LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN KELUHAN, KONFLIK, PERBEDAAN PENDAPAT PASIEN/KELUARGA SERTA PELANGGAN DI RSUP DR WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

1. **Dasar Hukum**

   Permenkes RI Nomor HK.01.07/MENKES/2017 Tentang Pejabat Penglola Informasi dan Dokumentasi.

2. **Definisi Konflik/keluhan, Keluhan, Konflik, Perbedaan Pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan :**

   Adalah saran dan masukan berupa kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak eksternal maupun internal rumah sakit mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan rumah sakit.

3. **Latar Belakang Adanya Pengelolaan Keluhan, konflik, Perbedaan Pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan di Rumah Sakit :**
   - Adanya keluhan masyarakat terkait ketidakpuasan terhadap layanan rumah sakit
   - Adanya keluhan pasien yang tidak ada solusi penyelesaian secara tuntas
   - Keluhan pasien belum diberikan direspon kempali kepada pengadu.
   - Minimnya Informasi kepada pelanggan terhadap layanan rumah sakit.

4. **Manfaat Pengelolaan Keluhan, Konflik, Perbedaan Pendapat Pasien/Keluarga serta Pelanggan di Rumah Sakit :**

   - Menangani keluhan masyarakat terkait kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak eksternal maupun internal rumah sakit mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan rumah sakit.
   - Terwujudnya komunikasi antara rumah sakit dan masyarakat.
   - Adanya Informasi tentang pelayanan rumah sakit.
   - Adanya data tentang keluhan masyarakat yang dapat digunakan untuk menganalisa kemungkinan peningkatan layanan.
   - Adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan

5. **Jumlah komplain yang ditangani sebanyak 17 komplain :**
   - Rekapan omplain dimulai dari sejak Januari-Maret 2018
   - Komplain terbanyak 47% masalah sarana (kekosongan obat)
   - 23,5 % masalah komunikasi SDM (Perawat)
   - 11,7 % Masalah komunikasi SDM (Dokter)
   - 5,8 % masalah komunikasi SDM (Staf administrasi)
   - 5,8 % masalah sarana (alat medis)
   - 5,8 % masalah kenyamanan lingkungan

6. Hal-hal yang sudah dilakukan:

- Menangani keluhan, konflik, perbedaan pendapat pasien/keluarga serta pelanggan di Rumah Sakit
- Memberikan Informasi kepada masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit
- Berkoordinasi dengan Instalasi SIRS untuk membuatkan aplikasi elektronik komplain
- Melakukan sosialisasi kepada petugas
- Melakukan Evaluasi Pengelolaan keluhan
- Pelatihan dan workshop pengelolaan komplain
- Memperbaiki apa yang menjadi kendala terhadap pelayanan komplain
- Menindaklanjuti komplain dari stakeholder
- Melakukan evaluasi untuk mendapatkan perbaikan

7. Masalah yang dihadapi saat ini:

- Ruangan Pengeloaan Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan belum refresentatip
- Minimnya tenaga khusus yang menangani Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan
- Aplikasi e-kompain belum berjalan secara optimal buktinya setiap komplain yang diinput kedalam sistem belum mendapat umpan balik melaui e-komplain.
- Kurangnya perhatian dan kerjasama dari unit terkait terhadap penyelesaian keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan

8. Telaah dan Evaluasi :

- Pengelolaan Konflik /keluhan, Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan belum berjalan secara optimal.
- Perlunya ruangan yang refresentatif untuk Pengelolaan Konflik /keluhan, Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan Perlunya tenaga khusus yang menangani Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan
- Perlunya perhatian dari manajemen terhadap peningkatan SDM terhadap petugas khususnya yang mengelola konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan
- Perlunya usaha perbaikan dan tindak lanjut terhadap Konflik /keluhan, Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan agar tidak berulang.

9. **Langkah Antisipasi :**

- Melakukan advokasi kepada manajamen dan unit terkait
- Melakukan handling komplain tepat waktu
- Membuat aplikasi E-Komplain
- Melakukan Workshop dengan mengundang unit terkait
- Membuat laporan setiap bulan yang dibagikan ke unit terkait

10. **Rekomendasi dan Harapan :**

- Diharapkan ruangan penanganan komplain di setiap center-center layanan unggulan yang lebih refresentatif dan nyaman bagi pelanggan
- Diharapkan tenaga yang ada diikutkan pelatihan penanganan komplain
- Terkait E- Komplain diharapkan kepada unit untuk lebih proaktif untuk mengisi kedalam aplikasi.

11. **Rekapan dan Dokumentasi kegiatan terlampir :**

Rekapitulasi Komplain Pelanggan, rekapitulasi kategori komplain, materi monitoring dan evaluasi komplain, undangan, daftar hadir undangan dan notulen.

12. **Penutup**

Demikianlah laporan monitoring dan evaluasi ini untuk menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kedepan. Semoga pengelolaan konflik/keluhan, perbedaan pendapat pasien/keluarga serta pelanggan bisa berjalan secara optimal dan semakin baik dalam rangka pebaikan dan meningkatkan kepuasan layanan masyarakat.

Makassar, 13 April 2018

Kabag. Hukum dan Humas	Subag. Humas dan Pemasaran
Drg. Nurhayati Habib, M.Kes	**Nur Adzan, SH.SKM. M.Kes**
NIP 196108311989122001	NIP 196812051997031002

Mengetahui,
Direktur Umum dan Operasional

Dr. Sriwati Palaguna,Sp.A.M.Kes
NIP 196105151987032009

LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI

PENGELOLAAN KELUHAN, KONFLIK, PERBEDAAN PENDAPAT PASIEN/KELUARGA SERTA PELANGGAN

TRIWULAN I

RSUP DR WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

TAHUN 2018

LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI

PENGELOLAAN KELUHAN, KONFLIK, PERBEDAAN PENDAPAT PASIEN/KELUARGA SERTA PELANGGAN

TRIWULAN II

RSUP DR WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

TAHUN 2018

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN KELUHAN, KONFLIK, PERBEDAAN PENDAPAT PASIEN/KELUARGA SERTA PELANGGAN DI RSUP DR WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

1. **Dasar Hukum**

   Permenkes RI Nomor HK.01.07/MENKES/2017 Tentang Pejabat Penglola Informasi dan Dokumentasi.

2. **Definisi Konflik/keluhan, Keluhan, Konflik, Perbedaan Pendapat Pasien/ keluarga serta pelanggan di Rumah Sakit :**

   Adalah saran dan masukan berupa kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak eksternal maupun internal rumah sakit mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan rumah sakit.

3. **Latar Belakang Adanya Pengelolaan Keluhan, Konflik, Perbedaan Pendapat Pasien/keluarga serta Pelanggan di Rumah Sakit :**

   - Adanya keluhan masyarakat terkait ketidakpuasan terhadap layanan rumah sakit
   - Adanya keluhan pasien yang tidak ada solusi penyelesaian secara tuntas
   - Keluhan pasien belum diberikan direspon kempali kepada pengadu.
   - Minimnya Informasi kepada pelanggan terhadap layanan rumah sakit.

4. **Manfaat Pengelolaan Keluhan, Konflik, Perbedaan Pendapat Pasien/Keluarga serta Pelanggan di Rumah Sakit :**
   - Menangani keluhan masyarakat terkait kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak eksternal maupun internal rumah sakit mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan rumah sakit.
   - Terwujudnya komunikasi antara rumah sakit dan masyarakat.
   - Adanya Informasi tentang pelayanan rumah sakit.
   - Adanya data tentang keluhan masyarakat yang dapat digunakan untuk menganalisa kemungkinan peningkatan layanan.
   - Adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan

5. **Jumlah komplain yang ditangani sebanyak 6 komplain :**
   - Rekapan komplain dimulai dari sejak April-Juni 2018
   - Komplain terbanyak 33 % masalah SDM (komunikasi dokter ke pasien)
   - 17 % masalah SDM (komunikasi perawat)
   - 17 % ketersediaan Alat medis/non medis
   - 17 % ketersediaan Obat
   - 17 % masalah pembayaran
   - Khusus bulan Mei tidak ada komplain

6. Hal-hal yang sudah dilakukan:

- Menangani keluhan, konflik, perbedaan pendapat pasien/keluarga serta pelanggan di Rumah Sakit
- Memberikan Informasi kepada masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit
- Membuat sistem pengelolaan keluhan melalui elektronik komplain
- Melakukan sosialisasi kepada petugas
- Melakukan Evaluasi Pengelolaan keluhan
- Pelatihan dan workshop pengelolaan komplain
- Memperbaiki apa yang menjadi kendala terhadap pelayanan komplain
- Menindaklanjuti komplain dari stakeholder
- Melakukan evaluasi untuk mendapatkan perbaikan

7. **Masalah yang dihadapi saat ini:**

- Ruangan Pengeloaan Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan belum refresentatip
- Minimnya tenaga khusus yang menangani Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan
- Aplikasi E-Kompain belum berjalan secara optimal dan belum disosialisasikan ke seluruh unit terkait.
- Kurangnya perhatian dan kerjasama dari unit terkait terhadap penyelesaian keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan

8. Telaah dan Evaluasi :

- Pengelolaan Konflik/keluhan, Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan belum berjalan secara optimal.
- Perlunya ruangan yang refresentatif untuk Pengelolaan Konflik /keluhan, Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan Perlunya tenaga khusus yang menangani Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan
- Perlunya perhatian dari manajemen terhadap peningkatan SDM terhadap petugas khususnya yang mengelola konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan
- Perlunya usaha perbaikan dan tindak lanjut terhadap Konflik /keluhan, Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan agar tidak berulang.

9. Langkah Antisipasi :

- Melakukan advokasi kepada manajamen dan unit terkait
- Melakukan handling komplain tepat waktu
- Menyempurnakan aplikasi E-Komplain
- Melakukan Workshop dengan mengundang unit terkait
- Membuat laporan setiap bulan yang dibagikan ke unit terkait

10. Rekomendasi dan Harapan :

- Diharapkan ruangan penanganan komplain di setiap center-center layanan unggulan yang lebih refresentatif dan nyaman bagi pelanggan
- Diharapkan tenaga yang ada diikutkan pelatihan penanganan komplain
- Terkait E- Komplain diharapkan kepada unit untuk lebih proaktif untuk mengisi kedalam aplikasi.

11. Rekapan dan Dokumentasi kegiatan terlampir :

Rekapitulasi Komplain Pelanggan, rekapitulasi kategori komplain, materi monitoring dan evaluasi komplain, undangan, daftar hadir undangan dan notulen.

12. Penutup :

Demikianlah laporan monitoring dan evaluasi ini untuk menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kedepan. Semoga pengelolaan konflik/keluhan, perbedaan pendapat pasien/keluarga serta pelanggan bisa berjalan secara optimal dan semakin baik dalam rangka pebaikan dan meningkatkan kepuasan layanan masyarakat.

Makassar, 19 Juli 2018

Kabag. Hukum dan Humas	Subag. Humas dan Pemasaran
Drg. Nurhayati Habib, M.Kes	**Nur Adzan, SH.SKM. M.Kes**
NIP 196108311989122001	NIP 196812051997031002

Mengetahui,
Direktur Umum dan Operasional

Dr. Sriwati Palaguna,Sp.A.M.Kes
NIP 196105151987032009

LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI

PENGELOLAAN KELUHAN, KONFLIK, PERBEDAAN PENDAPAT PASIEN/KELUARGA SERTA PELANGGAN

TRIWULAN III

RSUP DR WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

TAHUN 2018

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN KELUHAN, KONFLIK, PERBEDAAN PENDAPAT PASIEN/KELUARGA SERTA PELANGGAN DI RSUP DR WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

1. **Dasar Hukum**

   Permenkes RI Nomor HK.01.07/MENKES/2017 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.
   Permenkes No. 4 tahun 2018 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien.

2. **Definisi Konflik/keluhan, Perbedaan Pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan di Rumah Sakit :**

   Adalah saran dan masukan berupa kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak eksternal maupun internal rumah sakit mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan rumah sakit.

3. **Latar Belakang Adanya Pengelolaan Keluhan, Konflik, Perbedaan Pendapat Pasien/keluarga serta Pelanggan di Rumah Sakit :**

   - Adanya keluhan masyarakat terkait ketidakpuasan terhadap layanan rumah sakit
   - Adanya keluhan pasien yang tidak ada solusi penyelesaian secara tuntas
   - Keluhan pasien belum diberikan direspon kempali kepada pengadu.
   - Minimnya Informasi kepada pelanggan terhadap layanan rumah sakit.

4. **Manfaat Pengelolaan Keluhan, Konflik, Perbedaan Pendapat Pasien/Keluarga serta Pelanggan di Rumah Sakit :**

   - Menangani keluhan masyarakat terkait kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak eksternal maupun internal rumah sakit mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan rumah sakit.
   - Terwujudnya komunikasi antara rumah sakit dan masyarakat.
   - Adanya Informasi tentang pelayanan rumah sakit.
   - Adanya data tentang keluhan masyarakat yang dapat digunakan untuk menganalisa kemungkinan peningkatan layanan.
   - Adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan

5. **Jumlah komplain yang ditangani sebanyak 13 komplain :**

   - Rekapan komplain dimulai dari sejak Juli – September 2018
   - Komplain terbanyak 38,46 % masalah prosedur pelayanan
   - 15,38 % SDM (komunikasi staf)
   - 30,76 % ketersediaan Obat (sarana & prasarana)
   - 15,38 % Masalah Lingkungan

6. Hal-hal yang sudah dilakukan:

- Menangani keluhan, konflik, perbedaan pendapat pasien/keluarga serta pelanggan di Rumah Sakit
- Memberikan Informasi kepada masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit
- Membuat sistem pengelolaan keluhan melalui elektronik komplain
- Melakukan sosialisasi kepada petugas
- Melakukan Evaluasi Pengelolaan keluhan
- Memperbaiki apa yang menjadi kendala terhadap pelayanan komplain
- Menindaklanjuti komplain dari stakeholder
- Melakukan evaluasi untuk mendapatkan perbaikan

7. **Masalah yang dihadapi saat ini:**

- Ruangan Pengeloaan Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan belum refresentatip.
- Minimnya tenaga khusus yang menangani Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan
- Aplikasi E-Kompain belum berjalan secara optimal dan belum disosialisasikan ke seluruh unit terkait serta kurangnya perhatian dan kerjasama dari unit terkait untuk mengisi aplikasi penyelesaian keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan melalui e-komplain.

8. Telaah dan Evaluasi :

- Pengelolaan Konflik/keluhan, Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan belum berjalan secara optimal.
- Perlunya ruangan yang refresentatif untuk Pengelolaan Konflik/keluhan, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan.
- Perlunya penambahan tenaga yang menangani Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan
- Perlunya perhatian dari manajemen terhadap peningkatan SDM terhadap petugas khususnya yang mengelola konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan
- Perlunya usaha perbaikan dan tindak lanjut terhadap Konflik /keluhan, Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan agar tidak berulang.

9. Langkah Antisipasi :

- Melakukan advokasi kepada manajamen dan unit terkait
- Melakukan handling komplain tepat waktu
- Menyempurnakan aplikasi E- Komplain
- Melakukan Workshop dengan mengundang unit terkait
- Membuat laporan setiap bulan yang dibagikan ke unit terkait

10. Rekomendasi dan Harapan :

- Diharapkan tersedianya ruangan penanganan komplain di setiap center-center layanan unggulan yang lebih refresentatif dan nyaman bagi pelanggan.
- Diharapkan tenaga yang ada diikutkan pelatihan penanganan komplain
- Terkait E- Komplain diharapkan kepada unit untuk lebih proaktif untuk memanfatkan aplikasi yang telah ada.

11. Rekapan dan Dokumentasi kegiatan terlampir :

Form Aduan dari customer dan berita acara penyelesaian komplain, Rekapitulasi Komplain Pelanggan, rekapitulasi kecepatan respon complain, rekapitulasi kategori komplain, materi monitoring dan evaluasi komplain, undangan monitoring dan evaluasi komplain, daftar hadir undangan dan notulen monitoring dan evaluasi komplain.

12. Penutup :

Demikianlah laporan monitoring dan evaluasi ini untuk menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kedepan. Semoga pengelolaan konflik/keluhan, perbedaan pendapat pasien/keluarga serta pelanggan bisa berjalan secara optimal dan semakin baik dalam rangka perbaikan dan meningkatkan kepuasan layanan masyarakat.

Makassar, 23 November 2018

Kabag. Hukum dan Humas	Subag. Humas dan Pemasaran
Drg. Nurhayati Habib, M.Kes	**Nur Adzan, SH.SKM. M.Kes**
NIP 196108311989122001	NIP 196812051997031002

Mengetahui,
Direktur Umum dan Operasional

Dr. Sriwati Palaguna,Sp.A.M.Kes
NIP 196105151987032009

LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI

PENGELOLAAN KELUHAN, KONFLIK, PERBEDAAN PENDAPAT PASIEN/KELUARGA SERTA PELANGGAN

TRIWULAN IV

RSUP DR WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

TAHUN 2018

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN KELUHAN, KONFLIK, PERBEDAAN PENDAPAT PASIEN/KELUARGA SERTA PELANGGAN DI RSUP DR WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

1. Dasar Hukum

Permenkes RI Nomor HK.01.07/MENKES/2017 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.
Permenkes No. 4 tahun 2018 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien.

2. Definisi Konflik/keluhan, Perbedaan Pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan di Rumah Sakit :

Adalah saran dan masukan berupa kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak eksternal maupun internal rumah sakit mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan rumah sakit.

3. Latar Belakang Adanya Pengelolaan Keluhan, Konflik, Perbedaan Pendapat Pasien/keluarga serta Pelanggan di Rumah Sakit :

- Adanya keluhan masyarakat terkait ketidakpuasan terhadap layanan rumah sakit
- Adanya keluhan pasien yang tidak ada solusi penyelesaian secara tuntas
- Keluhan pasien belum diberikan direspon kempali kepada pengadu.
- Minimnya Informasi kepada pelanggan terhadap layanan rumah sakit.

4. Manfaat Pengelolaan Keluhan, Konflik, Perbedaan Pendapat Pasien/Keluarga serta Pelanggan di Rumah Sakit :

- Menangani keluhan masyarakat terkait kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak eksternal maupun internal rumah sakit mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan rumah sakit.
- Terwujudnya komunikasi antara rumah sakit dan masyarakat.
- Adanya Informasi tentang pelayanan rumah sakit.
- Adanya data tentang keluhan masyarakat yang dapat digunakan untuk menganalisa kemungkinan peningkatan layanan.
- Adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan

5. Jumlah komplain yang ditangani sebanyak 10 komplain :

- Rekapan komplain dimulai dari sejak Oktober - Desember 2018
- Komplain terbanyak 60 % masalah prosedur pelayanan
- 10 % ketersediaan Obat (sarana & prasarana)
- 10 % ketersediaan tempat tidur
- 20 % Masalah keuangan

6. Hal-hal yang sudah dilakukan:

- Menangani keluhan, konflik, perbedaan pendapat pasien/keluarga serta pelanggan di Rumah Sakit
- Memberikan Informasi kepada masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit
- Membuat sistem pengelolaan keluhan melalui elektronik komplain
- Melakukan sosialisasi kepada petugas
- Melakukan Evaluasi Pengelolaan keluhan
- Memperbaiki apa yang menjadi kendala terhadap pelayanan komplain
- Menindaklanjuti komplain dari stakeholder
- Melakukan evaluasi untuk mendapatkan perbaikan

7. **Masalah yang dihadapi saat ini:**

- Ruangan Pengeloaan Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan belum refresentatip.
- Minimnya tenaga khusus yang menangani Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan
- Aplikasi E-Kompain belum berjalan secara optimal dan belum disosialisasikan ke seluruh unit terkait serta kurangnya perhatian dan kerjasama dari unit terkait untuk mengisi aplikasi penyelesaian keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan melalui e-komplain.

8. Telaah dan Evaluasi :

- Pengelolaan Konflik/keluhan, Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan belum berjalan secara optimal.
- Perlunya ruangan yang refresentatif untuk Pengelolaan Konflik/keluhan, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan.
- Perlunya penambahan tenaga yang menangani Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan
- Perlunya perhatian dari manajemen terhadap peningkatan SDM terhadap petugas khususnya yang mengelola konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan
- Perlunya usaha perbaikan dan tindak lanjut terhadap Konflik /keluhan, Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan agar tidak berulang.

9. Langkah Antisipasi :

- Melakukan advokasi kepada manajamen dan unit terkait
- Melakukan handling komplain tepat waktu
- Menyempurnakan aplikasi E- Komplain
- Melakukan Workshop dengan mengundang unit terkait
- Membuat laporan setiap bulan yang dibagikan ke unit terkait

10. Rekomendasi dan Harapan :

- Diharapkan tersedianya ruangan penanganan komplain di setiap center-center layanan unggulan yang lebih refresentatif dan nyaman bagi pelanggan.
- Diharapkan tenaga yang ada diikutkan pelatihan penanganan komplain
- Terkait E- Komplain diharapkan kepada unit untuk lebih proaktif untuk memanfatkan aplikasi yang telah ada.

11. Rekapan dan Dokumentasi kegiatan terlampir :

Form Aduan dari customer dan berita acara penyelesaian komplain, Rekapitulasi Komplain Pelanggan, rekapitulasi kecepatan respon complain, rekapitulasi kategori komplain.

12. Penutup :

Demikianlah laporan monitoring dan evaluasi ini untuk menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kedepan. Semoga pengelolaan konflik/keluhan, perbedaan pendapat pasien/keluarga serta pelanggan bisa berjalan secara optimal dan semakin baik dalam rangka perbaikan dan meningkatkan kepuasan layanan masyarakat.

Makassar, 8 Januari 2019

Kabag. Hukum dan Humas	Subag. Humas dan Pemasaran
Drg. Nurhayati Habib, M.Kes	**Nur Adzan, SH.SKM. M.Kes**
NIP 196108311989122001	NIP 196812051997031002

Mengetahui,
Direktur Umum dan Operasional

Dr. Sriwati Palaguna,Sp.A.M.Kes
NIP 196105151987032009