



“MIS CETAR PE PE”

**(Management Information Sistem yang Cepat, Tanggap dan Responsif
terhadap Pengaduan Pelanggan)**

Makalah ini diajukan untuk mengikuti lomba PERSI-AWARD
2024

Kategori “*HEALTHCARE WORKERS’ WELLBEING*”

Penyusun :

Muhammad Arif Wicaksono, S.Kom

RSJD DR ARIF ZAINUDIN PROVINSI JAWA TENGAH

2024

MIS CETAR PE PE

Management Information Sistem yang Cepat, Tanggap dan Responsif terhadap Pengaduan Pelanggan

A. RINGKASAN

Sebagai Badan Pelayanan Publik RSJD Dr. Arif Zainudin berupaya menyediakan sarana pengaduan melalui berbagai macam *platform* yang tersedia. Pengaduan pelanggan harus direspon secara cepat dan serius untuk segera diselesaikan. RSJD Dr. Arif Zainudin mengembangkan sistem aplikasi terintegrasi yang digunakan untuk mendokumentasikan keluhan pelanggan dari berbagai macam *platform* agar tercatat secara sistematis, terpantau, dengan memperhatikan *time response* dan *time recovery*, sehingga diharapkan mampu menjadi jembatan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Pelanggan yang menyampaikan aduan melalui website pengaduan (<http://app.rsjd-arifzainudin.id:84/pengaduan/pengaduan>) mendapatkan notifikasi berupa kode *booking* melalui sms yang dapat digunakan untuk memantau progres tindak lanjut aduan tersebut.

B. LATAR BELAKANG

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara jelas diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Di dalam Perpres ini kita dapat mengetahui hak pengadu, kewajiban penyelenggara, pengelola, mekanisme pengelola pengaduan, penyelesaian pengaduan, kewajiban dan larangan bagi pengelola serta perlindungan pengaduan.

Sebagai Badan Pelayanan Publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, RSJD Dr. Arif Zainudin wajib menyediakan sarana pengaduan untuk pengelolaan pengaduan tersebut dengan menyediakan informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung atau tidak langsung maupun elektronik yang mudah dipahami oleh penerima layanan. Pengaduan pelanggan merupakan bentuk *feedback* yang sangat penting karena dapat mencerminkan kekurangan dalam sistem pelayanan rumah sakit. Setiap pengaduan yang masuk harus ditanggapi secara serius oleh pengelola pengaduan. Dalam hal ini, RSJD Dr. Arif Zainudin memiliki sistem teknologi informasi terintegrasi yang telah dilakukan pengembangan berupa fitur aplikasi sistem pengaduan pelanggan untuk menampung saran, kritik, pengaduan masyarakat selama mendapatkan pelayanan dan menggunakan fasilitas di RSJD Dr. Arif Zainudin.

Manajemen rumah sakit ingin memberikan respon cepat terhadap keinginan, kebutuhan, kritik, saran dari masyarakat, demi terwujudnya pelayanan rumah sakit

yang berpihak kepada kebutuhan pelanggan serta sebagai upaya untuk perbaikan pelayanan secara berkesinambungan.

Dengan mengembangkan sebuah sistem aplikasi terintegrasi yang digunakan untuk mendokumentasikan keluhan pelanggan agar tercatat secara sistematis, terpantau, yang memperhatikan *time response* dan *time recovery*, sehingga diharapkan mampu menjadi jembatan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Update sistem aplikasi yang telah dilakukan adalah menggabungkan seluruh data aduan yang masuk dari berbagai platform yang telah disediakan, antara lain : dari aplikasi Sipemandu, Whatsapp *Hotline Service*, Website Pengaduan, Instagram, Twitter, Facebook, *Google Review*, Laporan Mas Wali, Laporan Gub maupun yang langsung menyampaikan pengaduan melalui unit/ ruangan atau yang datang ke ruang pengaduan, kemudian dilakukan analisis dan diolah sehingga menjadi satu kesatuan data yang utuh yang divisualisasikan dalam bentuk grafik dan diagram.

C. TUJUAN DAN TARGET SPESIFIK

- a. Menciptakan pelayanan publik yang terbuka terhadap aduan pelanggan serta menciptakan kepastian jawaban terhadap seluruh aduan yang diberikan secara akuntabel
- b. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan akses pengaduan
- c. Menampung kritik, saran dan pengaduan pelanggan agar dapat lebih cepat terselesaikan sesuai dengan standar prosedur operasional.
- d. Sebagai upaya untuk mempercepat respon terhadap pengaduan pelanggan.
- e. Mempermudah dan mempercepat koordinasi internal dalam proses penyelesaian pengaduan pelanggan.
- f. Membantu pelanggan yang menyampaikan pengaduan untuk memantau progres tanggapan aduan yang disampaikan.
- g. Memberikan kemudahan bagi petugas pengaduan dalam mengelola semua bentuk aduan yang diterima sekaligus memudahkan analisis dan pelaporan pengaduan
- h. Meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh RSJD Dr. Arif Zainudin
- i. Meningkatkan kualitas layanan rumah sakit, sekaligus sebagai upaya untuk membangun hubungan yang lebih baik antara rumah sakit dengan pelanggan.
- j. Mewujudkan upaya mencapai tujuan utama pelayanan kesehatan, yaitu memberikan layanan yang berkualitas optimal dan berpusat pada kebutuhan pelanggan.

D. LANGKAH-LANGKAH

1. Masyarakat dapat secara langsung memberikan pengaduan melalui website pengaduan (<http://app.rsjd-arifzainudin.id:84/pengaduan/pengaduan>) dengan menginputkan data diri serta detail pengaduan yang akan di sampaikan. Hal ini dimaksudkan agar dari pihak RSJD Dr. Arif Zainudin Surakarta dapat memberikan informasi tindak lanjut yang sudah dilaksanakan kepada masyarakat yang memberikan aduan.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Formulir Pengaduan Keluhan RSJD Surakarta' page. The page has a green header with navigation links: 'PPID', 'WEBSITE RSJD SURAKARTA', 'PENGADUAN', and 'TRACKING PENGADUAN'. The main content area is white with a light blue border. The form is titled 'Formulir Pengaduan Keluhan RSJD Surakarta' and includes a sub-header 'Masukkan data diri anda dengan baik & benar'. The form fields are organized as follows:

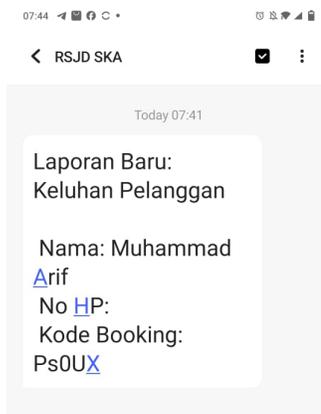
- Personal Information:**
 - Name: Text input field.
 - Jenis Kelamin: Dropdown menu with a '-' symbol.
 - Umur: Text input field.
 - Alamat: Text area.
 - Pekerjaan: Dropdown menu with 'TIDAK TAHU' selected.
 - No HP: Text input field with 'No HP' placeholder.
 - Email: Text input field with 'Email' placeholder.
- Data Keluhan:**
 - Lokasi keluhan: Dropdown menu with 'Sub Bagian Manajemen Data dan Sistem Ir' selected.
 - Ruangan Yang Terkait: Dropdown menu with 'Sub Bagian Manajemen Data dan Sistem Ir' selected.
 - Keluhan Pelanggan: Text area.
 - Saran yang diberikan: Text area.

2. Pelanggan yang menyampaikan pengaduan baik melalui aplikasi Sipemandu, WA *Hotline Service*, Website Keluhan, Instagram, Twitter, Facebook, *Google Review*, Lapor Mas Wali, Lapor Gub maupun yang langsung menyampaikan pengaduan melalui unit ruangan atau yang datang ke ruang pengaduan. Semua aduan dari kanal aduan diinputkan ke dalam sebuah sistem terintegrasi yang diberi nama **MIS CETAR PE PE (Management Information System Yang Cepat Tanggap dan Responsif Terhadap Pengaduan Pelanggan)**. **MIS CETAR PE PE** merupakan data based dari semua kanal aduan.

ACTION	KATEGORI	TGL KELUHAN	NO RM	NAMA	JK	UMUR	PEKERJAAN	ALAMAT
		04-09-2024		Wignyo marsono				
		23-08-2024		Karsi	-	51	Pegawai swasta	Siwal, Gondar
	Hijau	23-08-2024		Melinda isna	-	20	GURU	Joho kidul RT
	Hijau	07-08-2024	-	parmin		50	PNS	Jl. kartini no 8
	Hijau	06-08-2024	-	sugiyanto		58	TIDAK TAHU	beji tengah RT
	Hijau	05-08-2024	00110977	DAVID HARTANTO WIJAYA	LAKI-LAKI	37	WIRASWASTA	JL. HASANUD

Gambar inputan semua kanal pengaduan pada mis cetar

3. Seluruh data pengaduan yang masuk ke dalam sistem akan mengirimkan notifikasi berupa SMS yang berisi detail pemberi aduan dan juga kode *booking* kepada pemberi aduan dan pejabat manajemen terkait. Pemberi aduan akan mendapatkan pesan berupa kode *booking* data keluhan dan *link* untuk mengecek *progress* aduan secara berkala sehingga masyarakat dapat memantau perkembangan (*tracking*) dari aduan tersebut. Pada saat itu juga pejabat manajemen yang ditunjuk menangani dan mengelola aduan di RSJD Dr. Arif Zainudin juga mendapatkan notifikasi pesan yang sama, selain itu staf bagian humas yang menangani dan mengelola aduan juga mendapatkan notifikasi yang sama. Dengan adanya fitur ini dapat mempercepat penanganan aduan, dan proses penanganan aduan lebih transparan dan akuntabel karena masyarakat yang mengadu bisa langsung mentracking proses aduan tersebut.



Selain cepat, transparan akuntabel, MIS CETAR PE PE juga dapat memberikan kepastian kepada pelanggan. MIS CETAR PE PE juga memberikan informasi kepada manajemen terkait agar segera menindak lanjuti aduan yang masuk.

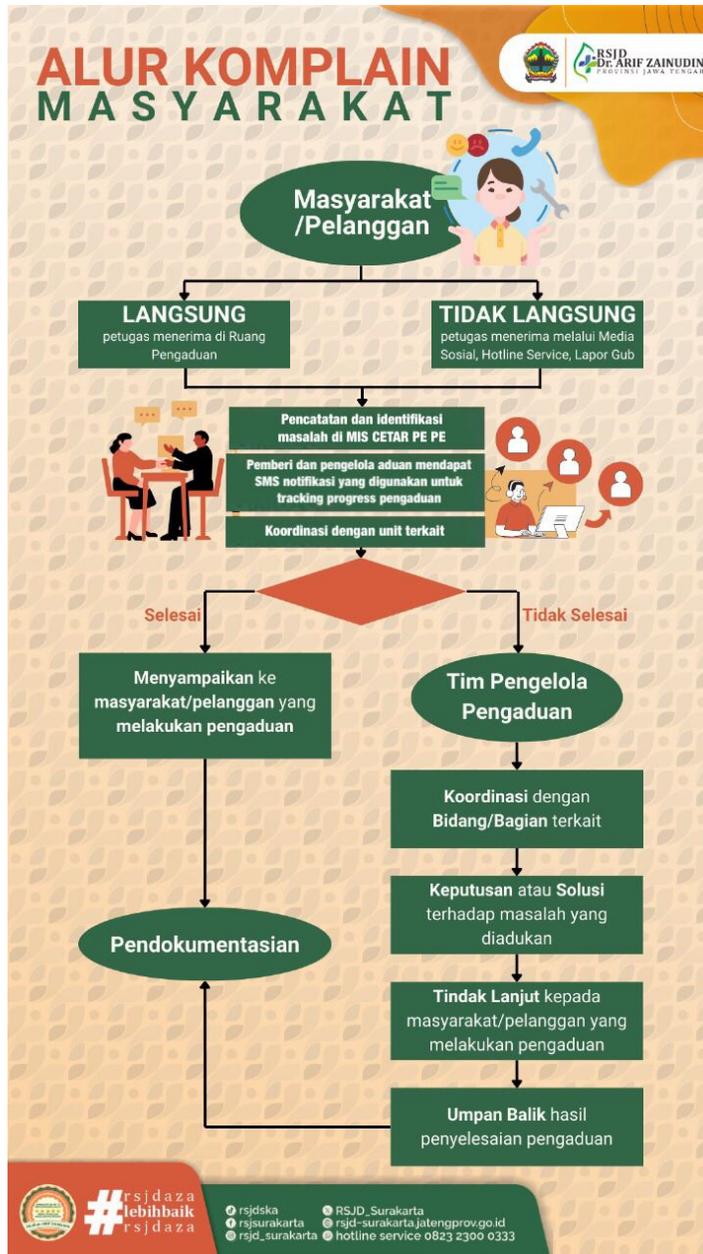
Selama ini, banyaknya sumber aduan menyulitkan petugas untuk memproses seluruh aduan yang masuk, Hal ini berdampak pada ketidakpastian pelanggan yang memberikan aduan untuk memperoleh jawaban secara cepat atau tindak lanjut seperti yang di harapkan. Seluruh laporan pengaduan direkap terlebih dahulu lalu diberikan kepada pimpinan secara berkala baru ditindak lanjuti dengan rapat bersama unit terkait. Menyebabkan proses tindak lanjut dari pengaduan membutuhkan waktu yang cukup lama, Dimana yang seharusnya ada beberapa aduan yang dapat langsung ditindaklanjuti pada saat itu juga. Hal tersebut terkadang menyebabkan aduan hilang atau tidak tertangani.

4. Seluruh data pengaduan yang masuk dari berbagai *platform* yang telah disediakan akan terekap secara otomatis sesuai dengan kategori sumber aduan. pengelompokan pengaduan berdasarkan sumber pengaduan memudahkan petugas pengelola aduan dalam mengelola, dan menindaklanjuti aduan.

SUMBER PENGADUAN



Gambar: Skema sumber pengaduan



Gambar : alur pengaduan

Kanal aduan yang ada mempunyai spesifikasi dan penanganan yang berbeda seperti :

- Aduan langsung melalui pegawai, unit ruangan maupun yang datang keruang pengaduan langsung dapat tertangani saat itu juga (*fast respon time*) dikarenakan sudah ada petugas penangan pengaduan yang terlatih guna menangani aduan tersebut baik diatasi sendiri maupun berkoordinasi dengan bidang/unit manajemen terkait.

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH Dr. ARIF ZAINUDIN
Jalan Ki Hajar Dewantara 89 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126
Telepon (0271) 64142 Faksimile (0271) 648920
E-mail : rsj@surakarta.jateng.pror.go.id Website : <http://rsjd.surakarta.jateng.pror.go.id>

FORMULIR PENGADUAN
Nomor :

Nama : Hartanto (Pasien)
Nomor KTP : 2311121001620001
Jenis Kelamin : laki laki
Alamat Lengkap : Jalan RT 001 Kelurahan Pakelan Kasih KUD
No. Telp / HP : 081276749603
Alamat Email :
Subjek Pengaduan : obat (parasetamol)
Uraian Pengaduan : obat clozapin kosong

Gambar formulir pengaduan diruang pengaduan/ unit/ ruang

3	25 Februari 2024	Nama : ██████████ Alamat : Bendosari, Sukoharjo Kontak : ██████████	<ul style="list-style-type: none"> Keluarga pasien complain terkait antrian untuk lansia (geriatric) yang jadi satu dengan pasien jwa dewasa dan memberi masukan agar antrian lansia dipisahkan terutama saat pengambilan obat. Pasien merasa pelayanan lebih nyaman di gedung Baladewa karena antrian lansia dipisahkan sehingga pelayanan bisa lebih cepat. 	1. Bidang Pelayanan 2. Bidang Penunjang	Ruang Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> Pengaduan diterima (26/02/2024) Koordinasi dengan Bidang Pelayanan dan Penunjang (26/02/2024) Memperbanyak kalung geriatric sebagai penanda untuk pasien lansia (28/02/2024) Efektivitas penggunaan kalung geriatric bagi pasien lansia dan berhak mendapatkan layanan fast track di pendaftaran maupun farmasi Menyampaikan permohonan maaf dan ucapan terima kasih (06/03/2024) 	Closed
---	------------------	---	---	--	-----------------	---	--------

Mengetahui,
Ketua PPID Pelaksana
RSJD Dr. Arif Zainudin

Puji Hartati, SKM, M.Kes
Pembina
NIP.197103181997032004

Surakarta, 8 Maret 2024
Sekretaris PPID Pelaksana
RSJD Dr. Arif Zainudin

dr. Elisabeth Ria Widayarni, M.Kes.
Pembina
NIP. 197111052007012008

Gambar: aduan langsung melalui ruang pengaduan

- Aduan secara online melalui hotline servis, sipemandu, media sosial (Instagram, x, facebook), google review ada yang bisa langsung ditindaklanjuti oleh petugas pengelola aduan tetapi beberapa kasus diperlukan koordinasi dengan pihak manajemen terkait.

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH Dr. ARIF ZAINUDIN
 Jalan Ki Hajar Dewantara 90 Jember Kota Psa 187 Surakarta 57126
 Telepon (0271) 641442 Faksimile (0271) 648920
 E-mail : rsjzainudindr@jatengprov.go.id Website : http://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id

Laporan Pengaduan Pelayanan
 Bulan Januari 2024

No.	Tanggal	Nama	Isi Pengaduan	Objek Pengaduan	Media	Tindak Lanjut	Status	Keterangan
1	2 Januari 2024	Nama [REDACTED] Alamat : Jalan Villa Golf Harmoni, Tirumoyo, Pakis, Kabupaten Malang Kontak [REDACTED]	• Pelanggan tidak berkenan dengan tarif paket pemeriksaan kesehatan. • Pelanggan menginginkan pengembalian dana pada tarif pemeriksaan psikologi / tes psikometri yaitu Rp.82.500.	Bidang Pelayanan	Whatsapp Hotline Service	• Pengaduan diterima (02/01/2024) • Koordinasi dengan Bidang Pelayanan, hasilnya Tes Psikometri merupakan model tes yang digunakan untuk mendapatkan Surat Keterangan Sehat Jiwa dan biaya tersebut sudah sesuai dengan ketentuan (10/01/2024) • Menyampaikan hasil koordinasi kepada pelanggan (10/01/2024). • RSJD Dr. Arif Zainudin telah melakukan pelayanan sesuai ketentuan sehingga pengembalian dana yang diminta oleh pelanggan tidak dapat dipenuhi (10/01/2024) • Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pasien (10/01/2024)	Closed	• Pengaduan diterima tanggal 2 Januari 2024 • Pelanggan memberikan penjelasan pengaduan tanggal 10 Januari 2024

Mengetahui,
 Ketua PPID Pelaksana
 RSJD Dr. Arif Zainudin

Surakarta, 7 Februari 2024
 Sekretaris PPID Pelaksana
 RSJD Dr. Arif Zainudin

Gambar contoh penanganan pengaduan melalui wa hotline servis

Pengaduan online melalui Sipemandu, pasien tidak hanya bisa menyampaikan aduan, saran, kritik tetapi juga bisa memberikan penilaian kepada dokter, perawat, petugas pemberi pelayanan lainnya. Dengan adanya fitur penilaian diharapkan RSJD Dr Arif zainudin mendapatkan *feedback* terhadap kinerja pelayanan baik dari segi dokter, perawat, petugas pelayanan rumah sakit lainnya.

Dokter
 dr. Adindha Sekar Ayu (R)

Masukkan Kritik & Saran
 Dokternya masih baru

Rating Dokter
 ★ ★ ★ ★ ☆

Penilaian Pendaftaran
 Pendaftaran cepat

Rating Pendaftaran
 ★ ★ ★ ★ ★

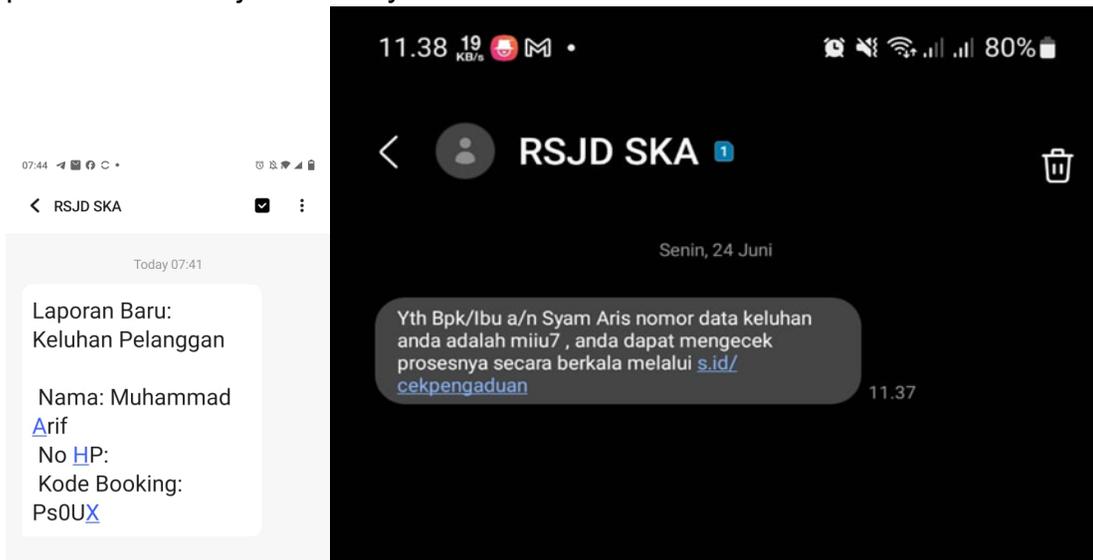
Penilaian Perawat
 Perawat kurang ramah

Rating Perawat
 ★ ★ ★ ★ ★

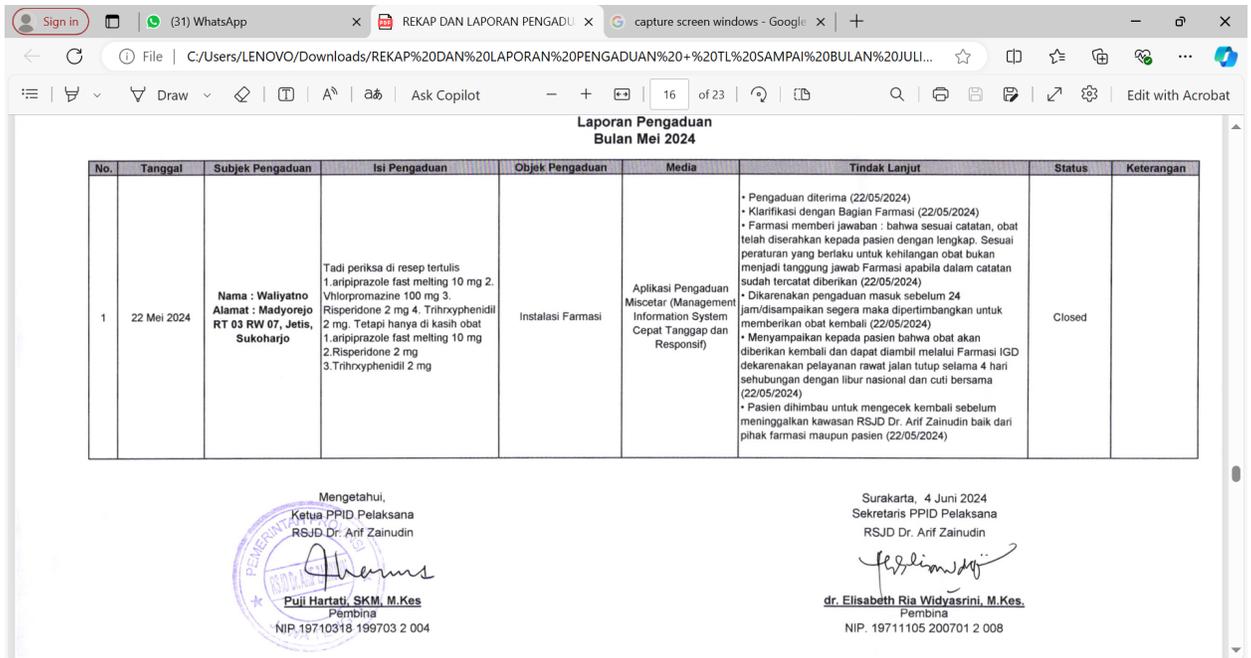
NAMA	NO HP	DOKTER	RATTING DOKTER	PENDAFTARAN	RATTING
Aridius Dwi Haryanto	085642368414	dr. Eric Herlambang Sutantio, Sp.KJ	★★★★★		★★★
Lilis	081226521595	dr. Martha Iccha Kertawari Buntoro, Sp.S, M.Kes	★★★★★		★★★
MISDIANTO	082329866610	dr. Martha Iccha Kertawari Buntoro, Sp.S, M.Kes	★★★★★	Pelayanan baik dan ramah	★★★
Muhammad Rafi Aisal Albara	085216121675	dr. Aliyah Himawati Rizkiyani, Sp.KJ	★★★★★		★★★
Okky Sugianto		dr. Rahaju Budhi Mujanto, Sp.KJ	★		★

Gambar rekapan laporan aduan pelanggan dari sipemandu

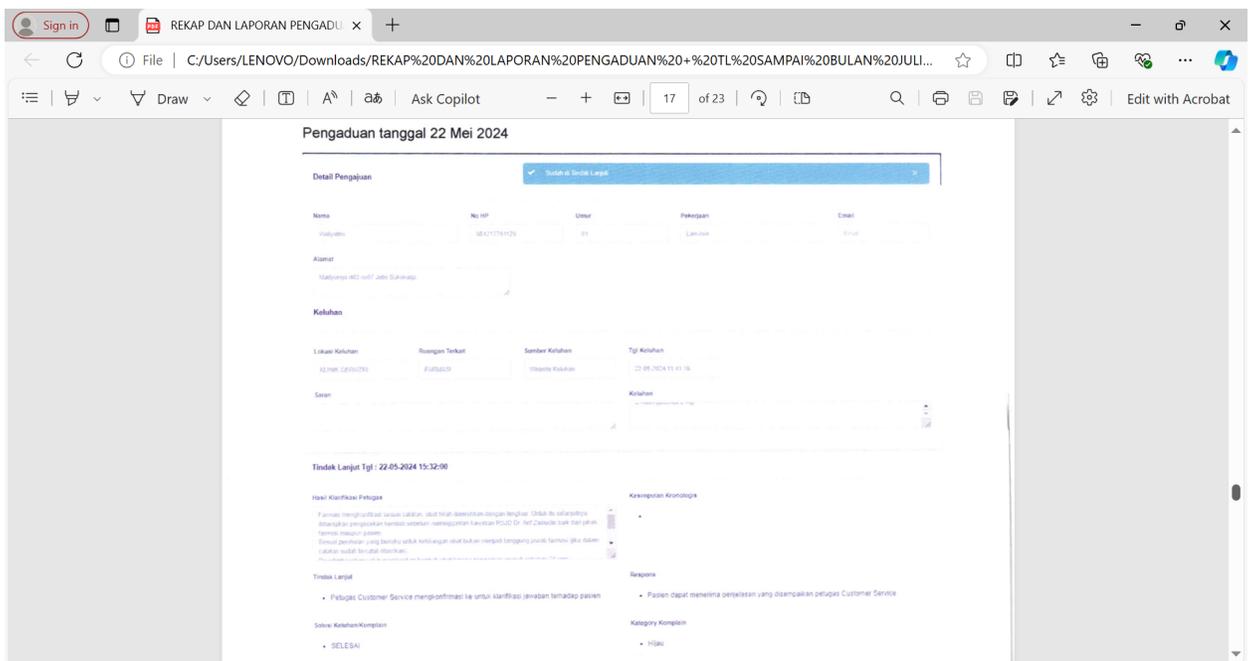
Pengaduan melalui web pengaduan (app.rsjd-arifzainudin.id:84/pengaduan) dapat langsung bisa ditindaklanjuti dikarenakan aduan yang masuk melalui web pengaduan langsung terhubung dengan mis cetar pepe. Dimana petugas pengelola aduan langsung mendapatkan notifikasi sms yang menginformasikan adanya aduan yang perlu ditindaklanjuti, begitu juga untuk pemberi aduan juga mendapatkan kode booking dan link yang dapat digunakan untuk *mentracking* proses tindaklanjut aduannya.



Gambar : tampilan sms dari web pengaduan untuk pejabat manajemen yang mengelola aduan dan sms pada pemberi aduan

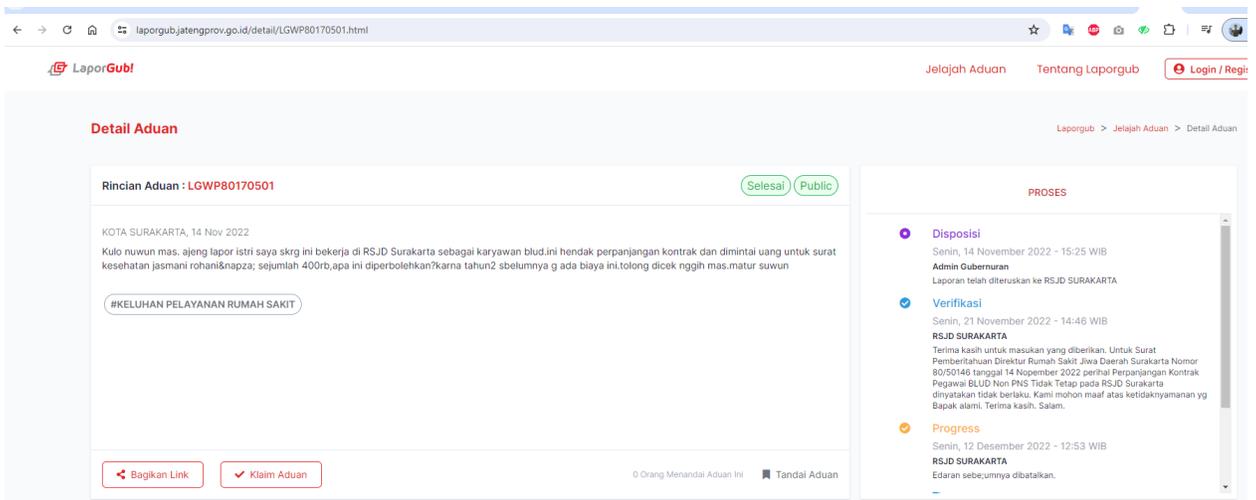


Gambar laporan pengaduan dari web pengaduan (MIS CETAR PE PE)



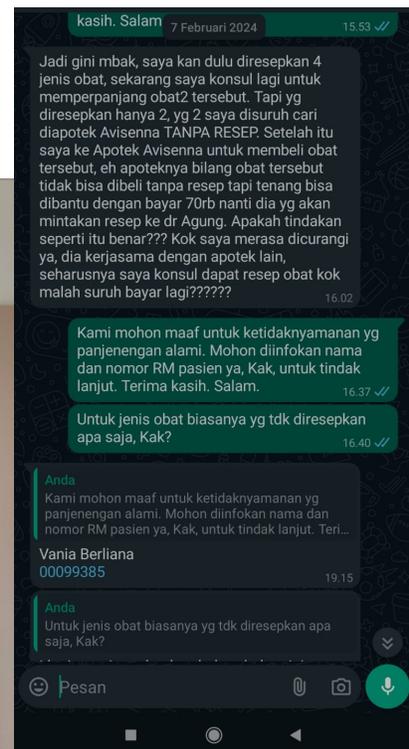
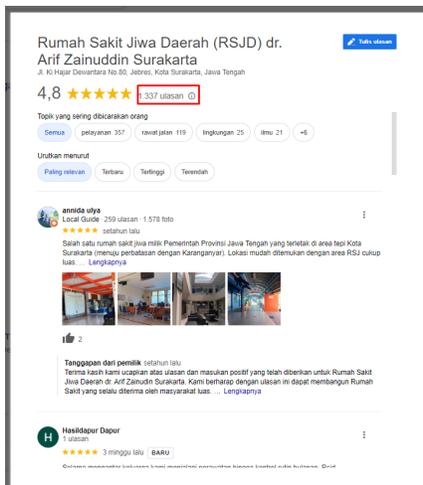
Gambar :Tampilan di website pengaduan

- Aduan melalui kanal aduan milik pemerintah provinsi Jawa Tengah (lapor-gub) maupun Pemerintah kota/kabupaten (mas wali): untuk aduan ini biasanya pihak RSJD akan dihubungi oleh admin dari pengelola aduan tersebut untuk memberikan klarifikasi dan tindaklanjut atas aduan tersebut dengan batas waktu 2x24 jam.



Gambar : aduan dikanal laporgub

Pengaduan dari berbagai sumber aduan yang ada, kecuali aduan dari website pengaduan diinput dalam **MIS CETAR PE PE (Management Information System Yang Cepat Tanggap dan Responsif Terhadap Pengaduan Pelanggan)**. **MIS CETAR PE PE Pe Pe** merupakan data based dari semua kanal aduan.



Gambar : Contoh kanal aduan di RSJD Dr Arif Zainudin (Gogle review, ruang pengaduan untuk pengaduan yang langsung ke petugas pengaduan, laporgub)

Petugas pengelolaan pengaduan di RSJD Dr Arif Zainudin ditetapkan dalam SK. Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr Arif Zainudin Provinsi Jawa Tengah Nomor 188/1002.1/2023 tentang Pembentukan TIM Penyelesaian Pengaduan RSJD Dr Arif Zainudin Provinsi Jawa Tengah. Didalam tim tersebut ada Direksi dan jajaran management yang saling berkaitan dalam Pelayanan seperti Bidang Umum, Bidang Keuangan, Bidang Perencanaan dan Pengembangan, Bidang Pelayanan Medis, Bidang Penunjang, Bidang Keperawatan dan Sub Bagian Tata Usaha, Hukum dan Humas yang semua saling berintegrasi bersama untuk menyelesaikan pengaduan masyarakat.



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH Dr. ARIF ZAINUDIN

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA DAERAH Dr. ARIF ZAINUDIN
PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR : 188/1002.1/2023

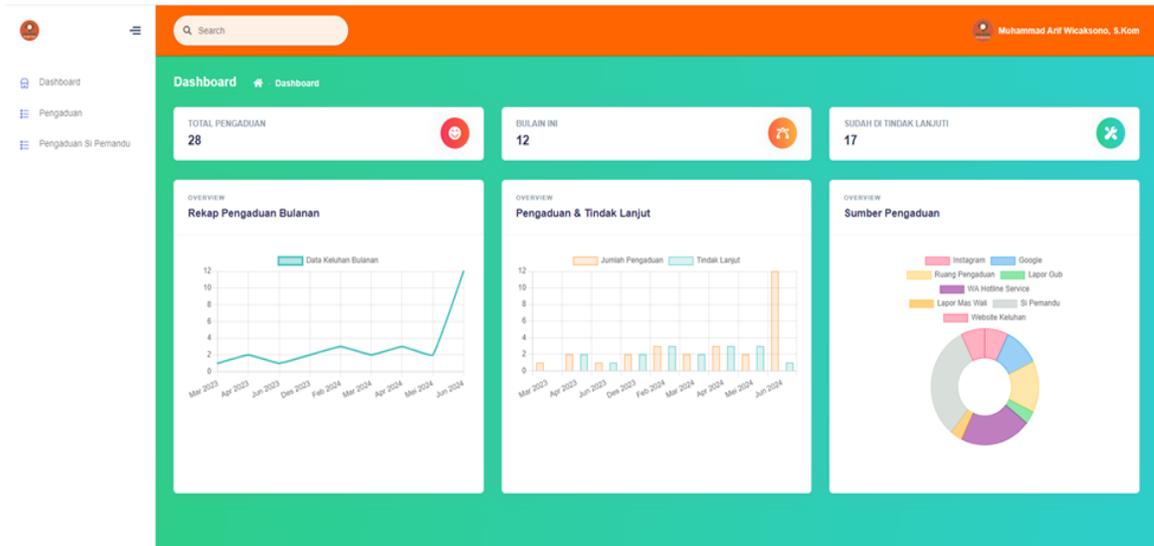
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENYELESAIAN PENGADUAN
PADA RUMAH SAKIT JIWA DAERAH Dr. ARIF ZAINUDIN
PROVINSI JAWA TENGAH

DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA DAERAH Dr. ARIF ZAINUDIN
PROVINSI JAWA TENGAH

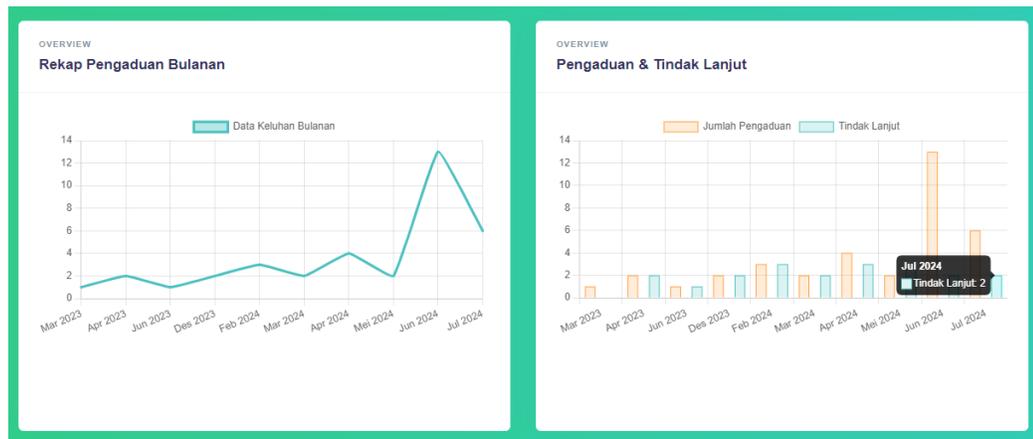
- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam ketentuan Bab VII Penyelesaian Pengaduan Pasal 40;
- b. bahwa dalam rangka penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, telah ditetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta Nomor : 188/3363.2/08/2017 tentang Pembentukan Tim Penyelesaian Pengaduan Pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta;
- c. bahwa guna optimalisasi pelaksanaan tugas, maka Keputusan Direktur sebagaimana dimaksud dalam huruf b perlu ditinjau kembali dan dicabut;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c maka perlu menetapkan kembali Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Arif Zainudin tentang Pembentukan Tim Penyelesaian Pengaduan Pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Arif Zainudin;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Gubernur Nomor 73 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Arif Zainudin Provinsi Jawa Tengah Kelas A;
4. Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor: 821.1/261/2023 tanggal 14 Juni 2023 tentang Pengangkatan Dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah;

MEMUTUSKAN(2)

5. Seluruh data pengaduan yang masuk dalam **MIS CETAR PE PE** akan menghasilkan *insight* otomatis berupa data grafik & diagram. Berdasarkan grafik dan pengelompokan manajemen dapat mengambil langkah-langkah strategis dalam penanganan pengaduan yang masuk.



Gambar : tampilan grafik di MIS CETAR PE PE



E. HASIL INOVASI

Penanganan dan pengelolaan pengaduan yang cepat, akuntabel, tanggap dan responsif mampu menghasilkan citra (image) yang positif dari RSJD Dr Arif Zainudin dikarenakan masyarakat mendapatkan kepuasan dari tindaklanjut aduan mereka dalam mewujudkan pelayanan prima maupun paripurna. Sedangkan apabila dilihat dari proses penanganan aduannya, MIS CETAR PE PE lebih tersistem, rapi akurat, dan tepat sasaran karena aduan langsung ditindaklanjuti oleh bidang -bidang yang terkait dan tidak menutup kemungkinan hasil dari tindaklanjut aduan dapat digunakan sebagai evaluasi, atau membuat kebijakan dalam mengupayakan terwujudnya pelayanan yang prima dan paripurna. Adapun hasil dari inovasi MIS CETAR PE PE sebagai berikut:

1. Peningkatan Kepuasan Pasien:

a. Kepercayaan dan Loyalitas:

Penanganan pengaduan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan, loyalitas terhadap Rumah Sakit sehingga masyarakat pun tidak *kapok* untuk

memanfaatkan pelayanan yang ada di RSJD Dr Arif Zainudin. Image (citra positif) dari RSJD Dr Arif Zainudin dalam memberikan pelayanan secara tidak langsung terbentuk dan menyebar dalam masyarakat.

b. **Pengalaman Pasien yang Lebih Baik:**

Aduan masyarakat bisa dijadikan bahan evaluasi terkait proses pelayanan dan bisa juga digunakan untuk membuat kebijakan dalam peningkatan pelayanan.

2. Perbaikan Kualitas Layanan:

- **Identifikasi dan Evaluasi Masalah:**

Dengan mengidentifikasi masalah serta mengevaluasi dan menindaklanjutinya berdasarkan identifikasi permasalahan yang ada diharapkan proses penanganan aduan menjadi lebih akurat dan tepat sasaran.

- **Standar pelayanan yang lebih baik**

Hasil dari tindaklanjut penanganan aduan bisa digunakan sebagai bahan evaluasi proses standar pelayanan guna memberikan pelayanan yang lebih baik.

3. Peningkatan Kinerja dan Profesionalisme Pegawai.

- **Pelatihan dan Pengembangan:**

Dari aduan tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan dan mengembangkan kinerja pegawai.

- **Motivasi dan Komitmen:**

Dengan adanya aduan, saran dan kritik bisa digunakan sebagai motivasi dan meningkatkan komitmen dalam peningkatan kinerja.

4. Reputasi (citra/image) Rumah Sakit yang Lebih Baik:

- **Citra Positif di Masyarakat:**

Rumah sakit yang secara proaktif menangani komplain membangun citra yang positif di mata masyarakat, sehingga dapat meningkatkan reputasi dan daya tarik rumah sakit bagi pasien baru.

- **Pengakuan dan Penghargaan:**

Rumah sakit yang menunjukkan komitmen terhadap penanganan komplain dan peningkatan kualitas layanan dapat mendapatkan pengakuan dan penghargaan dari badan akreditasi kesehatan dan organisasi terkait.

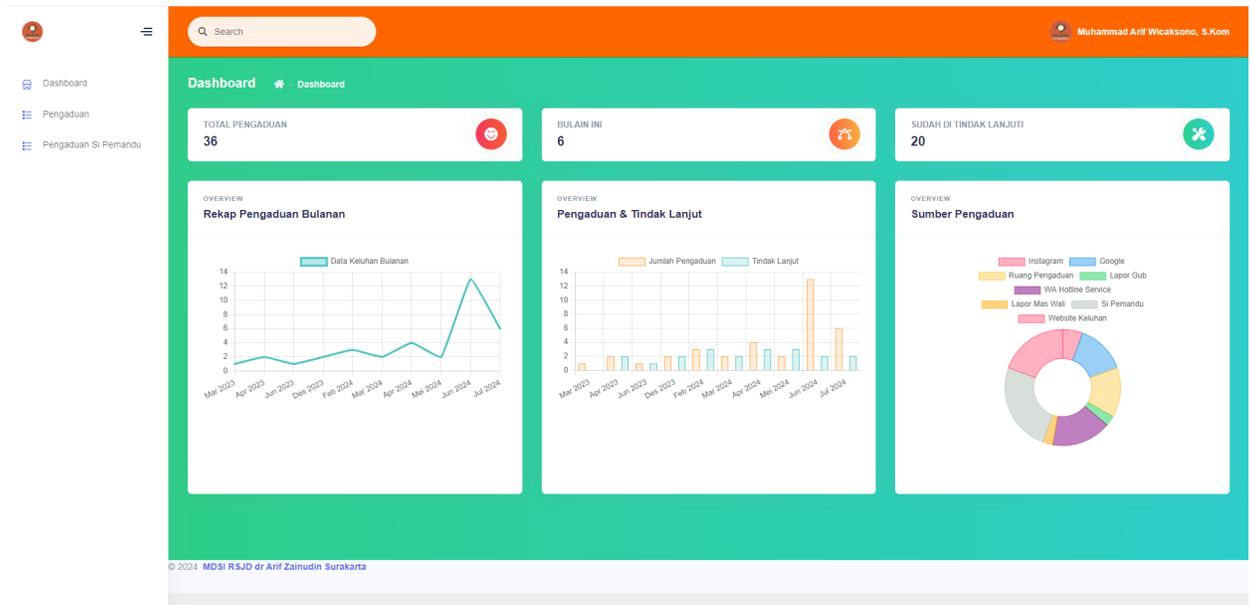
5. Efisiensi Biaya Operasional:

- **Pengurangan Insiden Negatif:** Dengan menangani dan menyelesaikan komplain secara efektif, rumah sakit dapat mengurangi frekuensi insiden negatif dan masalah yang berulang, sehingga operasi menjadi lebih efisien.

- **Pengelolaan Sumber Daya yang Lebih Baik:** Penanganan komplain yang baik memungkinkan rumah sakit untuk mengelola sumber daya dengan lebih efektif, karena masalah yang diidentifikasi dan diperbaiki dapat mengurangi pemborosan dan meningkatkan produktivitas.

6. Pengembangan Kebijakan dan Prosedur yang Lebih Baik:

- **Kebijakan yang Berdasarkan Data:** Analisis komplain menyediakan data yang berharga untuk pengembangan kebijakan dan prosedur baru yang lebih efektif dalam menangani berbagai situasi.
- **Prosedur Penanganan Komplain yang Lebih Baik:** Rumah sakit dapat mengembangkan dan menyempurnakan prosedur penanganan komplain untuk memastikan bahwa setiap keluhan ditangani secara konsisten dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.



Gambar : Dasbord miss cetar

Data aduan berdasarkan sumber Januari 2024 s.d bulan Juli 2024 terdapat tiga puluh enam (36) aduan dari berbagai sumber kanal aduan, diantaranya sebagai berikut :

No	Sumber	Jumlah Aduan
1	Instagram	2
2	Google Review	5
3	Ruang Pengaduan	5
4	Lapor Gub	1
5	Wa Hotline Service	6
6	Lapor Mas Wali	1
7	Si Pemandu	9
8	Website Keluhan (MIS CETAR PE PE)	7
	Jumlah	36

Dari ke 36 data aduan yang masuk sudah ditindaklanjuti semua, dengan status **closed** atau telah terselesaikan.

Pemberi aduan dapat memantau secara berkala proses dari aduan yang diberikan sudah sampai tahap apa dengan melakukan pencarian berdasarkan kode booking yang didapatkan saat melakukan pengaduan

The screenshot shows a web browser window with the URL `app.rsjd-arifzainudin.id/84/pengaduan/tracing`. The page has a navigation bar with links for 'PPID', 'WEBSITE RSJD SURAKARTA', 'PENGADUAN', and 'TRACKING PENGADUAN'. The main content area is titled 'Pencarian kodebooking' and contains a search form. The form includes a search bar with the placeholder 'Masukkan kodebooking' and a 'Search' button. Below the search bar are two input fields: 'Nama' with the value 'Anto' and 'No HP' with the value '081931694912'. There are also two text areas: 'Keluhan' containing the text 'Terlihat plafon bocor yang tidak nyaman dipandang dan membuat komputer trouble sehingga pelayanan kadang terganggu' and 'Saran' containing 'Mohon segera diperbaiki mengenai plafon bocornya'. At the bottom of the form is a 'Tindak Lanjut' section with a status 'Pengaduan Diterima' and a timestamp '24-Apr-2024 14:07'.

SIMPULAN DAN KEBERLANJUTAN INOVASI

Dukungan direksi berupa pembuatan SK Tim Penyelesaian Pengaduan menjadi salah satu kepedulian direksi dan manajemen terhadap pengelolaan pengaduan dan menjadi salah satu motivasi untuk terus mengembangkan inovasi ini. Dengan adanya MIS CETAR PEPE diharapkan pengelolaan pengaduan di RSJD Dr Arif Zainudin menjadi lebih rapi, tersistem sehingga dapat menghasilkan respon yang cepat, tepat, akurat.



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT JiWA DAERAH Dr. ARIF ZAINUDIN

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT JiWA DAERAH Dr. ARIF ZAINUDIN
PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR : 188/1002.1/2023

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENYELESAIAN PENGADUAN
PADA RUMAH SAKIT JiWA DAERAH Dr. ARIF ZAINUDIN
PROVINSI JAWA TENGAH

DIREKTUR RUMAH SAKIT JiWA DAERAH Dr. ARIF ZAINUDIN
PROVINSI JAWA TENGAH

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam ketentuan Bab VII Penyelesaian Pengaduan Pasal 40;
- b. bahwa dalam rangka penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, telah ditetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta Nomor : 188/3363.2/08/2017 tentang Pembentukan Tim Penyelesaian Pengaduan Pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta;
- c. bahwa guna optimalisasi pelaksanaan tugas, maka Keputusan Direktur sebagaimana dimaksud dalam huruf b perlu ditinjau kembali dan dicabut;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c maka perlu menetapkan kembali Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Arif Zainudin tentang Pembentukan Tim Penyelesaian Pengaduan Pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Arif Zainudin;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Gubernur Nomor 73 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Arif Zainudin Provinsi Jawa Tengah Kelas A;
4. Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor: 821.1/261/2023 tanggal 14 Juni 2023 tentang Pengangkatan Dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah;

MEMUTUSKAN(2)

Kedepannya inovasi ini akan dikembangkan lebih update, sistematis dan mudah baik dari segi pemberi aduan maupun dari segi manajemen pengelola aduan.



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

RSJD Dr. ARIF ZAINUDIN

Jalan Ki Hajar Dewantoro 80 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126

Telepon. (0271) 641442 Faksimile. (0271) 648920

E-mail : rsjsurakarta@jatengprov.go.id Website : http://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id

SURAT PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Arif Wicaksono, S.Kom
Tempat, tanggal lahir : Surakarta, 10 Oktober 1994
Jabatan : Pranata Komputer Ahli Pertama
Instansi/RS : Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Arif Zainudin
Alamat : Jalan Ki Hajar Dewantoro 80, Jebres, Surakarta
Nomor Telepon : (0271) 641442
Fax Kantor : (0271) 648920
Nomor Hp : 081329012609
Alamat email : arifw234@gmail.com
Judul Makalah : "MIS CETAR PEPE"
"Management Information Sistem yang Cepat,
Tanggap dan Responsif terhadap Pengaduan
Pelanggan"
Kategori : K9 – *Customer Service, Marketing and Public
Relation*

Dengan ini menyatakan bahwa makalah yang dikirim untuk mengikuti lomba PERSI AWARDS, tidak keberatan bila akan dipublikasikan oleh PERSI pusat dengan tujuan untuk menyebarkan pengetahuan dan pengalaman dalam manajemen Rumah Sakit.

Mengetahui,
Direktur RSJD Dr. Arif Zainudin
Provinsi Jawa Tengah


dr. T. Kuncoro, MMR
NIP. 19650526 199703 1 006

Surakarta, 5 September 2024
Penulis,



Muhammad Arif Wicaksono, S.Kom
NIP. 199410102019021010