

LAPORAN MONITORING EVALUASI DAN RENCANA TINDAK
LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BREBES KABUPATEN
BREBES SEMESTER I TAHUN 2025



PEMERINTAH KABUPATEN BREBES DINAS KESEHATAN UNIT ORGANISASI
BERSIFAT KHUSUS RSUD BREBES Jalan Jenderal Sudirman Nomor 181 Brebes Telepon
(0283) 671431 Faksimile (0283) 671095 Laman: rsud.brebeskab.go.id

2025

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk komunikasi dua arah antara Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Brebes dengan masyarakat, yang berfungsi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Monitoring dan evaluasi pengaduan ini penting dilakukan secara berkala guna memastikan setiap keluhan masyarakat ditangani dengan cepat, tepat, dan tuntas, serta dijadikan masukan untuk meningkatkan mutu layanan rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Brebes sebagai salah satu fasilitas kesehatan rujukan tingkat kabupaten memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Untuk mendukung peningkatan kualitas layanan, pengaduan masyarakat menjadi salah satu instrumen penting yang harus dikelola secara profesional, responsif, dan transparan. Pengaduan juga berfungsi untuk memastikan mutu pelayanan yang optimal, oleh karena itu pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi salah satu aspek penting dalam peningkatan kualitas layanan

Pengaduan masyarakat mencakup keluhan, kritik, atau saran yang disampaikan oleh pasien atau keluarganya terkait pelayanan yang diterima. Melalui laporan ini, disajikan hasil monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat serta rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Brebes.

Laporan ini menyajikan hasil monitoring, evaluasi, dan rencana tindak lanjut terkait penanganan pengaduan masyarakat di RSUD Brebes dalam triwulan.

2. Tujuan

Sebagai sarana untuk memantau pelaksanaan kegiatan pengaduan agar sesuai dengan yang diharapkan. untuk mendapatkan data mutu pelayanan Rumah Sakit,

mendapatkan masukan akan kekurangan dalam pelayanan Rumah Sakit sehingga dapat dilakukan perbaikan sedini dan sesegera mungkin dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit.

- a. **Memantau** pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat di RSUD Brebes.
- b. **Mengevaluasi** efektivitas penanganan pengaduan yang telah dilakukan.
- c. **Merumuskan** langkah perbaikan melalui rencana tindak lanjut berdasarkan hasil evaluasi.
- d. **Meningkatkan** kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Brebes.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Laporan Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan meliputi:

- a. Pengaduan masyarakat;
- b. Penanganan pengaduan masyarakat terpadu; dan
- c. Pelaporan dan pemantauan.

4. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien.
- c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Hak Pasien.
- d. Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Brebes Nomor 82 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Kabupaten Brebes.
- e. Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Brebes Nomor 27 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan. Peraturan ini bertujuan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme melalui pengelolaan pengaduan yang efektif.

BAB II

PENGUMPULAN DATA PENGADUAN

A. Pelaksana

Pelaksanaan pengumpulan data pengaduan masyarakat dilakukan secara mandiri di Rumah Sakit Umum Daerah Brebes Kabupaten Brebes. Pengumpulan data ini dilakukan oleh tim penanganan pengaduan masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Brebes Kabupaten Brebes dengan Humas sebagai koordinator dan distributor serta analis data.

B. Waktu Pelaksanaan

Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Brebes Kabupaten Brebes Semester I (1 Januari – 31 Juli 2025).

C. Ruang Lingkup

Rumah Sakit memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarganya tentang proses untuk menerima, menanggapi, dan menindaklanjuti bila ada pasien menyampaikan keluhan, komplik, serta perbedaan pendapat tentang pelayanan pasien. Rumah Sakit juga menginformasikan tentang hak pasien untuk berpartisipasi dalam proses ini. Pasien mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan tentang pelayanan yang mereka terima. Keluhan tersebut dicatat, ditelaah, ditindaklanjuti, dan dicari penyelesaiannya bila memungkinkan. Demikian pula, bila keputusan mengenai pelayanan menimbulkan pertanyaan, konflik, atau dilema lain bagi RS dan pasien, keluarga atau pembuat keputusan, dan lainnya. Dilema ini dapat timbul dari masalah akses, etis, pengobatan atau pemulangan pasien dan sebagainya. Rumah sakit menetapkan cara-cara dalam mencari solusi terhadap dilema dan keluhan tersebut.

Rumah sakit mengidentifikasi dalam regulasi, siapa yang perlu dilibatkan dalam proses, serta bagaimana pasien dan keluarganya berpartisipasi. Unit

Pelayanan Pengaduan RSUD Brebes menetapkan suatu unit khusus dalam manajemen komplain yang bernama Unit Informasi dan Pengaduan Rumah Sakit, dipimpin oleh seorang kepala unit atau koordinator dan bertanggung jawab. Media yang digunakan dalam penyampaian komplain adalah :

- a. Menyampaikan langsung kepada staf rumah sakit
- b. Secara tertulis
 - 1) Kotak Saran dan Aduan
 - 2) Melalui SMS / WA
 - 3) Melalui Website : <https://rsud.brebeskab.go.id/>
 - 4) Melalui Medsos : Instagram, Facebook, google review, tiktok dan Whatsapp
 - 5) E-mail : humarsudbrebesnew@gmail.com
 - 6) Google Review

D. TATA LAKSANA

1. Penanganan Komplain Di Unit

- a. Komplain diterima oleh staf di ruangan/unit
- b. Staf menyikapi komplain tersebut apakah bisa diselesaikan atau tidak oleh staf yang bersangkutan
- c. Jika tidak bisa diselesaikan, maka komplain diteruskan ke atasan langsung
- d. Selanjutnya atasan akan menyelesaikan komplain.
- e. Jika tidak bisa diselesaikan di unit, maka permasalahan diteruskan ke Unit Informasi dan Pengaduan

2. Penanganan Komplain Secara Tertulis

- a. Kotak Pengaduan
 - 1) Kotak pengaduan terdapat di unit rawat inap, rawat jalan, gawat darurat dan unit penunjang lainnya.
 - 2) Kotak pengaduan yang ada, dibuka setiap 1 minggu oleh petugas Informasi

- 3) Semua pengaduan dikumpulkan Koordinator Unit Informasi dan Pengaduan
- 4) Membuat kajian terhadap pengaduan tersebut dan dibuat rencana tindak lanjut.
- 5) Dibuatkan laporan secara tertulis setiap bulan dan dilaporkan dengan Pihak Manajemen.

b. SMS/WA

- 1) SMS/WA pengaduan adalah : +62 877-3070-0002
- 2) SMS/WA tersebut dikelola oleh Unit Informasi dan Pengaduan
- 3) Semua pengaduan dikumpulkan oleh Unit Informasi dan Pengaduan
- 4) Membuat kajian terhadap pengaduan tersebut dan dibuat rencana tindak lanjut.
- 5) Jika berhubungan dengan unit terkait maka dilakukan koordinasi dengan unit terkait
- 6) Dibuatkan laporan secara tertulis setiap bulan dan dilaporkan dengan Pihak Manajemen.

c. Website

- 1) Website RSUD Brebes
- 2) Pengaduan yang masuk ke website RS disikapi dan dikumpulkan oleh Unit Informasi dan Pengaduan
- 3) Selanjutnya dibuat kajian terhadap pengaduan tersebut dan dibuat rencana tindak lanjut.
- 4) Jika berhubungan dengan unit terkait maka dilakukan koordinasi dengan unit terkait.
- 5) Dibuatkan laporan secara tertulis setiap bulan dan dilaporkan dengan Pihak Manajemen.

d. Melalui Media Sosial Lainnya

- 1) Pengaduan yang disampaikan melalui media sosial seperti Facebook,

Instagram, tiktok, maupun Google Review majalah, dan lainnya disikapi oleh Koordinator Unit Informasi dan Pengaduan

- 2) Semua pengaduan dikumpulkan Unit Informasi dan Pengaduan
- 3) Membuat kajian terhadap pengaduan tersebut dan dibuat rencana tindak lanjut.
- 4) Jika berhubungan dengan unit terkait maka dilakukan koordinasi dengan unit terkait.
- 5) Dibuatkan laporan secara tertulis setiap bulan dan dilaporkan dengan Pihak Manajemen

BAB III

PENGUMPULAN DATA PENGADUAN

A. Pengelompokan data

Data Pengaduan dikelompokkan berdasarkan tingkat urgensi dan unit kerja yang bersangkutan setelah itu dilakukan penilaian terhadap waktu respons dan penyelesaian.

B. Jumlah Pengaduan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah pengaduan pada Semester I tahun 2025 diperoleh sebanyak 55 kasus pengaduan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.1

Tabel 3.1 Jumlah Komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
1	Erna Mujiatun	02 Januari 2025					1		1	Facebook	Assalamualaikum ijin kasih saran buat rsud brebes ... Mohon maaf tadi saya habis kontrol di rsud brebes poli anak ... Sekedar saran z kenapa poli anak g di pisah z min soalnya tadi kontrol kami yg pasien poli anak boro2 dpt tmpat duduk.tmpat duduknya sdh di penuh poli saraf ... Maaf ea min cuma kasih saran z ... Syukur2 di tanggepin
2	Alinda Putri	02 Januari 2025			1				1	Tatap Muka	Mohon SOPnya untuk dokter spesialis yang visit pasien untuk memperkenalkan diri terkhusus untuk pasien baru yang belum tahu siapa dokternya. Saya pasien rawat inap, tiba-tiba ada 2 orang yang menghampiri saya, lalu salah satunya menanyakan apakah obatnya sudah diminum? Saya jawab sudah, disitu saya bingung dan bertanya tanya siapa ke2 orng tersebut, lalu saya bertanya dengan salah satu petugas yang ada dijawab mungkin dari bagian gizi. Visit ke2 saya baru tahu bahwa yg bertanya kemarin adalah dpjp saya. Setelah dokter Sp. paru bertanya ke saya apakah dr.dlamnya sudah kesini. Berbeda sekali dengan pasien disebelah saya yg ditangani oleh dr Saraf dimna dr tersebut

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
										memperkenalkan namanya dan dari spesialis apa	
3	Satryo Aryaguna	02 Januari 2025			1				1	google review	Pelayanan Masya Allah lelet
4	Tiara Jay	02 Januari 2025			1				1	google review	Pelayanan lama
5	Hargo	02 Januari 2025			1				1	Tatap Muka	Gliquidone kosong lama
6	Rizki Amelia	02 Januari 2025				1			0	web	Tgl 08 Januari saya berobat ke poli bedah gigi dan mulut dapat resep obat, hari ini saya mau minum obat ternyata ada yg salah di klip plastiknya tertulis paracetamol 500 tapi isinya obat Metrodinazol Bagaimana ini??
7	ERYCK DYAN PANGESTU	02 Januari 2025			1				1	web	Saya menjalani rawat jalan di RSUD brebes tepatnya di poli urologi dengan dr. Farid sp. U Total 4 kali pertemuan dan saya merasa sangat kurang puas dengan pelayanannya. Terutama saat kontrol terakhir saya tanggal 31 desember 2024, setelah saya minggu kemarin kontrol dan melakukan ctscan petugas RDIOLOGI mengatakan nanti hasilnya diambil saat kontrol minggu depan, dan saat saya

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
										kontrol seperti biasa saya ditanya keluhan dan hasil ct scan, saya jawab dengan apa adanya tidak ada keluhan dan saat di ruang RADIOLOGI petugas bilang nanti hasilnya bisa diambil saat kontrol. Lalu dokter hanya bilang sudah dan mempersilakan saya keluar, setelah beberapa menit saya dipanggil lagi untuk diberi resep dan surat kontrol tanggal 7 januari. Lalu saya bertanya hasil ctscan saya gimana pa? Petugas di sana menjawab dengan ketus "harusnya dibawa sekarang, kita belum tau hasilnya nunggu minggu depan saja. Menurut saya kenapa tidak bilang dari awal sebelum dipanggil untuk ambil hasil ct scan. Kalo seperti ini kan saya di rugikan waktunya. Apa begini standar pelayanan di RSUD?	
8	Tarono			1				1	wa	Kronologi. Td sy itu komplain tentang kasur yang rusak, karena tidak bisa dinaikkan. Tetapi di abaikan dengan alasan kasur sudah ditentukan oleh petugas sesuai keadaan pasien . Mohon agar segera ditinjau, dan agar segera diganti dengan kasur yg layak sesuai kebutuhan pasien. Terimakasih	
9	MHII			1				1	google review	Salamat malam sblmnya trmksh pihak rsud tlah bkrja scara mksimal walau pada akhirnya anak saya tidak tertolong sejak masih dalam kandungan dan ibu nya	

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
										<p>smpat mndptkan prawatan di icu tpi allhmdllah sekarang sudah bisa pulang. Semua sudah ada suratn takdir anak saya tidak tertolong itu sudah suratn,tapi mungkin saja jika penangan segera tanpa harus menunggu darurat semua akan baik baik sja...walau begitu saya iklaskan karena manusia tidak bisa lpas dari takdirnya.dan untuk kedepan nya saya mohon pihak rsud bsrta dr dan jajranya untuk segera ambil tindakan tanpa melihat status dan tanpa harus menunggu jika pasien sudah darurat</p> <p>Slamat malam sblmnya trmksh pihak rsud tlah bkrja scara mksimal walau pada akhirnya anak saya tidak tertolong sejak masih dalam kandungan dan ibu nya smpat mndptkan prawatan di icu tpi allhmdllah sekarang sudah bisa pulang. Semua sudah ada suratn takdir anak saya tidak tertolong itu sudah suratn,tapi mungkin saja jika penangan segera tanpa harus menunggu darurat semua akan baik baik sja...walau begitu saya iklaskan karena manusia tidak bisa lpas dari takdirnya.dan untuk kedepan nya saya mohon pihak rsud bsrta dr dan jajranya untuk segera ambil tindakan tanpa melihat status dan tanpa harus menunggu jika pasien sudah darurat</p>	

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
10	Dedi Yulawan	20 Januari 2025			1				1	google review	1. OB : Minus, closet sampai hitam dan nyapu ga bersih 2. Perawat : Minus, Saat infus bolak-Balik macet bukannya di tunggu sebentar buat memastikan bener2 sudah lancar malah langsung pergi. Boro-boro buat analisa kenapa infusnya macet. Kalo di panggil lagi, jawabnya nanti di benerin. Tapi nantinya bisa lebih dari sejam. Bikin pasien akhirnya sampe ga enak buat manggil lagi & al-hasil infus ga jalan sampai lebih dari 1 malam. Terimakasih buat yang udah kerja sepenuh hati melayani 3. Bagian Administrasi BPJS : Bagus, pelayanan cepat & Jelas 4. Bagian Apotek : Bagus, Rinci saat menerima Obat
11	Miftah	24 Januari 2025			1				1	Tatap Muka	Ketidaktertiban pengambilan nomor anterian di fisio terapi
12	Kar Lina	26 Januari 2025			1				1	google review	Lama banget. Antri dari jam 7.. dokter baru Dateng jam 11. Jam 2 baru slesai periksa trus antri obat lama juga... Sampe Jam set 4 ga naik naik nomor antriannya.. padahal pegawai obatnya banyak tp yang kerja 2 tok. Bergantian pula...
	intinya ada orang	05 Februari 2025						1	1	google review	Ngantri obatnya lama..bikin ngantuk..ngantri jam setengah 10 selesai jam 4

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
										soreee...semoga ditingkatkan lagi ya pelayanannya..	
	Lia Zahrotun	10 Februari 2025			1				1	google review	Teruntuk dokter spesialis saraf!! Ortu ke rumah sakit kontrol dlm kondisi sakit gabisa jalan+gabisa ngmong, nunggu dr pagi sampe siang, pas masuk keruangan dokter maalah marah" in yg nganter + juga pasiennya,, segala kursi roda gasengaja nyenggol meja aja di permasalahan,, kaalo punya masalah dr rumah ataupun kesel sama seseorang ataupun kesel sama pasiennya,, gausah di libasin ke pasien" yg lain ,,cukup sekali bad service!!
	Ninit Rindy Antika	11 Februari 2025			1				1	google review	Pelayanannya bagus hanya untuk ruangan inap kelas 3 tidak ada kipas tp ac nya tidak dinyalakan,hanya karna pakai bpjs kelas 3, sudah komplek jawabannya seperti itu, beda sama di jakarta pelayanannya sangat memuaskan.
	Uzna Pyubi	12 Februari 2025			1				1	google review	Apa pantas menangani pasien yang sedang kritis dengan tawa?, sampai terdengar oleh pihak keluarga yg sedang menundukkan kepala(?) kami tahu, kalian2 (dokter dsb) sudah terbiasa menerima, melihat, menangani pasien yang sedang sekarat. Tapi mohon dan tolong serius dalam melakukan dan

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
										tunjukkan rasa hormat bela sungkawa terhadap pihak keluarga.	
	Muhsinin	12 Februari 2025			1				1	google review	Pelayanan gak mutu! Kok ada pegawai RS gak punya perasaan, minimal punya otak!
	Diana Agustina	12 Februari 2025			1				1	google review	Suami saya udah enakan kenapa tidak boleh y
	Anonim	20 Februari			1				1	WA	Halo selamat pagi. Saya ingin menyampaikan keluhan dibagian pendaftaran bagian A. Kronologi nya saya menghampiri loket A4 untuk melakukan pendaftaran, petugas A4 mengarahkan saya untuk pindah ke loket A7 karena yg bertugas di A4 sedang ada pekerjaan. Saya ke A7, petugas A7 malah sibuk dengan hpnya dan seperti nya bukan untuk urusan pekerjaan karena ada ketawa2 saat melihat hp. Lalu kertas saya digeser ke A6 tanpa melihat saya, dan sibuk dengan hpnya. Setelah ke A6 baru dilayani pendaftaran nya. Tolong diberikan tindakan karena pelayanan yg kurang ramah.

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
	Sarofi	04 Februari 2025			1				1	WA	Padien atas nama Bapak sarofi, ruang cempaka kamar nomor 7 ini kenapa disuruh pulang oleh dokter hamid ? hasil lab ISK dan harus di selang alat vitalnya untuk kencing ini bukannya tetap dirawat dan ada tindakan atau operasi malah disuruh pulang dan harus kontrol ? apa harus kontrol ditempat umum dengan membawa selang saluran kencing ? pelayanannya gimana ini ! sedangkan kondisi disaat saat tertentu masih sering menggigil
	Kadar	06 Februari 2025				1			0	WA	saya menunggu obat utk pasien an Kadar Usia 85 th dr poli kulit, utk obat kami meminta utk di kirim saja karna orang tua kami yg sudah berusia lanjut tdk bs menunggu lama,tetapi sampai saat saya mengirimkan pengaduan ini tggl 6 feb 25 pkl 12 10 wib blm terkirim juga. dan saya sebelumnya tadi jam pagi sudah ke apotek BPJS RSUD Brebes katanya sudah di krim dg kurir JNE an Affan mohon utk di respon secepatnya mengingat obat masih kami tunggu. terima kasih.

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
	Atiks	10 Februari 2025			1				1	Web	Bapak saya di rawat di RSUD masuk kemarin malam kurang lebih jam 8 malam, pasien umum ambil kelas 2. Menunggu di IGD lama sekali tidak dapat kamar sampe esokan harinya masih tetap di IGD, dan tidak ada kejelasan mau dipindahkan ke kamar jam berapa, di IGD toilet hanya 1 tapi pasien IGD yg masih menunggu belum dapat kamar masih banyak sekali, hampir 20 orang. Tidak dapat fasilitas seperti makan utk pasien, awas aja nanti saat pembayaran pasien rawat inap selesai kamar no 1 dihitung dari hari pertama masuk. Akhirnya pihak keluarga mengambil tindakan pindah kelas 1 dan itu baru dapet kamar. Sungguh tidak mengenakan, gedung besar tapi tidak memadai untuk pasien. Cukup sekian dan terima kasih
	Juju Juniasih	24 Februari 2025			1				1	google review	Pelayanan sangat tidak baik dan tidak ramah, apalagi penyampaian dr spesialis syaraf nya sangat tidak baik dan tidak sopan banget, attitude nya secara Dr itu sebelum bekerja telat di sumpah profesinya selalu memberikan pelayanan dan attitude yang baik dan ramah ke pasien, Perawat nya tidak 3 S, teruss bapa saya itu BPJS Mandiri Kelas 2, kenapa dikasih kelas 3 ruangan nya, dan selalu

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
										menanyakan ke perawat selalu bilang penuh terus, mau pulang juga di lama lamain, lepas infus pagi jam set 2 belum pulang katanya sabar menunggu dipanggil, ditanyakan apakah ada kekurangan soalnya administrasi atau persyaratan tidak ada, tolong di perbaiki dan dimajukan lagi manajemen waktu dan administrasi nya tolong jujur pada hak pasien, jangan ada dusta diantara kita, jangan sampai ada perbandingan suatu golongan semua itu sama, apakah harus punya kenalan dan bekerja di suatu instansi pemerintah dulu baru diberikan hak kenyamanan dan dimudahkan, semoga RSUD Brebes segera berbenah lagi	
	SANTI ERAWAT	20 Februari 2025			1			1	WA	Layanan Pengaduan RSUD Brebes..selamat pagi..asalamu alaikum.wr...wb..RSUD Brebes.istri saya bernama SANTI ERAWATI..Diak diaknosa.batuk.paru..habis rawat inap.satu Minggu yg lalu.dan.tgl 4.kemarin .habis kontrol.dan mendapat kan beberapa oba dapet 3 macam..tapi salah satu obat yg di minum membuat istri saya malah munta munta.mohon penjelasanya..terima kasih..	

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
	Moses Melvin	01 Maret 2025			1				1	google review	maaf harusnya RS Pemerintah jadi wadah untuk masyarakat, tapi kenapa ya selalu dipersulit? pelayanan di IGD sangat tidak jelas prosedurnya, anak saya sudah sakit 2 mingguan minta diobservasi suruhnya pake umum, tidak boleh pake BPJS malah disuruhnya ke faskes 1. secara makanya saya ke RS brati saya sudah periksa dulu ke faskes 1 tapi tidak ada hasil dikarenakan anak saya sudah ga kuat ya terpaksa harus dibawa ke IGD, nyampe sana bukannya dibikin tenang malah dipersulit apalagi dokter jaga yg perempuan sangat nyinyir dikira saya minta bantuan, padahal saya nanya sama yang lebih tau. pelayanannya sangat buruk padahal sudah bagus sekali bangunannya, tapi SDMnya kurang attitude, udah gitu di tempat tidur anak saya di IGD ada Kecoa besar duh kacauu
	Antasena	04 Maret 2025			1			1	google review	Ini bagaimana tentang jadwal jam praktiknya... Dipapan jadwal poli syaraf dengan dr. Atika Tanti P. Sp,S M,si.med tertera jam 08.00-13.00 (Senin - Jumat). Tapi sudah jam 10.15 belum datang sama sekali. Tolong pihak RS dibenahi kembali daripada selalu dinilai jelek dalam pelayanan kesehatan pasien. Mohon diperbaiki !!!!!	

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
	Itelrs4 Ya	05 Maret 2025			1				1	google review	Pelayanan SANGAT LELET, yang sakit tambah sakit karena menunggu terlalu lama
	Cinek	05 Maret 2025			1				1	google review	Pelayanan sangat lama bertele tele
	Santi Erawati	05 Maret 2025			1				1	google review	Layanan Pengaduan RSUD Brebes..selamat pagi..asalamu alaikum.wr...wb..RSUD Brebes.istri saya bernama SANTI ERAWATI..Diak diaknosa.batuk.paru..habis rawat inap.satu Minggu yg lalu.dan.tgl 4.kemarin .habis kontrol.dan mendapat kan beberapa oba dapet 3 macem..tapi salah satu obat yg di minum membuat istri saya malah munta munta.mohon penjelasanya..terima kasih..
	Dolanan Balfifa	26 Maret 2025			1				1	google review	Habis mondok Ng RSUD pan balik di parani trs Nang wong ² ana sekitaran ping 3 Ng lobi. Nembe metu sing kamar. Awale ya bingung.. jebule nawari ojek. Kan ya bingung.. bar di iyakna numpak anjog umah sing maune ngomong sesuai tarif online ka njalauk nambah.. ati2 kue sing balikan RSUD. Ruwet. Bebas nemen ya RSUD bisa ana wong kaya kue manjing lobi

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
	nina rosa	16/04/2025			1				1	Google Review	Pelayanan tidak memuaskan,pas mau pulang dilama"in sampai saya tanya kendalanya apa sampai lama tapi nyatanya katanya tidak ada..kelas 3 AC tidak terasa kalo siang gerah dan panas..setiap tanya hasil cek labnya gmna katanya nunggu dokter pas doker dateng malah gak dijelasin suruh cek leb lagi nunggu lagi sampai besok.nah pas besoknya mau pulang di acc dari pagi jam 9 tapi dipulangkan jam 3sore karena kelamaan kami pihak keluarga bertanya kenapa lama,ada kendala soal biaya atau BPJS kami bermasalah mereka bilang tidak..tidak sesuai SOP..tolong diperbaiki lagi yaa
	Ayu Safitri	23/04/2025			1				1	Google Review	Pelayanan nya kelas 2 umum tapi lemot tidak sigap, tempat tdrnya kurang nyaman tempat tidur sudah rusak masih di pake... Di komplain berkali-kali respon perwatnya lama, kebanyakan haha hihi... Yang maju anak latihan trs padahal saya bayar umum bukan BPJS tp diperlakukan tidak nyaman semoga di baca dan semoga keluhan saya sampai ke Paramita.. lantai 2 perawatan nya lemot
	Nok Akila	26/04/2025			1				1	Google Review	Ada salah satu perawat atau apa itu kurang ramah yg di IGD saya terus pa'de sama mama lagi nemenin simbah di IGD lalu ada perempuan mungkin perawat atau apa itu dia bilang kalo mau nemenin harus 2orang aja,

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
										nah pa'de saya keluar dong biar 2orang nah - +3jam perempuan itu datang lagi dan bilang kalo yg nemenin harus 1orang nah disitu saya kurang dengan pelayanan yg ada di RSUD padahal saya lihat ada 2 orang lagi nemenin pasien cuma ga di tegur lah giliran saya malah ditegur suruh 1 orang aja yg nemenin pasien	
	Abdul Malik Fajriansyah	08/05/2025			1				1	Google Review	Ga percaya sama pelayanan RSUD Brebes, 24 hari ibu saya di ICU, gada dokter spesialis sama sekali :) berkat pelayanan anda ibu saya udah ga ada.
	Umar abdullah Al ayub	11/05/2025			1				1	Google Review	Lelet sekali masalah pembayaran rawat inap.. dari jam 14.00 nyampe jam 20.00 belum kelar ²
	edelweiss flower	26/05/2025			1				1	Google Review	sift malem kosong bgt, subuh jam set 5 mau minta ganti infus ga ada perawat yg stay, kamar mandi di igd juga sangat kotor bauu dan banyak sampah pampers yg tergeletak mungkin karena di kamar mandi ga ada tempat sampah, tolonglah dibersihkan banyak kotoran yg nempel di kloset
	Cicik Kurniasih	28/05/2025			1				1		Pelayanan nya sangat buruk, perawat nya juga cuek judes. Jarang di periksa, kalau lapor ada keluhan gak pernah di tanggepinn. BURUK BANGET!!

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
	Dedy Kurniadi	29/05/2025			1				1		Pelayanan buruk, sodara saya disini bukannya jd sehat malah tambah parah
	peni Indriati	09/06/2025			1				1	Google Review	perbaiki lagi terkait perawat yang bertugas, masa untuk pasang infus salah + naikin hed rest sama ngunci ranjang pasien masih suka salah, terlebih dokter yang bertugaa harus menunggu lebih lama tanpa adanya kepastian teringat semboyan rumah sakit "melayani sepenuh hati" 😊
	Fajar	12/06/2025			1				1	Google Review	Security wanita agak aneh 🤔 ke toilet aja gaboleh peraturan apaan ...
	Litaa 10	13/06/2025			1				1	Google Review	Tolong untuk lampu kamar rawat inap lebih baik menggunakan rangkaian pararel saja jangan menggunakan lampu seri.
	SINDY A.P	20/06/2025			1				1	Google Review	Yg salah tuh diperbaiki, keluhan jgn cuma didenger tapi ditindaki
	Indah Lisna	26/06/2025			1				1	Google Review	Sengaja ambil umum biar gak ngantri2 bngt ternyata sama aja udh dokternya pergi2 bae poli ortopedi tolong di perbaiki lg dong

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
	Kasmuri siasem	27/06/2025			1			1		Whatsapp	Assalamualaikum wr wd Sya sangat kecewa dg pihak pendaftaran BPJS ibu sya tdk aktif dari pihak pendaftaran tdk kompirmas dg pihak keluarga sya sangat kewe se x
	Mawar j	28/06/2025			1			1		Whatsapp	Dari pendaftaran BPJS kesehatan ibu sya tdk aktif dari pendaftaran tdk kompirmas sama pihak keluarga
	Mila	29/06/2025								Whatsapp	1. Tarif harusnya 1x pembayaran di awal. pembayaran di awal langsung 190 RB . include untuk pendaftaran dan pemeriksaan di poli .ga perlu bolak balik 2x bayar..buang buang waktu, tenaga(untuk Pasien yang jalan sendiri harus mondar mandir sendiri), juga gabisin kertas struk 2. Mengingat rumah sakit menyediakan 2 pelayanan yaitu BPJS dan umum. Idealnya juga harus menyediakan obat untuk BPJS juga untuk umum. Jadi ga perlu keluar lagi untuk cari cari obat di apotek luar.Ketersediaan obat pasien umum selalu tidak ada sehingga keluarga pasien repot harus nebus di luar rumah sakit..karna kami selalu diarahkan untuk Nebus obat di apotek luar alasannya RS hanya menyediakan obat untuk pasien BPJS. 3. Tarif layanan RSUD keseluruhan, tarif layanannya mahal. diatas harga tertinggi

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
										mengingat.notabene RSUD merupakan rumah sakit negri seperti laborat, CT Scan..lebih mahal dari beberapa rumah sakit di jakarta juga di Semarang yang UMR nya jauh lebih tinggi dari Brebes	
	Najibur Rohman	03/07/2025			1			1		Google review masa impus udah habis di biarin lama bgttt, kan jadinya darahnya masuk ke selang, pokoknya gak puas deh, udah mah awal masuk IGD lama tindakannya, smpe anaknya nangis kejer,muntah payah lah pokoknya. tolong di benahi lg jangan sampai ke orang lain kan kasian jadinya..... !!	
	Ashanty Effamily	04/07/2025			1				1	Google review kecewa banget datang jam 9 pagi tuk daftar sbg pasien umum rawat jalan, tp pas bagian pndftran ruang radiologi malah ditolak dgn alasan sdh banyak pasien pdhl radiologi buka 24Jam	
	Fafa la	12/07/2025			1				1	Google review Lelettttt BGTT JDI gak gercep pdhl bersangkutan dgn nyawa loh. Kecewa	
	Dina Mutiara	15/07/2025			1				1	Google review Jujur saya senang dengan perawat IGD nya karena ramah dan suka bercanda jadi ngga tegang... Mama saya dirawat di situ tanpa Bpjs(Umum) awal masuk masih biasa, tapi saya lihat , tidak ada bantal tidak ada selimut, yang saya tau din rumah sakit manapun minimal fasilitas itu harus ada lo. Tolong	

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
										diperbaiki lagi pelayanan untuk petugas rawat inap nya yaa, saya sangat kecewa dengan sikap para petugas yang kurang empati ke pasien, Saya bidan dan saya juga bekerja di instansi rumah sakit, dan saya paham betul kesibukannya seperti apa,tapi tolong lebih peka terhadap pasien, kami mau di rawat disitu karena percaya, kalian mampu memberi pelayanan yang berkualitas bukan flat seperti itu dan hanya bekerja sesuai SOP saja, tapi tekankan juga untuk insting sebagai NAKES. Dan Catatan, untuk semua Nakes, jika ada keluarga pssien/pasien menyampaikan keluhan tolong minimal dilihat/di cek. Jangan di abaikan, jika kami tidak memanggil kalian untuk meminta bantuan di luar kemampuan kami lantas untuk apa kami dirawat. Terima kasih.	
	Exca Fytr	18/07/2025					1	1	Google review	telfon ke nomer layanan cust servicenya malah dimatiin. buat apa ada nomernya kalo nyambung orang nanya malah pura-pura budeg dan langsung matiin telfon??????????	
	Dani Predator	22/07/2025					1	1	Google review	Parah perawat nya tidak punya sopan santun sama sekali, udah tau ada orang tidak bilang apapun langsung nyerobot aja, dan udah tau ada karpet buat tidur tapi sepatu tidak di lepas, bener" ga punya sopan santun sekolah tinggi tapi adab tidak ada.	

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain	
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau					
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam				
	Afan Ramdani	25/07/2025						1		1	Google review	Ada ruang tunggu di lobby, tdk boleh ditempatin. Bolehnya diluar... wkwkkw what a joke
	Nurul Asiyah	30/07/2025						1		1	Google review	Pelayanan nya ngga ramah bgt padahal bayarr 😊😊
	keluarga dari PS Siti Juhro	06/07/2025						1			Whatsapp	<p>Kronologi = ada saudara perempuan dr adek pasien main menjenguk tp qodarullah pasien bab nya bocor dlm pempes/popok yg sdng dikenakan.. akhirnya minta bantuan ke perawat diruang perawat depan.. karena sang penjaga pasien hanya 1 perempuan.. makanya minta 1 1perawat lg untuk membantu menemani menggantikan popok pasien. Tetapi malah direspon dg ketus, dan seolah melempar balik..</p> <p>Lah ibu siapanya pasien? Bukannya ibu sodaranya jg? Knp tdk ibu saja yg membantu menggantikan popok/pempes dg penjaga perempuan sodara pasien?</p> <p>Disini pelapor merasa kecewa, hingga ditunggu per jam 20.30an pun tdk ada keniatan dr perawat untuk datang membantu.</p>

No	Nama	Tanggal	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain						TOTAL Tanggap Komplain	Media Komplain	Isi Komplain
			Grading Merah		Grading Kuning		Grading Hijau				
			≤ 1x24 jam	> 1x24 jam	≤ 3x24 jam	> 3x24 jam	≤ 7x24 jam	> 7x24 jam			
										<p>Disini memang tugas perawat apa ya?</p> <p>Tdk bisa melihat kondisi pasien? Yg jelas²...butuh pertolongan, toh jg yg dibutuhkan hanya buat membantu penjaga perempuan (yg disini sodara pasien).</p> <p>Mohon diperbaiki, dan koreksinya.. sesuai tupoksi dan kewajiban perawat semestinya</p>	
Total Komplain									55		

BAB IV

ANALISIS HASIL PENGADUAN

A. Analisis Pengaduan

Kecepatan Waktu Tanggap Komplain Bulan Januari 2025 mendapatkan skor capaian 91%. Pengaduan paling banyak berasal dari pelayanan dibawah bagian penunjang yang berisi tentang layanan apotek, Skor pengaduan paling banyak selanjutnya berasal dari pelayanan dibawah bagian umum yaitu keluhan tentang sarana dan prasarana. Selanjutnya pengaduan tentang pelayanan medis menempati urutan ketiga paling banyak mendapat aduan. Kecepatan Waktu Tanggap Komplain Bulan Februari 2025 mencapai Target yaitu 83%. Pengaduan paling banyak berasal pengaduan tentang pelayanan medis menempati urutan pertama, Skor pengaduan paling banyak selanjutnya berasal dari pelayanan dibawah bagian penunjang yang paling banyak berisi tentang layanan farmasi, Skor pengaduan paling banyak selanjutnya berasal dari pelayanan dibawah bagian umum yaitu keluhan tentang sarana dan prasarana. Kecepatan Waktu Tanggap Komplain Bulan Maret 2025 melebihi target yaitu lebih dari 80%, komplain paling banyak berasal dari bidang medis. Jumlah komplain bulan April menurun drastis. Kecepatan Waktu Tanggap Komplain Bulan April 2025 melebihi target yaitu lebih dari 80%, komplain paling banyak berasal dari bidang keperawatan. Jumlah komplain bulan Mei meningkat dari bulan April sebanyak 2 komplain. Kecepatan Waktu Tanggap Komplain Bulan Mei 2025 melebihi Target yaitu lebih dari 84%. Jumlah komplain merata baik dari bidang medis, keperawatan, umum, maupun keuangan. Jumlah komplain bulan Juni meningkat dari bulan Mei sebanyak 3 komplain. Kecepatan Waktu Tanggap Komplain Bulan Mei 2025 melebihi Target yaitu lebih dari 84%. Jumlah komplain terbanyak berasal dari pelayanan penunjang yaitu sebanyak 3 kasus komplain, disusul dengan pelayanan keperawatan, pelayanan medis, Pelayanan di bawah Bagian Umum dan Pelayanan di bawah Bagian keuangan yang masing- masing mendapatkan 1 kasus komplain.

Kecepatan tanggap komplain/Pengaduan Masyarakat RSUD Brebes Semester I

Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1 Kecepatan Waktu Tanggap Komplain

ANALISA INDIKATOR DATA

INDIKATOR	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain																																							
NUMERATOR	Jumlah Komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan grading																																							
DENOMINATOR	Jumlah Komplain yang di survei																																							
TARGET	≥ 80																																							
GRAFIK	<table border="1"> <caption>Data for Ketepatan Waktu Tanggap Komplain</caption> <thead> <tr> <th>Bulan</th> <th>% Kepatuhan</th> <th>Target</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Jan</td><td>90%</td><td>80%</td></tr> <tr><td>Feb</td><td>80%</td><td>80%</td></tr> <tr><td>Mar</td><td>100%</td><td>80%</td></tr> <tr><td>Apr</td><td>100%</td><td>80%</td></tr> <tr><td>Mei</td><td>100%</td><td>80%</td></tr> <tr><td>Juni</td><td>100%</td><td>80%</td></tr> <tr><td>Juli</td><td>90%</td><td>80%</td></tr> <tr><td>Ags</td><td></td><td>80%</td></tr> <tr><td>Sept</td><td></td><td>80%</td></tr> <tr><td>Okt</td><td></td><td>80%</td></tr> <tr><td>Nov</td><td></td><td>80%</td></tr> <tr><td>Des</td><td></td><td>80%</td></tr> </tbody> </table>	Bulan	% Kepatuhan	Target	Jan	90%	80%	Feb	80%	80%	Mar	100%	80%	Apr	100%	80%	Mei	100%	80%	Juni	100%	80%	Juli	90%	80%	Ags		80%	Sept		80%	Okt		80%	Nov		80%	Des		80%
Bulan	% Kepatuhan	Target																																						
Jan	90%	80%																																						
Feb	80%	80%																																						
Mar	100%	80%																																						
Apr	100%	80%																																						
Mei	100%	80%																																						
Juni	100%	80%																																						
Juli	90%	80%																																						
Ags		80%																																						
Sept		80%																																						
Okt		80%																																						
Nov		80%																																						
Des		80%																																						

B. Rencana Tidak Lanjut

Rencana tindaklanjuti merupakan upaya perbaikan kualitas pelayanan Unit Informasi dan Pengaduan di rumah sakit, Berikut rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan di RSUD Brebes :

1. Pelayanan penunjang

- a. Koordinasi antara pihak manajemen dengan pihak JNE harus lebih dioptimalkan serta dilakukan secara terus menerus, sehingga dengan demikian diharapkan penerimaan obat oleh pasien tepat waktu, selain itu perlunya pembinaan pada staff pelayanan penunjang agar dapat memberikan pelayanan yang prima
- b. Komplain terbanyak untuk bagian penunjang berasal dari instalasi farmasi, peningkatan jumlah pasien berpengaruh terhadap meningkatnya lama waktu tunggu pengambilan obat. Komunikasi perlu ditingkatkan dengan pasien atau keluarga pasien untuk mencegah atau meminimalisir missskomunikasi

antara instalasi farmasi dengan pasien atau keluarga pasien

- c. Memastikan petugas melakukan konfirmasi dan komunikasi aktif kepada keluarga pasien jika ditemukan masalah pada status kepesertaan BPJS

2. Pelayanan di bawah Bagian umum

- a. Perlunya kontrol dan pemeliharaan sarana dan prasarana secara rutin agar sarana dan prasarana tetap dalam keadaan baik serta jika terdapat kerusakan dapat teratasi dengan cepat
- b. Kenaikan jumlah pasien perlu diimbangi dengan peningkatan jumlah sarana dan prasarana, selain itu kontrol dan pemeliharaan sarana dan prasarana secara rutin juga penting untuk dilakukan agar sarana dan prasarana tetap dalam keadaan baik serta jika terdapat kerusakan dapat teratasi dengan cepat
- c. melakukan pembinaan dan koordinasi dengan bagian security agar pengamanan diperketat
- d. Melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap petugas jaga malam dan tim cleaning service ntuk meningkatkan tanggung jawab kerja.

3. Pelayanan Keperawatan

Melakukan koordinasi lebih lanjut dengan Kepala Ruang dan Perawat, Manajemen perlu mengkomunikasikan terkait penanganan pasien dan pentingnya penerapan 5 S saat memberikan pelayanan pada pasien maupun keluarga pasien

4. Pelayanan medis

- a. Komunikasi perlu ditingkatkan dengan pasien atau keluarga pasien untuk mencegah atau meminimalisir missskomunikasi antara pelayanan medis dengan pasien atau keluarga pasien
- b. Melakukan koordinasi lebih lanjut dengan dokter, dokter spesialis dan komite medik. Manajemen perlu mengkomunikasikan dengan DPJP terkait SOP penanganan pasien dan pentingnya penerapan 5 S saat

memberikan pelayanan pada pasien maupun keluarga pasien

5. Bagian keuangan

- a. perlunya melakukan sosialisasi terkait alur proses administrasi pembayaran rawat inap.
- b. melakukan evaluasi sistem pembayaran terpadu , agar lebih efisien dan tidak membebani pasien

BAB IV

PENUTUP

Demikian Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Brebes Kabupaten Brebes Semester I tahun 2025 dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Laporan ini diharapkan menjadi acuan bagi seluruh unit kerja di RSUD Brebes dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan solusi yang tepat terhadap keluhan masyarakat. Dengan perbaikan yang berkesinambungan, RSUD Brebes berkomitmen untuk menjadi rumah sakit yang responsif, profesional, dan terpercaya.

Dibuat di Brebes
Pada tanggal, 11 Agustus 2025

Kepala Unit Instalasi Humas dan
Informasi



INDAH ISWATI, S.KM., M.Kes
NIP. 19850215 201001 2 021