

REKAPITULASI LAPORAN PENGADUAN

TAHUN 2024

**UNIT PENGADUAN MASYARAKAT (UPM)
RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR
BUKITTINGGI**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmatNya Laporan Tahunan Unit Pengaduan Masyarakat tahun 2024 sebagai tindak lanjut SMS, WA, E.Mail +dan Intagram dapat diselesaikan. Ini sesuai dengan keinginan RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sebagai **Rumah Sakit Rujukan Terdepan, Berdaya Saing dan Bermartabat tahun 2024**. untuk memenuhi harapan pasien, keluarga dan masyarakat pada umumnya, yang pada akhirnya akan mencapai pelaksanaan pelayanan kesehatan Rumah sakit yang berpegang pada upaya Peningkatan Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien (Patient Safety) serta Keselamatan Pemberi Pelayanan (Proviver Safety).

Dalam rangka menampung semua keluhan, pengaduan, Saran dan informasi masyarakat sebagai pihak penerima layanan dari RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi terhadap kekurangan dan kelemahan dalam pelayanan yang diberikan, maka dibutuhkan suatu unit pelayanan untuk menindaklanjuti hal tersebut. Unit Pengaduan Masyarakat dibentuk sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit dan menjalankan amanah Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PP 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No.25/2009 serta Peraturan Pemerintah nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi.

Tugas dari Unit Pengaduan Masyarakat adalah menerima semua keluhan, pengaduan saran dan Informasi dari pengguna layanan Rumah Sakit secara bebas, aman dan nyaman yang datang dalam bentuk SMS, WA(No.0812 505 4700) , Email , Instagram dan Kotak Saran . Semua pengaduan akan direspon secara cepat dan tepat dan akan ditentukan mekanisme serta proses penyelesaian atas keluhan dan pengaduan yang disampaikan. Semua keluhan yang masuk akan dikirimkan kepada Masing-Masing Wadir untuk diteruskan ke Bidang/Bidang terkait untuk segera ditindaklanjuti. Semua bentuk upaya tindak lanjut tersebut kami rangkum dalam bentuk Laporan Tahunan ini. Total ada 706 SMS/WA (SMS/WA Keluhan, Pujian , Saran Informasi dan Pengaduan langsung).

Kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Direktur RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dan semua pihak terkait yang telah memberikan dukungan moril dan materil sehingga pelaksanaan kegiatan di Unit Pengaduan Masyarakat dapat terlaksana sampai saat ini. Semoga upaya agar RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi menjadi Rumah sakit yang dapat memenuhi harapan dan pilihan pertama Masyarakat apabila membutuhkan pelayanan kesehatan.

Bukittinggi, 05 April 2025

Sekretaris



Armaizon. SE

NIP.19690501 200701 1 012

UNIT PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI
Telp. 08125054700

Untuk Informasi SMS/WA yang terkait dengan pengaduan mengenai kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diterima dari Bulan Januari s/d Maret Tahun 2024 berjumlah sebanyak 128 SMS/WA dengan rincian Bidang :

Bidang Pelayanan Medis	: 23 SMS/WA
Bidang Pelayanan Keperawatan	: 7 SMS/WA
Bidang Penunjang & Medis	: 6 SMS/WA
Bidang Umum	: 92 SMS/WA

Untuk data yang lebih detailnya diurai lagi :

Keluhan Fasilitas sebanyak	: 4 SMS/WA
Keluhan Etika/Komunikasi	: 1 SMS/WA
Keluhan Pelayanan	: 16 SMS/WA
Keluhan Kebersihan	: SMS/WA
Keluhan Informasi	: 107 SMS/WA
Saran	: 1 SMS/WA
Pujian	: SMS/WA

Seluruh bentuk SMS yang diterima telah diproses dan ditindak lanjuti. Pihak – pihak atau Bidang terkait telah di koordinasikan untuk penyelesaian keluhan yang disampaikan lewat SMS pengaduan.

Bukittinggi, 05 April 2024

Sekretaris



Armaizon. SE

NIP.19690501 200701 1 012

PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI
Telp. 08125054700

Jumlah Pengaduan/Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan di RSUD Dr Achmad
Mochtar Bukittinggi Bulan Januari 2024 s/d Maret 2024 melalui SMS Pengaduan.

BULAN	BIDANG				JUMLAH PENGADUAN	KETERANGAN
	Yan.Kep	Yan.Med	Penunjang	Umum		
JANUARI	4	14	6	37	61	
FEBRUARI	2	8		29	39	
MARET	1	1		26	28	
APRIL						
MEI						
JUNI						
JULI						
AGUSTUS						
SEPTEMBER						
OKTOBER						
NOVEMBER						
DESEMBER						
TOTAL	7	23	6	92	128	

Bukittinggi, 05 April 2024

Sekretaris



Armaizon. SE

NIP.19690501 200701 1 012

UNIT PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI
Telp. 08125054700

Untuk Informasi SMS/WA yang terkait dengan pengaduan mengenai kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diterima dari Bulan **April s/d Juni Tahun 2024** berjumlah sebanyak 147 SMS/WA dengan rincian Bidang :

Bidang Pelayanan Medis	: 53 SMS/WA
Bidang Pelayanan Keperawatan	: 6 SMS/WA
Bidang Penunjang & Medis	: 11 SMS/WA
Bidang Umum	: 76 SMS/WA

Untuk data yang lebih detailnya diurai lagi :

Keluhan Fasilitas sebanyak	: 13 SMS
Keluhan Etika/Komunikasi	: 6 SMS
Keluhan Pelayanan	: 13 SMS
Keluhan Kebersihan	: SMS
Keluhan Informasi	: 109SMS
Saran	: 5 SMS
Pujian	: 1 SMS

Seluruh bentuk SMS yang diterima telah diproses dan ditindak lanjuti. Pihak – pihak atau Bidang terkait telah di koordinasikan untuk penyelesaian keluhan yang disampaikan lewat SMS pengaduan.

Bukittinggi, 02 Juli 2024

Sekretaris


Armaizon SE
NIP.19690501 200701 1 012

PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI
Telp. 08125054700

Jumlah Pengaduan/Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan di RSUD Dr Achmad
Mochtar Bukittinggi Bulan April 2024 s/d Juni 2024 melalui SMS Pengaduan.

BULAN	BIDANG				JUMLAH PENGADUAN	KETERANGAN
	Yan.Kep	Yan.Med	Penunjang	Umum		
JANUARI						
FEBRUARI						
MARET						
APRIL	5	23	5	29	62	
MEI	1	20	2	26	49	
JUNI		11	4	21	36	
JULI						
AGUSTUS						
SEPTEMBER						
OKTOBER						
NOVEMBER						
DESEMBER						
TOTAL	6	54	11	76	147	

Bukittinggi, 02 Juli 2024

Sekretaris



Armaizon. SE

NIP.19690501 200701 1 012

UNIT PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI
Telp. 08125054700

Untuk Informasi SMS/WA yang terkait dengan pengaduan mengenai kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diterima dari Bulan Juli s/d Sep Tahun 2024 berjumlah sebanyak 210 SMS/WA dengan rincian Bidang :

Bidang Pelayanan Medis	: 3 SMS/WA
Bidang Pelayanan Keperawatan	: 184 SMS/WA
Bidang Penunjang & Medis	: 5 SMS/WA
Bidang Umum	: 18 SMS/WA

Untuk data yang lebih detailnya diurai lagi :

Keluhan Fasilitas sebanyak	: 2 SMS
Keluhan Etika/Komunikasi	: 3 SMS
Keluhan Pelayanan	: 9 SMS
Keluhan Kebersihan	: 194 SMS
Keluhan Informasi	: SMS
Saran	: 2 SMS
Pujian	: SMS

Seluruh bentuk SMS yang diterima telah diproses dan ditindak lanjuti. Pihak – pihak atau Bidang terkait telah di koordinasikan untuk penyelesaian keluhan yang disampaikan lewat SMS pengaduan.

Bukittinggi, 02 Oktober 2024

Sekretaris



Armaizon. SE

NIP.19690501 200701 1 012

PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI
Telp. 08125054700

Jumlah Pengaduan/Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan di RSUD Dr Achmad
Mochtar Bukittinggi Bulan Juli 2024 s/d September 2024 melalui SMS Pengaduan.

BULAN	BIDANG				JUMLAH PENGADUAN	KETERANGAN
	Yan.Kep	Yan.Med	Penunjang	Umum		
JANUARI						
FEBRUARI						
MARET						
APRIL						
MEI						
JUNI						
JULI	2	77	3	10	92	
AGUSTUS	-	67	2	6	75	
SEPTEMBER	1	40	-	2	43	
OKTOBER						
NOVEMBER						
DESEMBER						
TOTAL	3	184	5	18	210	

Bukittinggi, 02 Oktober 2024

Sekretaris



Armaizon. SE

NIP.19690501 200701 1 012

**UNIT PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI
Telp. 08125054700**

Untuk Informasi SMS/WA yang terkait dengan pengaduan mengenai kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diterima dari Bulan **Oktober s/d Desember** Tahun 2024 berjumlah sebanyak 221 SMS/WA dengan rincian Bidang :

Bidang Pelayanan Medis	: 2 SMS/WA
Bidang Pelayanan Keperawatan	: 202 SMS/WA
Bidang Penunjang & Medis	: 13 SMS/WA
Bidang Umum	: 4 SMS/WA

Untuk data yang lebih detailnya diurai lagi :

Keluhan Fasilitas sebanyak	: 1 SMS
Keluhan Etika/Komunikasi	: 2 SMS
Keluhan Pelayanan	: 19 SMS
Keluhan Kebersihan	: SMS
Keluhan Informasi	: 198 SMS
Saran	: 1 SMS
Pujian	: SMS

Seluruh bentuk SMS yang diterima telah diproses dan ditindak lanjuti. Pihak – pihak atau Bidang terkait telah di koordinasikan untuk penyelesaian keluhan yang disampaikan lewat SMS pengaduan.

Bukittinggi, 02 Januari 2025

Sekretaris



Armaizon SE

NIP.19690501 200701 1 012

PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI
Telp. 08125054700

**Jumlah Pengaduan/Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan di RSUD Dr Achmad
Mochtar Bukittinggi Bulan Oktober 2024 s/d Desember 2024 melalui SMS
Pengaduan.**

BULAN	BIDANG				JUMLAH PENGADUAN	KETERANGAN
	Yan.Kep	Yan.Med	Penunjang	Umum		
JANUARI						
FEBRUARI						
MARET						
APRIL						
MEI						
JUNI						
JULI						
AGUSTUS						
SEPTEMBER						
OKTOBER	-	50	1	1	52	
NOVEMBER	1	68	6	1	76	
DESEMBER	1	84	6	2	93	
TOTAL	2	202	13	4	221	

Bukittinggi, 02 Januari 2025

Sekretaris



Armaizon. SE

NIP.19690501 200701 1 012

PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD DR. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI
Telp. 08125054700

Jumlah Pengaduan/Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan di RSUD Dr Achmad Mochtar Bukittinggi Bulan Januari 2024 s/d Desember 2024 melalui SMS Pengaduan.

BULAN	PENGADUAN					Keterangan
	Pelayanan	Etika	Fasilitas	Saran	Pujian	
JANUARI	4	1	16	1		22
FEBRUARI						
MARET						
APRIL	13	6	3	5	1	28
MEI						
JUNI						
JULI	2	3	9	2		16
AGUSTUS						
SEPTEMBER						
OKTOBER	1	2	19	1		23
NOVEMBER						
DESEMBER						
TOTAL	20	12	47	9	1	89

Bukittinggi, 02 Januari 2025

Sekretaris



Armaizon. SE

NIP.19690501 200701 1 012