



Voice of Engagement

Melalui Pengelolaan Pengaduan
Terintegrasi

RSUD dr. Soedono Provinsi Jawa timur

“VOICE OF ENGAGEMENT”
MELALUI PENGELOLAAN PENGADUAN TERINTEGRASI
RSUD dr. SOEDONO PROVINSI JAWA TIMUR

Ringkasan:

Makalah ini membahas penerapan prinsip Kaizen untuk meningkatkan pengelolaan pengaduan di RSUD dr. Soedono Provinsi Jawa Timur. Kaizen, yang berarti "perubahan menjadi lebih baik" bertujuan mengurangi waktu penyelesaian pengaduan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tim "Voice of Engagement" bertugas menjembatani komunikasi antara rumah sakit dan pelanggan. Identifikasi masalah utama meliputi waktu penyelesaian pengaduan yang lama dan pengaduan di luar jam kerja. Solusi yang diusulkan termasuk perbaikan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan penataan ruang kerja. *Milestone* proyek mencakup rapat persiapan, *review*, penyusunan, dan evaluasi SOP baru.

Latar Belakang:

RSUD dr. Soedono Madiun merupakan salah satu rumah sakit rujukan utama di Jawa Timur yang memiliki komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi masyarakat. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pasien dan kompleksitas kasus yang ditangani, pengelolaan pengaduan pasien menjadi salah satu aspek yang memerlukan perhatian khusus. Pengaduan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Pengelolaan pengaduan yang efektif tidak hanya membantu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Saat ini, sistem pengelolaan pengaduan di RSUD dr. Soedono masih menghadapi beberapa tantangan, seperti lamanya waktu penyelesaian pengaduan, kurangnya koordinasi antar unit dan belum maksimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini menyebabkan beberapa pengaduan tidak tertangani dengan baik dan tepat waktu, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif terhadap citra rumah sakit. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan pengelolaan pengaduan melalui pendekatan Kaizen oleh Tim *Voice of Engagement*.

Pendekatan Kaizen bertujuan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dengan melibatkan seluruh komponen rumah sakit, mulai dari manajemen hingga pegawai. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat tercipta sistem pengelolaan pengaduan yang lebih responsif,

terintegrasi, dan berbasis teknologi informasi. Selain itu, pendekatan ini juga menekankan pentingnya aspek humanisasi dalam menangani pengaduan, sehingga pasien merasa dihargai dan didengarkan.

Dengan adanya peningkatan pengelolaan pengaduan melalui Kaizen, RSUD dr. Soedono diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pasien, dan memperkuat citra positif rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang profesional dan terpercaya.

Tujuan:

Tujuan Umum:

- **Meningkatkan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan:** Mengoptimalkan pengelolaan pengaduan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan rumah sakit.

Tujuan Khusus:

- **Mempercepat Penyelesaian Pengaduan:** Mengurangi waktu penyelesaian pengaduan dengan memperbaiki SOP dan alur kerja.
- **Mengurangi Waste:** Mengidentifikasi dan mengeliminasi *waste* dalam proses pengelolaan pengaduan, seperti *waiting* dan *extra processing*.
- **Meningkatkan Responsivitas:** Memastikan pengaduan yang diterima di luar jam kerja dapat ditangani dengan cepat dan efektif.
- **Meningkatkan Kepuasan Pelanggan:** Menggunakan analisis keluhan untuk perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan, infrastruktur, dan sumber daya manusia.

Langkah-langkah:

- **identifikasi masalah.**

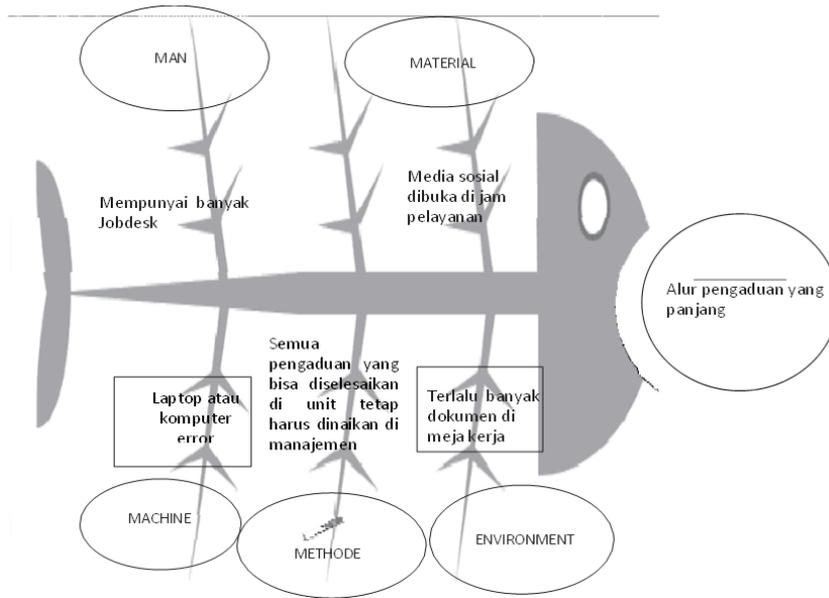
Pengelolaan pengaduan merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas (*quality improvement*) instansi pelayanan publik. Dalam pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat terdapat ketentuan waktu responnya, yang tercantum dalam Kamus Indikator Kinerja rumah Sakit dan Balai yang diterbitkan oleh Dirjen Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. Kecepatan respon terhadap pengaduan adalah kecepatan Rumah sakit dalam menanggapi pengaduan baik tertulis, lisan atau melalui mass media yang sudah diidentifikasi tingkat risiko dan

dampak risiko dengan penetapan grading/dampak risiko berupa Ekstrim (merah), Tinggi (kuning), Rendah (hijau), dan dibuktikan dengan data, dan tindak lanjut atas respon time pengaduan tersebut sesuai dengan kategorisasi/grading/dampak risiko. Kategori pengaduan tersebut antara lain :

- 1) Warna Merah : cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material dll. Pengaduan kategori merah (KKM) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1x24 jam;
- 2) Warna Kuning : cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dll. Pengaduan kategori kuning (KKK) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari;
- 3) Warna Hijau : tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial. Pengaduan kategori hijau (KKH) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari.

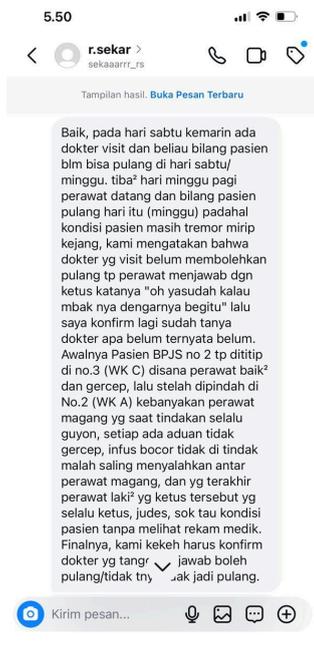
Beberapa masalah yang timbul dalam pengelolaan pengaduan di RSUD dr. Soedono diantaranya

- hasil tindak lanjut keluhan yang tidak direkapitulasi, yang merupakan *waste waktu*
- waktu penyelesaian pengaduan lama, yang merupakan *wates extra processing* dan *wasting*
- adanya pengaduan yang muncul di luar jam kerja, yang merupakan *waste waiting*
- **prioritas masalah.** Berdasarkan masalah yang ada, ditentukanlah prioritas masalah dengan kategori *waste* terbanyak yaitu waktu penyelesaian pengaduan yang lama
- **analisa akar masalah** menggunakan fishbone analyze untuk mengetahui penyebab masalah dan akar penyebab masalah. berdasarkan analisis, akar masalah dari waktu penyelesaian yang lama diantaranya
 - banyaknya jobdesk petugas (man)
 - gawai yang sering rusak/ error (machine)
 - semua pengaduan yang dapat diselesaikan di tingkat unit perlu diteruskan terlebih dahulu ke manajemen untuk selanjutnya didisposisi ke unit terkait (method)
 - media sosial yang hanya di buka di jam pelayanan (material)
 - terlalu banyak dokumen yang ada di meja kerja (environment)



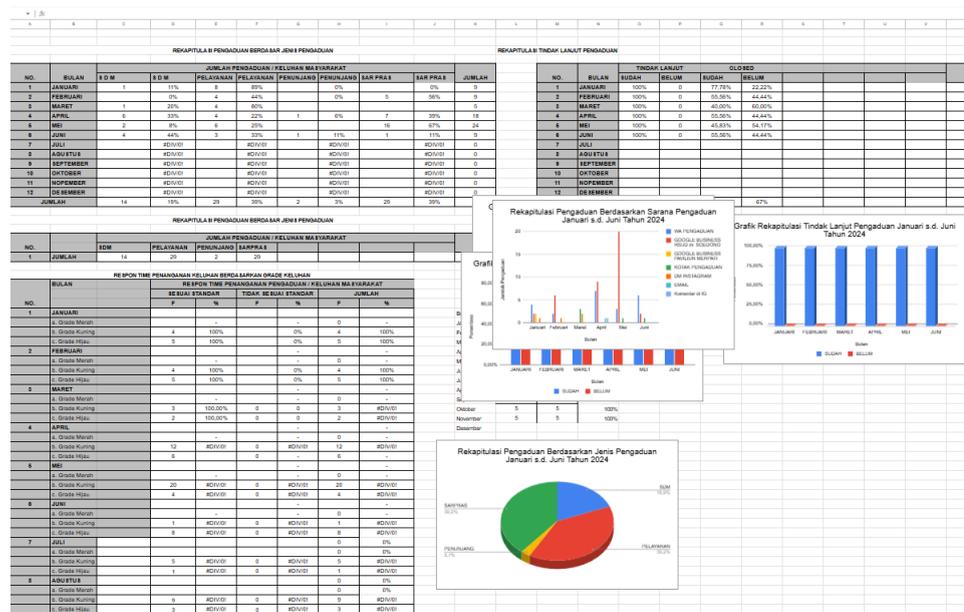
Gambar 1. Fishbone Analyze

- **Solusi pemecahan masalah.** berdasarkan analisa akar masalah, solusi permasalahan dalam pengelolaan pengaduan yaitu optimalisasi pengelolaan pengaduan yang dirumuskan sebagai berikut
 - Inventaris pengaduan yang masuk, baik langsung maupun tak langsung



Gambar 2. Contoh Pengaduan

- Teruskan pengaduan yang telah tuntas diselesaikan kepada manajemen dalam form tindak lanjut pengaduan yang berisi identitas pelanggan, isi pengaduan, tindak lanjut dan bukti tindak lanjut yang sudah dilakukan. Pada pengaduan yang membutuhkan kebijakan dan atau berhubungan dengan SDM rumah sakit, pengaduan diteruskan terlebih dahulu ke manajemen untuk dilakukan disposisi setelah itu baru ditindaklanjuti.
- Masukkan pengaduan yang telah selesai di SP4N LAPOR!
- Olah data pengelolaan pengaduan menggunakan spreadsheet



Gambar 5. Olah Data dengan Spreadsheet

- Laporkan pengelolaan pengaduan kepada Kepala Bagian Tata Usaha dan PMKP sebagai salah satu indikator mutu rumah sakit setiap bulan

Hasil Inovasi:

Inovasi optimalisasi pengelolaan pengaduan dimulai pada bulan April 2024. Setelah dilakukan inovasi berupa optimalisasi pengelolaan pengaduan, didapat hasil sebagai berikut:

- Perkembangan pengaduan berupa jumlah pengaduan yang masuk, jumlah pengaduan yang sudah tuntas terselesaikan, bukti tindak lanjut dan hasil olah data pengelolaan pengaduan dapat dipantau setiap saat oleh pimpinan secara real time
- Karena rekapitulasi dilakukan menggunakan spreadsheet maka, masing-masing petugas pengelola pengaduan dapat segera melengkapi rekapitulasi dimanapun dan kapanpun

- Rekapitulasi Rata-Rata Waktu Penyelesaian Pengaduan Bulan Januari-Agustus 2024

No	Bulan	Status pengaduan Teknis		Rata-Rata Waktu Penyelesaian Pengaduan Closed (Hari)
		Closed	Belum Closed	
1	Januari	1		8
2	Februari	4	2	15,75
3	Maret			
4	April	3		1
5	Mei	3		1,33
6	Juni			
7	Juli	1		1
8	Agustus	2		2

Sebelum dilakukannya inovasi, pada bulan Januari terdapat 1 pengaduan dengan waktu penyelesaian 8 hari. Pada bulan Februari terdapat 4 pengaduan yang sudah closed dengan rata-rata waktu penyelesaian 15,75 hari dan masih ada 2 pengaduan bersifat teknis yang belum closed. Setelah dilakukan optimalisasi pengelolaan pengaduan, terjadi peningkatan rata-rata waktu penyelesaian pengaduan. Semua pengaduan teknis juga tuntas selesai (closed) karena langsung ditindaklanjuti oleh unit terkait. Peningkatan waktu penyelesaian pengaduan menandakan bahwa mutu pengelolaan pengaduan yang berdasarkan kepada response time meningkat.

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR

RSUD dr. SOEDONO

Jl. Dr. Sutomo No. 59 Madiun, Telp. 0351-464325, 464326, Fax (0351) 458054 Kode Pos 63116
Website:www.rssoedono.jatimprov.go.id, Email: rsu_soedonomdn@jatimprov.go.id

MADIUN

SURAT PENGESAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : dr. TAUHID ISLAMY, Sp.OG. Subsp.K.Fm

Instansi/Unit Kerja : RSUD dr. Soedono Provinsi Jawa Timur

Alamat : Jl. Dr. Sutomo Nomor 59 Kelurahan Kartoharjo,
Kecamatan Kartoharjo, Kota Madiun

Nomor Telp : (0351) 464325

Email Resmi : rsu_soedonomdn@jatimprov.go.id

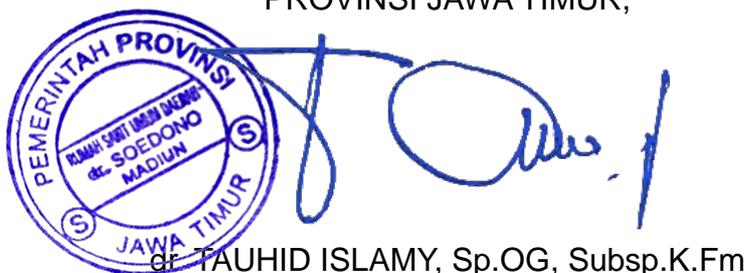
Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Saya merupakan wakil resmi yang sah, bertindak untuk dan atas nama RSUD dr. Soedono Provinsi Jawa Timur berdasarkan Surat Perintah Pelaksana Tugas yang ditetapkan oleh Pj. Gubernur Jawa Timur Nomor : 800/6605/204.4/2024 pada tanggal 2 September 2024;
2. RSUD dr. Soedono Provinsi Jawa Timur mengajukan makalah berjudul “*Voice of Engagement*” Melalui Pengelolaan Pengaduan Terintegrasi RSUD dr. Soedono Provinsi Jawa Timur” dengan kelengkapan dokumen sebagaimana terlampir, untuk berpartisipasi dalam lomba PERSI AWARD.

Demikian Surat Pengesahan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Madiun, 5 September 2024

Yang Membuat Pengesahan
Plt. DIREKTUR RSUD dr. SOEDONO
PROVINSI JAWA TIMUR,



dr. TAUHID ISLAMY, Sp.OG, Subsp.K.Fm
Pembina Tingkat I
NIP. 19730813 200501 1 007