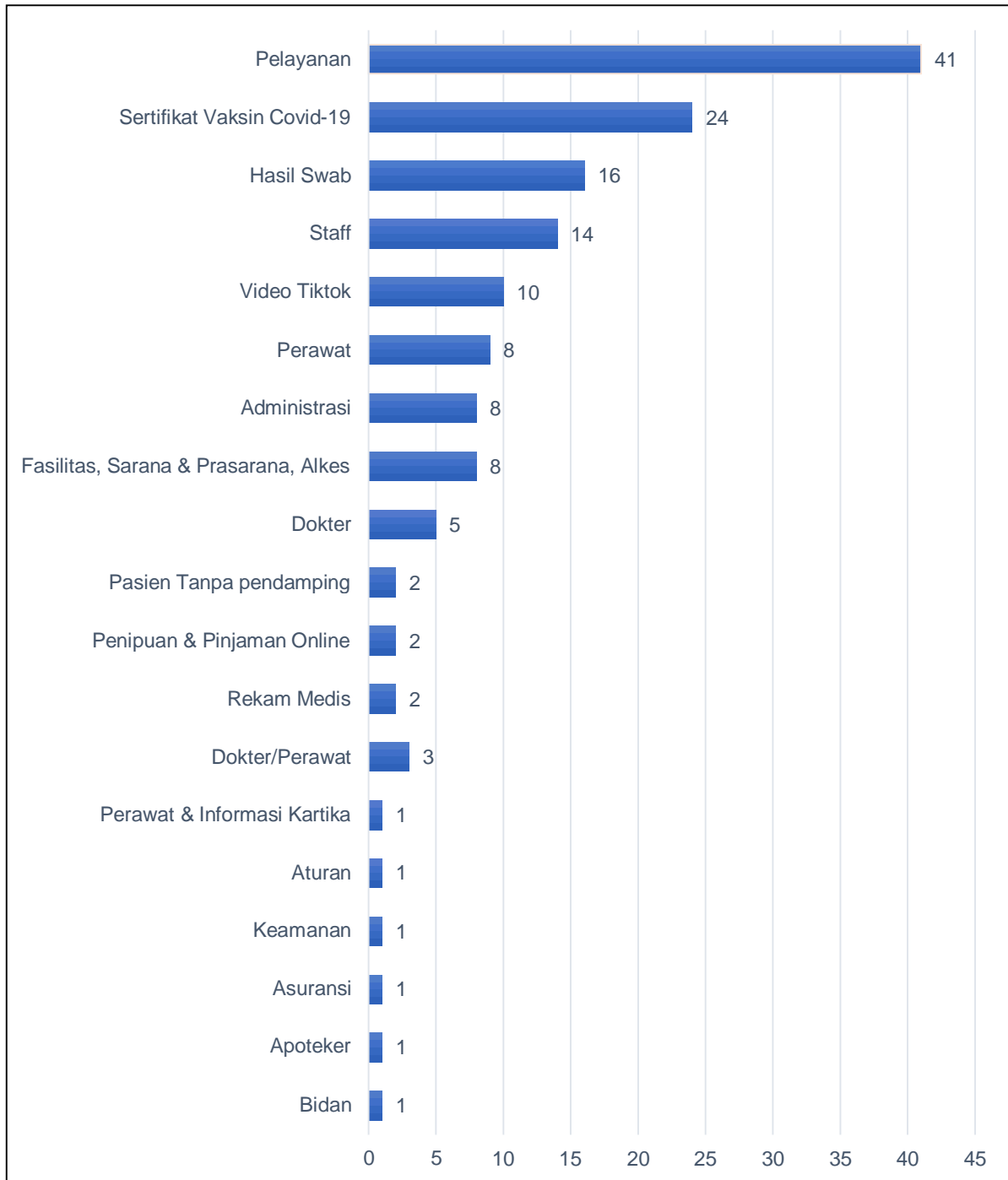


Berdasarkan Grafik 2. di atas dapat diketahui bahwa media yang paling dipilih oleh masyarakat adalah aplikasi *chat* WhatsApp, yaitu ada 79 (tujuh puluh sembilan) orang atau sebesar 53%. Lalu, sebanyak 53 (lima puluh tiga) pasien juga memilih untuk menyampaikan keluhannya secara langsung mendatangi petugas *customer service* atau sebesar 36%. Sisanya sebesar 9% kanal media pengaduan yang lain, seperti website, e-mail, Instagram, facebook, telepon, dan youtube kurang diminati.

### 3) Rekapitulasi Jumlah Berdasarkan Jenis Pengaduan

Rincian total keseluruhan pengaduan yang berisikan berbagai permasalahan dapat dilihat di dalam grafik sebagai berikut.

Grafik 3. Jenis Keluhan Permasalahan Yang Diterima Pada Bulan Januari s.d. Desember 2022



Berdasarkan Grafik 3. di atas dapat diketahui bahwa jenis permasalahan yang terbanyak dialami masyarakat saat berobat di RSPAD Gatot Soebroto selama bulan Januari s.d. Desember 2022 adalah mengenai pelayanan sebanyak 41 orang. Selain itu, permasalahan lainnya yang sering diajukan adalah tentang sertifikat vaksin covid-19 yang lama terbit sebanyak 24 orang. Hasil swab PCR tidak dikirimkan melalui e-mail ada 16 orang. Permasalahan tentang staf ada 14 orang, dan juga permasalahan media sosial video TikTok yang membawa nama karyawan RSPAD ada 10 orang.

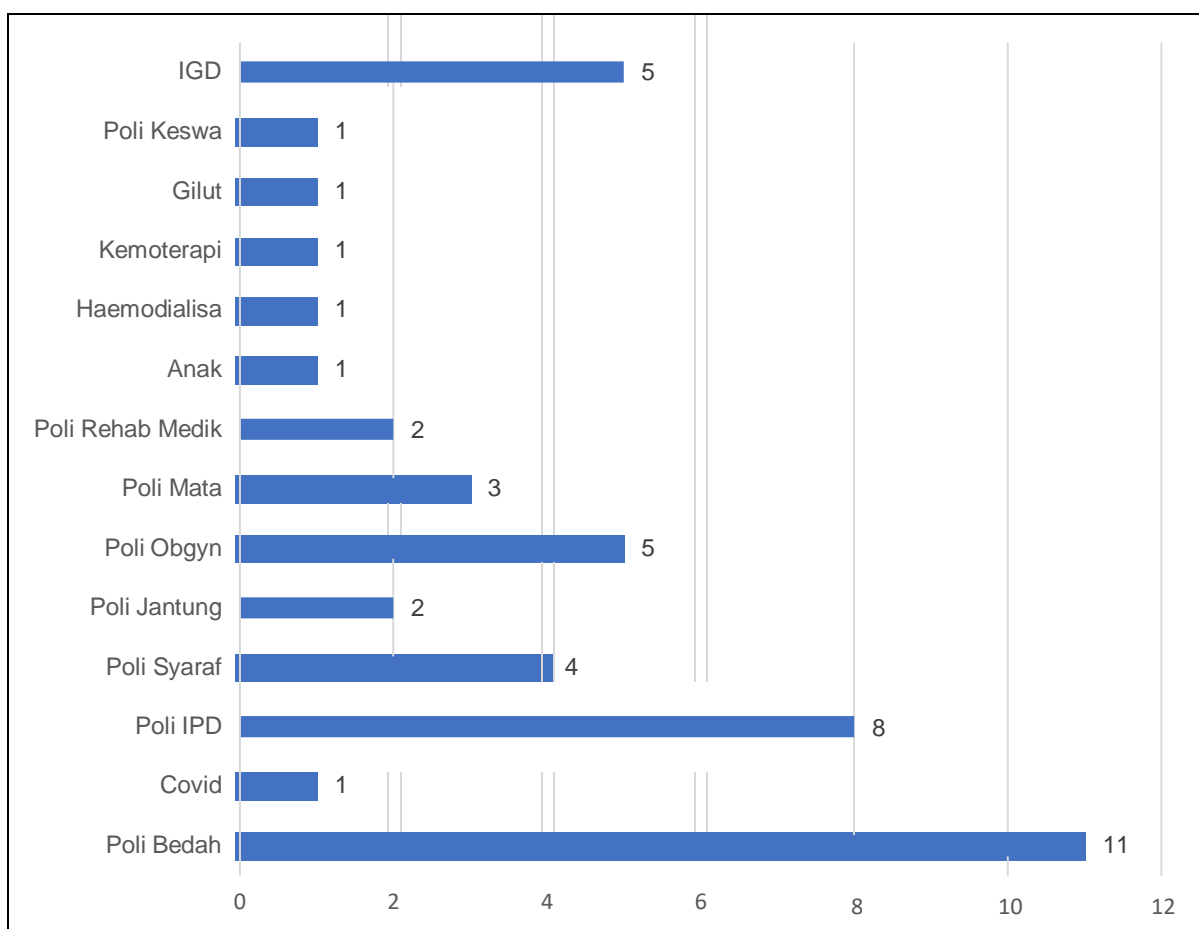
#### 4) Rekapitulasi Jumlah Berdasarkan Bagian Pengaduan

Rincian total keseluruhan pengaduan ditujukan kepada beberapa bagian, diantaranya adalah rawat jalan, rawat inap, penunjang, dan Pavilyun Kartika.

##### a) Rawat Jalan

Keseluruhan pengaduan periode bulan Januari s.d. Desember 2022 yang ditujukan ke bagian rawat jalan terbagi ke beberapa poliklinik sebagai berikut.

Grafik 4. Pengaduan Rawat Jalan  
Bulan Januari s.d. Desember 2022



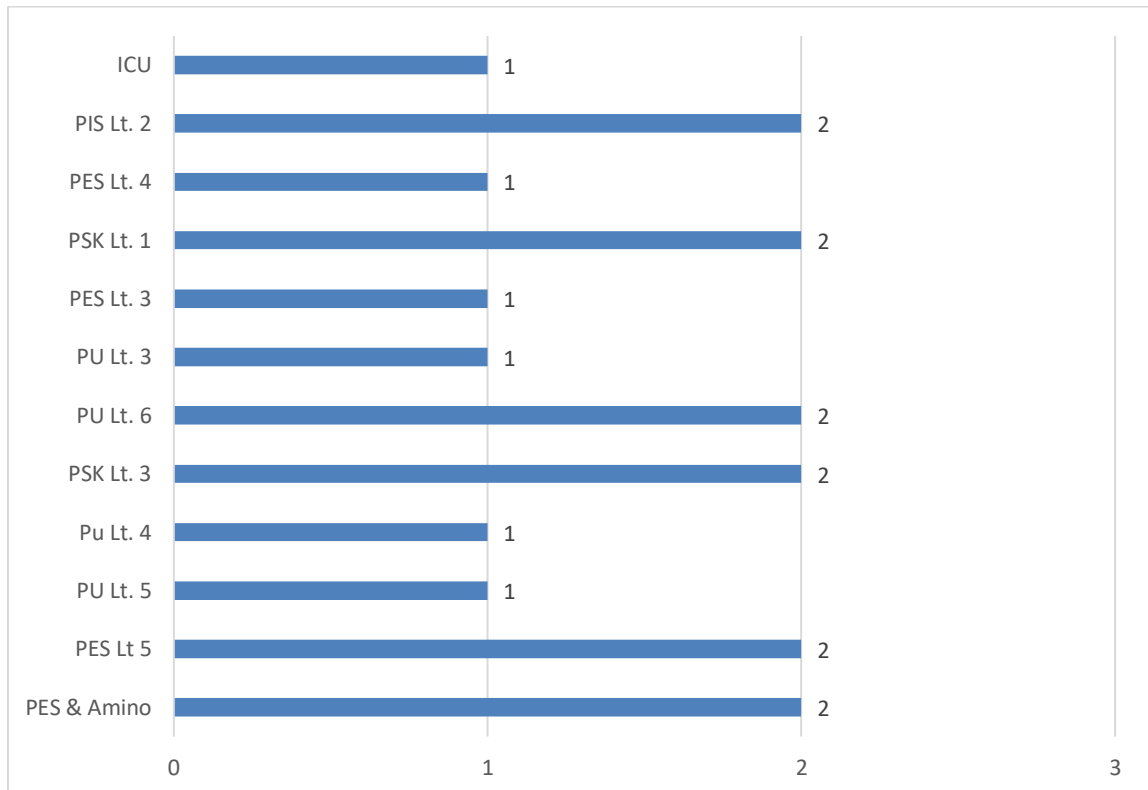
Berdasarkan Grafik 4. di atas dapat diketahui bahwa masyarakat paling banyak menyampaikan keluhan berasal dari pasien poli bedah sebanyak 11 pengaduan dan poli penyakit dalam sebanyak 8 pengaduan. Poli kandungan dan IGD masing-masing sebanyak 5 pengaduan. Pengaduan yang berasal dari pasien poli syaraf sebanyak 4 keluhan dan pengaduan dari pasien poli mata sebanyak 3 keluhan. Pengaduan yang berasal dari poli rehab medik dan jantung terdapat masing-masing 2 keluhan. Sisanya adalah pengaduan yang berasal dari poli kesehatan jiwa, gigi dan mulut, kemoterapi, hemodialisa, poli anak, dan poli covid.

Total keseluruhan pengaduan yang berasal dari pasien rawat jalan adalah sebanyak 46 keluhan.

b) Rawat Inap

Keseluruhan pengaduan periode bulan Januari s.d. Desember 2022 yang ditujukan ke bagian rawat inap terbagi ke beberapa ruang perawatan sebagai berikut.

Grafik 5. Pengaduan Rawat Inap  
Bulan Januari s.d. Desember 2022



Berdasarkan Grafik 5. di atas dapat diketahui bahwa pengaduan pasien rawat inap masing-masing sebanyak 2 keluhan yang berasal dari tempat perawatan sebagai berikut:

- i) Paviliun Imam Sudjudi (PIS) Lantai 2;
- ii) Paviliun Soehardo Kertokusodo (PSK) Lantai 1;
- iii) Paviliun Soehardo Kertokusodo (PSK) Lantai 3;
- iv) Paviliun Darmawan/Umum (PU) Lantai 6;
- v) Paviliun Eri Soedewo (PES) Lantai 5; dan
- vi) Paviliun Eri Soedewo (PES) Lantai 5 dan Amino.

Selain itu, pengaduan pasien rawat inap sebanyak masing-masing 1 keluhan juga berasal dari tempat perawatan sebagai berikut:

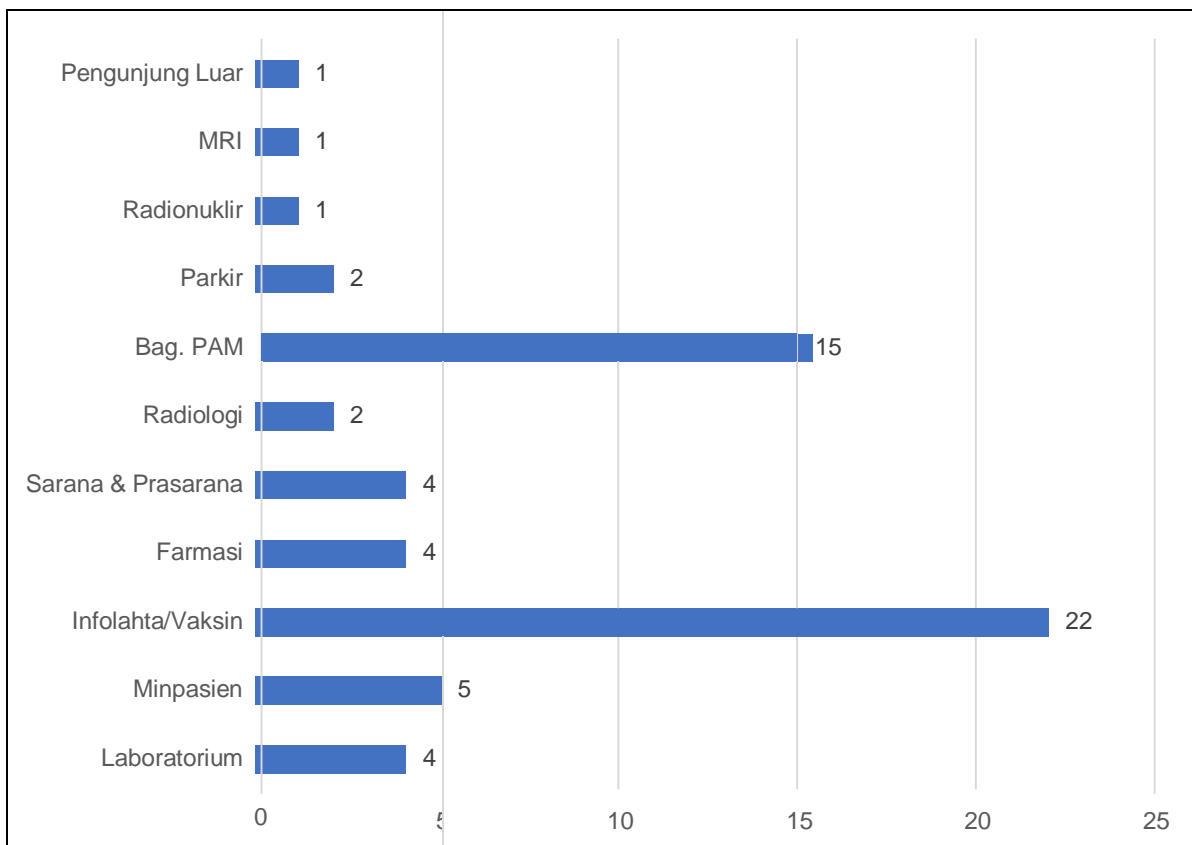
- i) ICU;
- ii) Paviliun Eri Soedewo (PES) Lantai 4;
- iii) Paviliun Eri Soedewo (PES) Lantai 3;
- iv) Paviliun Darmawan/Umum (PU) Lantai 3;
- v) Paviliun Darmawan/Umum (PU) Lantai 4; dan
- vi) Paviliun Darmawan/Umum (PU) Lantai 5

Total keseluruhan pengaduan yang berasal dari pasien rawat inap adalah sebanyak 18 keluhan.

c) Penunjang

Keseluruhan pengaduan periode bulan Januari s.d. Desember 2022 yang ditujukan ke bagian penunjang terbagi sebagai berikut.

Grafik 6. Pengaduan Penunjang  
Bulan Januari s.d. Desember 2022



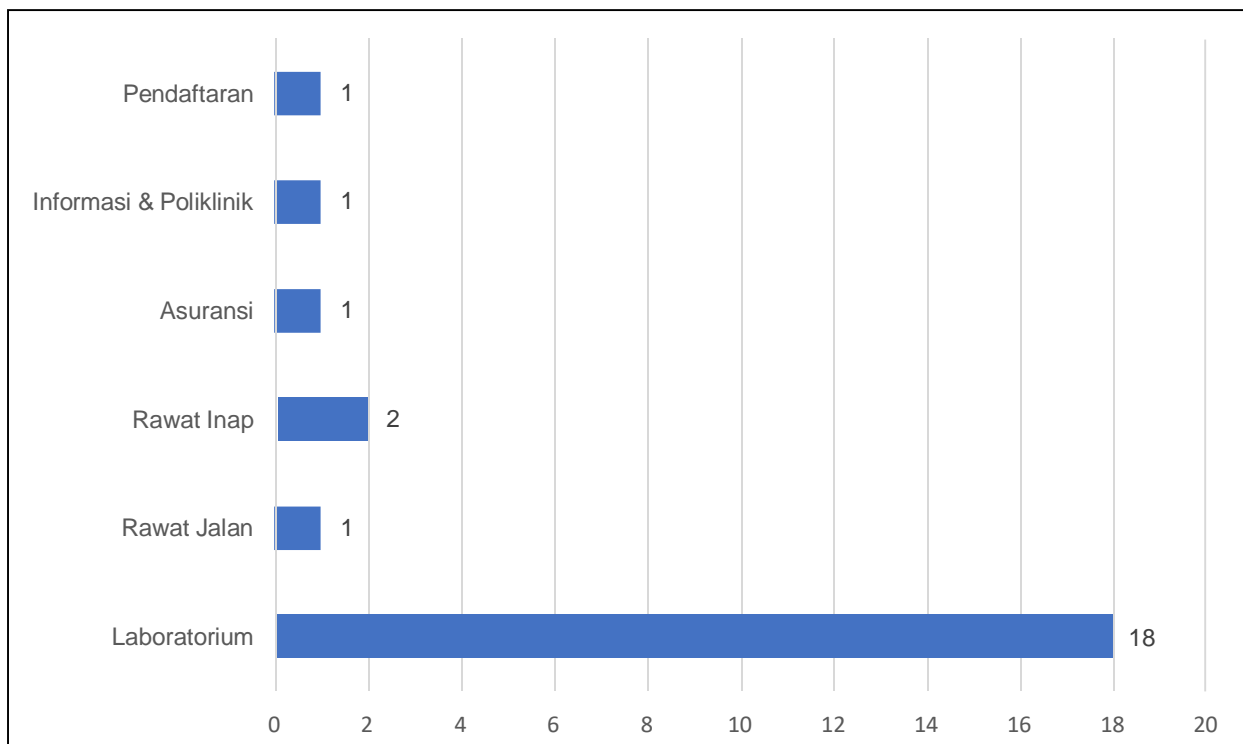
Berdasarkan Grafik 6. di atas dapat diketahui bahwa pengaduan yang berasal dari pasien yang mendapatkan pelayanan di bagian-bagian penunjang totalnya adalah 61 keluhan.

Pengaduan terbanyak ditujukan ke bagian Infolahita/Tim IT Vaksin RSPAD mengenai sertifikat vaksin yang belum terbit sebanyak 22 keluhan. Selain itu, pengaduan ditujukan kepada bagian PAM sebanyak 15 keluhan mengenai media sosial video TikTok yang membawa nama RSPAD. Pengaduan yang ditujukan kepada Minpasien (administrasi pasien) ada sebanyak 5 keluhan. Lalu, pengaduan yang ditujukan kepada bagian sarana dan prasarana, farmasi, dan laboratorium sebanyak masing-masing 4 keluhan. Pengaduan yang ditujukan ke bagian parkir dan radiologi ada masing-masing 2 keluhan. Pengaduan yang ditujukan kepada bagian radionuklir, MRI, dan juga pengaduan oleh pengunjung luar ada masing-masing 1 pengaduan.

d) Pavilyun Kartika

Keseluruhan pengaduan periode bulan Januari s.d. Desember 2022 yang ditujukan ke Pavilyun Kartika terbagi ke beberapa bagian sebagai berikut.

Grafik 7. Pengaduan Paviliun Kartika  
Bulan Januari s.d. Desember 2022



Berdasarkan Grafik 7. di atas dapat diketahui bahwa pengaduan yang berasal dari pasien Pavililun Kartika ada sebanyak total 24 keluhan. Pengaduan paling banyak ditujukan kepada bagian laboratorium mengenai hasil swab yang terlambat dikirim melalui e-mail. Selain itu, terdapat juga pengaduan rawat inap Paviliun Kartika mengenai administratif. Sisanya adalah pengaduan yang ditujukan kepada bagian pendaftaran, staf informasi dan poliklinik, asuransi, dan rawat jalan (poliklinik obgyn) masing-masing sebanyak 1 keluhan.

#### 4. Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan Dan Pelaporan

Seluruh pengaduan yang masuk dapat diatasi dengan baik dengan terlibatnya seluruh pihak dalam menangani pengaduan, terutama bagian terkait yang diadakan. Berdasarkan data-data yang sudah disampaikan maka dapat dievaluasi hal-hal yang menonjol sebagai berikut.

- a. Selama periode tahun 2022 telah selesai **100% (seratus persen)** dari **150 (seratus lima puluh)** pengaduan masyarakat.
- b. Pengaduan tertinggi ada pada bulan Mei (20%) dengan saluran pengaduan terbanyak melalui Whatsapp (80%).
- c. Secara keseluruhan pengaduan meliputi bagian rawat jalan (46 orang), rawat inap (19 orang), penunjang (61 orang), dan Paviliun Kartika (24 orang).
- d. Jenis keluhan permasalahan paling menonjol adalah mengenai pelayanan (41 orang) yang meliputi komunikasi dan penjelasan kepada pasien, sertifikat vaksin covid-19 (24 orang), dan hasil swab/PCR (16 orang).
- e. Rawat jalan yang menerima pengaduan terbanyak meliputi poliklinik bedah (11 orang), poliklinik penyakit dalam (8 orang), poliklinik obgin (5 orang), dan IGD (5 orang).
- f. Rawat inap yang terbanyak menerima pengaduan meliputi PIS lantai 2, PSK lantai 1 dan lantai 3, Darmawan lantai 6, dan PES lantai 5 masing-masing menerima 2 pengaduan.
- g. Bagian penunjang yang menonjol permasalahannya adalah infolahta/IT vaksin (22 orang), BagPAM (15 orang), dan administrasi pasien (5 orang).
- h. Bagian Paviliun Kartika yang paling menonjol permasalahannya adalah dari laboratorium (18 orang) dan rawat inap (2 orang).

#### 5. Rencana Tindak Lanjut

- a. Melakukan evaluasi dan monitoring secara periodik dengan melibatkan semua pihak terkait dalam upaya perbaikan menyeluruh.
- b. Melakukan pelatihan komunikasi dan *handling complain* bagi tenaga kesehatan dan non kesehatan.
- c. Petugas laboratorium Paviliun Kartika langsung mengirimkan hasil sampel swab/PCR pasien melalui e-mail dan whatsapp pasien.
- d. Infolahta menyediakan nomor whatsapp khusus untuk permasalahan sertifikat vaksin covid-19 yang terkendala.
- e. Bagi personel RSPAD Gatot Soebroto agar bijak dalam menggunakan sosial media.

#### 6. Rekomendasi Pimpinan Untuk Evaluasi Dan Tindak Lanjut

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Jakarta, Januari 2023

Mengetahui,  
Kepala RSPAD Gatot Soebroto

Kanitpen/PKRS



dr. A. Budi Sulistya, Sp.THT-KL(K), M.A.R.S.  
Letnan Jendral TNI

dr. Candrarukmi Yogandari, Sp.Ak  
Letkol Ckm (K) 11030014991176

Lampiran 1

**A. I. PENGADUAN PASIEN PERIODE TAHUN 2022**

Tabel 1. Data Pengaduan yang Masuk Melalui Berbagai Media

NO	Media Pengaduan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jumlah	Persentase
1	Langsung	6	2	5	8	6	4	5	3	2	5	4	3	53	36%
2	WhatsApp	7	10	13	10	4	8	7	9	6	1	3	1	79	53%
3	Website							1						1	1%
4	E-mail		1				2							3	2%
5	Instagram					10		1	1		1			13	9%
6	Facebook													0	0%
7	Telepon													0	0%
8	Youtube													0	0%
<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas, dapat di lihat bahwa pengaduan yang masuk selama periode bulan Januari sampai dengan Desember 2022 sebanyak 149 pengaduan. Media pengaduan yang paling banyak digunakan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan adalah melalui aplikasi *Whatsapp* sebesar 53% atau sebanyak 79 pengaduan. Media yang paling sedikit diminati masyarakat dalam menyampaikan pengaduan adalah melalui e-mail, telepon, aplikasi *Facebook*, dan *Youtube*.

Lampiran 2

**A. II. STATUS PENYELESAIAN PENGADUAN PASIEN PERIODE TAHUN 2022**

No	Status Tindak Lanjut	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jumlah	Persentase
1	Pengaduan Selesai	13	13	18	18	20	14	14	13	8	7	7	4	149	100%
2	Dalam Proses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
3	Dilanjutkan Ke Pimpinan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa setiap bulan pengaduan yang masuk dapat diselesaikan 100 %.

**A. III. GRADING RISIKO STANDAR WAKTU TANGGAP KOMPLAIN**

Tabel 3. Grading Risiko Standar Waktu Tanggap Komplain Periode Bulan Januari s.d. Desember 2022

No	Grading	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jumlah	Persentase
1	Hijau (maks.7 hari)	13	13	18	18	20	14	14	13	8	7	7	4	149	100%
2	Kuning (maks. 3 hari)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
3	Merah (maks.1 x 24 jam)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa 100% *grading* dalam periode satu tahun berada dalam kategori hijau. Grading hijau merupakan pengaduan yang ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari dengan kriteria tidak menimbulkan kerugian yang berarti baik secara material maupun immaterial.

Lampiran 3

**B. DATA JENIS PENGADUAN KESELURUHAN YANG DITERIMA BULAN JANUARI - DESEMBER**

Tabel 4. Data Jenis Pengaduan Keseluruhan Yang Diterima Bulan Januari - Desember 2022

NO	Jenis Pengaduan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jumlah	Persentase
1	Bidan										1			1	0.67%
2	Apoteker						1							1	0.67%
3	Asuransi						1							1	0.67%
4	Keamanan	1												1	0.67%
5	Aturan				1									1	0.67%
6	Perawat & Informasi Kartika										1			1	0.67%
7	Dokter/Perawat							2					1	3	2.01%
8	Rekam Medis							1		1				2	1.34%
9	Penipuan & Pinjaman Online								2					2	1.34%
10	Pasien Tanpa pendamping							1	1					2	1.34%
11	Dokter						2		1	1			1	5	3.36%
12	Fasilitas, Sarana & Prasarana, Alkes	1	2		1		2		1			1		8	5.37%
13	Administrasi		1		1	4				1	1			8	5.37%
14	Perawat					1	1	3	1	1	1			8	5.37%
15	Video Tiktok					10								10	6.71%
16	Staff						7	1	1		2	2	1	14	9.40%
17	Hasil Swab		3	3	2			2	3	3				16	10.74%
18	Sertifikat Vaksin Covid-19	5	5	2	7	1		3		1				24	16.11%
19	Pelayanan	6	2	13	6	4		1	3		1	4	1	41	27.52%
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengaduan pasien rawat jalan dari bulan Januari – Desember 2022 di RSPAD Gatot Soebroto. Jenis permasalahan paling banyak mengenai pelayanan di RSPAD sebanyak 41 pengaduan atau 27,52%.

Lampiran 4

**C. PENGADUAN PASIEN RAWAT JALAN**

Tabel 5. Data Pengaduan Pasien Yang Berasal Dari Rawat Jalan Pada Bulan Januari s.d. Desember 2022

NO	Rawat Jalan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jumlah	Persentase
1	Poli Bedah	1		4		1	2				2		1	11	23.91%
2	Covid												1	1	2.17%
3	Poli IPD	1		2		1			1			3		8	17.39%
4	Poli Syaraf				3							1		4	8.70%
5	Poli Jantung	1		1										2	4.35%
6	Poli Obgyn		1				1		1		1	1		5	10.87%
7	Poli Mata		1			1							1	3	6.52%
8	Poli Rehab Medik					1	1							2	4.35%
9	Anak					1								1	2.17%
10	Haemodialisa						1							1	2.17%
11	Kemoterapi								1					1	2.17%
12	Gilut										1			1	2.17%
13	Poli Keswa		1											1	2.17%
14	IGD			1			1		2		1			5	10.87%
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengaduan pasien rawat jalan dari bulan Januari – Desember 2022 di RSPAD Gatot Soebroto. Poliklinik yang mendapatkan pengaduan pasien paling banyak adalah poliklinik bedah sebanyak 11 pengaduan atau 23.91% dan poliklinik penyakit dalam sebanyak 8 pengaduan atau 17.39%.

Lampiran 5

**D. PENGADUAN PASIEN RAWAT INAP**

Tabel 6. Data Pengaduan Pasien Yang Berasal Dari Rawat Inap Pada Bulan Januari s.d. Desember 2022

NO	Rawat Inap	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jumlah	Persentase
1	PES & Amino							2						2	11.11%
2	PES Lt 5	1					1							2	11.11%
3	PU Lt. 5			1										1	5.56%
4	Pu Lt. 4				1									1	5.56%
5	PSK Lt. 3					1			1					2	11.11%
6	PU Lt. 6					1			1					2	11.11%
7	PU Lt. 3						1							1	5.56%
8	PES Lt. 3							1						1	5.56%
9	PSK Lt. 1							2						2	11.11%
10	PES Lt. 4									1				1	5.56%
11	PIS Lt. 2							1			1			2	11.11%
12	ICU						1							1	5.56%
<b>Total</b>		1	0	1	1	2	3	6	2	1	1	0	0	18	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jenis pengaduan dari bulan Januari – Desember 2022 di RSPAD Gatot Soebroto. Yang mendapatkan pengaduan paling banyak adalah Pav. Eri Soedewo & Amino, PES Lt 5, Pav. Soehardo Kertohusod Lt. 3 dan It1 , Pav. Darmawan It 6, dan PIS Lt 2 masing – masing sebanyak 2 pengaduan atau 11% .

Lampiran 6

**E. PENGADUAN PASIEN BAGIAN PENUNJANG**

Tabel 7. Data Pengaduan Pasien Yang Berasal Dari Penunjang Pada Bulan Januari s.d. Desember 2022

NO	Penunjang	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jumlah	Persentase
1	Laboratorium	1		2			1							4	6.56%
2	Minpasien	1			1	1		1		1				5	8.20%
3	Infolahta/Vaksin	3	5	2	7	1		3		1				22	36.07%
4	Farmasi			2	1		1							4	6.56%
5	Sarana & Prasarana	1	2		1									4	6.56%
6	Radiologi				1			1						2	3.28%
7	Bag. PAM				1	10			3				1	15	24.59%
8	Parkir	1										1		2	3.28%
9	Radionuklir						1							1	1.64%
10	MRI						1							1	1.64%
11	Pengunjung Luar	1												1	1.64%
<b>Total</b>		8	7	6	12	12	4	5	3	2	0	1	1	61	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jenis pengaduan dari bulan Januari – Desember 2022 di RSPAD Gatot Soebroto. Yang mendapatkan pengaduan paling banyak adalah Infolahta sebanyak 22 pengaduan atau 36% terkait kendala sertifikat vaksin yang belum terbit di aplikasi Peduli Lindungi.

Lampiran 7

**F. PENGADUAN PAVILYUN KARTIKA**

Tabel 8 Data Pengaduan Dari Pasien Yang Mendapatkan Pelayanan Di Paviliun Kartika Pada Bulan Januari s.d. Desember 2022

NO	Tempat	Bulan												Jumlah	Persentase
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des		
1	- Laboratorium	1	3	3	2	1		2	3	3				18	75%
2	- Rawat Jalan							1						1	4%
3	- Rawat Inap									2				2	8%
4	- Asuransi						1							1	4%
5	- Informasi & Poliklinik										1			1	4%
6	- Pendaftaran											1		1	4%
Total		1	3	3	2	1	1	3	3	5	1	1	0	24	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengaduan pasien di Paviliun Kartika dari bulan Januari – Desember 2022 di RSPAD Gatot Soebroto. Yang mendapatkan pengaduan pasien paling banyak adalah laboratorium sebanyak 18 pengaduan atau 75% mengenai hasil swab PCR yang belum dikirimkan ke e-mail pasien.

Lampiran 8

**G. PERTANYAAN PASIEN DAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL**

Tabel 9 Data Pertanyaan Pasien Pada Bulan Januari s.d. Desember 2022

NO	SALURAN MEDIA	BULAN												JML	%
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des		
1	Whatsapp	347	418	344	504	341	289	383	242	209	422	291	318	4108	84%
2	E-mail								2	2	2	1		7	0%
3	Website	21			21		16	38	63	73	23	123	79	457	9%
4	Instagram	91	38	35			26	24	15	14	21	25	13	302	6%
5	Telepon													0	0%
6	Facebook			2			1	1	1	2				7	0%
7	You tube													0	0%
	Total	459	456	381	525	341	332	446	323	300	468	440	410	4881	0%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pertanyaan yang masuk selama periode bulan Januari sampai dengan Desember 2022 sebanyak 4881 pertanyaan. Media sosial yang paling banyak digunakan masyarakat dalam menyampaikan pertanyaan adalah melalui aplikasi *Whatsapp* sebesar 84% atau sebanyak 4108 pertanyaan. Media yang paling sedikit diminati masyarakat dalam menyampaikan pertanyaan adalah melalui e-mail, telepon, aplikasi *Facebook*, dan *Youtube*.

## H. EVALUASI PELAKSANAAN KEGIATAN DAN PELAPORAN

Seluruh pengaduan yang masuk dapat diatasi dengan baik dengan terlibatnya seluruh pihak dalam menangani pengaduan, terutama bagian terkait yang diadukan. Selama Januari - Desember 2022 dari 149 pengaduan yang masuk telah selesai **100%**. Hasil penanganan yang telah diselesaikan dilaporkan secara berkala kepada atasan sebagai pertanggungjawaban tugas dan menjadi bahan dasar perbaikan.

Jakarta, 2022

Kanit Pen/PKRS



dr. Candrarukmi Yogandari, Sp.Ak  
Ckm (K) NRP 11030014991176