



REKAPITULASI HASIL TINDAKLANJUT PENGADUAN TRIWULAN I TAHUN 2024

I. Kecepatan Waktu Tindak lanjut Pengaduan

Judul	Kecepatan Waktu Tindak Lanjut Pengaduan
Dimensi Mutu	Efektifitas, Efisiensi dan Kenyamanan
Tujuan	Tergambarnya kepedulian rumah sakit terhadap hak masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran
Definisi Operasional	Pengaduan yang masuk dari masyarakat ditindaklanjuti selambat-lambatnya kurang dari 1 x 24 jam.
Frekuensi Pengumpulan Data	1 Bulan
Periode Analisis	6 Bulan
Numerator	Pengaduan yang ditindaklanjuti kurang dari 1 x 24 jam
Denominator	Seluruh engaduan yang masuk
Sumber Data	Sub Bagian tata Usaha dan Humas
Standar	100%
Penanggung Jawab	Sub Bagian tata Usaha dan Humas

II. Hasil Tindak Lanjut Pengaduan

Aduan yang masuk selama Semester I Tahun 2024 sebanyak 30 pengaduan dengan tindak lanjut kurang dari 24 jam sebanyak 100%.

	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Total
Jumlah Aduan	8	0	8	3	6	5	30

Materi pengaduan yang paling banyak diadukan pada triwulan I Tahun 2024 adalah tentang perilaku pelaksana sebanyak 13 pengaduan. Sebanyak 7 pengaduan mengadukan tentang Sistem Mekanisme dan prosedur. Pengaduan lainnya terkait dengan sarana dan prasarana sebanyak 5 pengaduan dan produk spesifikasi jenis pelayanan sebanyak 4 pengaduan.

No	Materi Pengaduan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Jumlah
1	Persyaratan						1	1
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3		2		1	1	7
3	Waktu penyelesaian							0
4	Biaya/Tarif							0
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan			1		1	2	4
6	Kompetensi Pelaksana							0
7	Perilaku Pelaksana	3		4	3	3		13
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan							0
9	Sarana dan Prasarana	2		1		1	1	5

Kecepatan waktu tanggap complain pada Bulan Januari -Juni tahun 2024 adalah ditindaklanjuti kurang dari 24 jam 100%.

Rencana tindak lanjut yang dilakukan adalah menggenarkan sosialisasi tentang pelayanan prima serta melakukan evaluasi pelayanan agar lebih efisien dan sesuai harapan pelanggan.

Demikian laporan disusun, disampaikan terimakasih.

Wonosobo, 08 Juli 2024



dr EMI HIDAYATI
Pembina / (IV/a)
NIP: 197108202002122005