



REKAPITULASI HASIL TINDAKLANJUT PENGADUAN TRIWULAN II 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 triwulan II Tahun 2024 sebanyak 20 pengaduan dengan tindak lanjut kurang dari 24 jam sebanyak 100%.

	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Total
Jumlah Aduan	7	3	4	3	2	1	20

Materi pengaduan yang paling banyak diadukan pada triwulan II Tahun 2024 adalah tentang Perilaku pelaksana sebanyak 10 pengaduan, system mekanisme dan prosedur sebanyak 5 pengaduan, waktu penyelesaian sebanyak 3 pengaduan dan sarana dan prasarana sebanyak 2 pengaduan.

No	Materi Pengaduan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Jumlah
1	Persyaratan							
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	2	1			2		5
3	Waktu penyelesaian	1			1		1	3
4	Biaya/Tarif							
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan							
6	Kompetensi Pelaksana							
7	Perilaku Pelaksana	3	2	4	1			10
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan							
9	Sarana dan Prasarana	1			1			2

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

Rencana tindak lanjut yang dilakukan adalah menyampaikan laporan hasil tindak lanjut kepada manajemen agar menjadi masukan dan saran dalam pengambilan kebijakan. Rekomendasi kegiatan yang perlu dilakukan adalah sosialisasi atau menyusun mekanisme agar pelayanan prima terimplementasikan dengan baik.

Demikian laporan disusun, disampaikan terimakasih.

Wonosobo, 3 Januari 2025



dr EMI HIDAYATI

Pembina / (IV/a)

NIP: 197108202002122005