Tahun 2024

EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

Pengaduan RSUD Kardinah Kota Tegal Tahun 2024

https://rsudkardinah.tegalkota.go.id
@rsudkardinah
rsudkardinah@tegalkota.go.id
(0283) 341938 / 356067

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Evaluasi dan Tindak Lanjut Pengaduan Tahun 2024 RSUD Kardinah Kota Tegal ini dapat disusun dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk komitmen RSUD Kardinah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat melalui penanganan pengaduan secara profesional dan transparan.

Pengaduan masyarakat adalah salah satu sumber informasi penting dalam upaya perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, laporan ini memuat evaluasi atas pengaduan yang diterima sepanjang tahun 2023, serta langkah-langkah tindak lanjut yang telah diambil guna memastikan setiap keluhan dan masukan dari masyarakat dapat ditangani secara tepat.

Kami berharap laporan ini tidak hanya menjadi acuan untuk meningkatkan kinerja RSUD Kardinah, tetapi juga sebagai bukti nyata bahwa rumah sakit ini terus berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Kota Tegal dan sekitarnya.

Terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat menjadi pendorong bagi kami untuk terus berinovasi dan meningkatkan pelayanan di masa mendatang.

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas
RSUD Kardinah Kota Tegal

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i
KATA PENGANTAR..... ii
DAFTAR ISI.....iii

A. LATAR BELAKANG..... 1
B. REKAPITULASI PENGADUAN..... 2
C. EVALUASI PENGADUAN 6
D. TINDAK LANJUT 8
E. PENUTUP 9

LAMPIRAN..... 10
EVALUASI ADUAN TAHUN 2023 DAN 2024..... 10

LATAR BELAKANG

RSUD Kardinah Kota Tegal, sebagai salah satu rumah sakit rujukan utama di wilayah Pantura Jawa Tengah, berkomitmen memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat. Sebagai bentuk tanggung jawab terhadap pelayanan publik, RSUD Kardinah membuka saluran pengaduan untuk menampung keluhan, saran, dan masukan dari masyarakat. Pengelolaan pengaduan ini penting untuk memastikan bahwa setiap keluhan dapat segera diidentifikasi dan ditindaklanjuti guna memperbaiki mutu pelayanan.

Laporan ini menyajikan evaluasi terhadap pengaduan yang diterima sepanjang tahun 2024 serta langkah-langkah tindak lanjut yang telah diambil oleh manajemen rumah sakit.

Terdapat dua media pengaduan, yaitu:

1. Konsultasi dan Pengaduan Tatap Muka dapat dilakukan secara langsung oleh pengguna jasa ke Ruang PPID RSUD Kardinah Kota Tegal, Bagian Informasi dan Pendaftaran Poliklinik Rawat Jalan atau Rawat Inap.
2. Secara Daring, dapat melalui:
   - Aplikasi SIGITA MOBILE RSUD Kardinah Kota Tegal
   - Website RSUD Kardinah: www.rsudkardinah.tegalkota.go.id
   - Email RSUD Kardinah: rsudkardinah@tegalkota.go.id
   - Facebook RSUD Kardinah: RSU KARDINAH TEGAL
   - Instagram RSUD Kardinah: rsudkardinah
   - Kotak saran yang tersedia dibeberapa titik di lingkungan RSUD Kardinah Kota Tegal
   - WA Humas RSUD Kardinah: 082135203939
   - WA Duty Manager RSUD Kardinah: 085722278068
   - LAPOR: https//www.lapor.go.id

B. REKAPITULASI PENGADUAN

Selama tahun 2024 jumlah aduan dari pengguna jasa

No	Pelayanan	Pengaduan	Tindak Lanjut	Jumlah Keluhan	Keterangan
1.	Pelayanan	Dokter datang tidak sesuai dengan jadwal	Koordinasi dengan Bagian Pelayanan untuk melakukan pengecekan dan tindak lanjut terhadap keluhan terkait.	5	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Hasil pemeriksaan radiologi tidak sesuai	Koordinasi dengan Bagian Pelayanan untuk melakukan pengecekan dan tindak lanjut terhadap keluhan terkait dan mengingatkan dan memberikan pembinaan kepada petugas pendaftaran agar bekerja sesuai SPO	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Membuat surat kesehatan jiwa dan Napza bolak balik	Mengingatkan dan memberikan pembinaan kepada petugas pendaftaran agar bekerja sesuai SPO	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Pintu ICVCU belum dibuka, walaupun sudah pencet bel sebanyak 7 kali	Koordinasi dengan Bagian Pelayanan untuk melakukan pengecekan dan tindak lanjut terhadap keluhan terkait	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Antri lama untuk mendapatkan layanan ambulance	Koordinasi dengan Bagian Pelayanan dan Umum untuk melakukan pengecekan dan tindak lanjut terhadap keluhan terkait	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai

		Layanan Obat Lama	Mengingatkan dan memberikan pembinaan kepada petugas pendaftaran agar bekerja sesuai SPO	12	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Ketertiban pengunjung pasien	Koordinasi dengan Umum untuk melakukan pengecekan dan tindak lanjut terhadap keluhan terkait dan melibatkan petugas keamanan untuk menertibkan.	4	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Pendaftaran lama	Mengingatkan dan memberikan pembinaan kepada petugas pendaftaran agar bekerja sesuai SPO	6	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Penanganan pasien post tindakan	Koordinasi dengan Bagian Pelayanan untuk melakukan pengecekan dan tindak lanjut terhadap keluhan terkait	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Kesulitan konsultasi dengan dokter	Koordinasi dengan Bagian Pelayanan untuk melakukan pengecekan dan tindak lanjut terhadap keluhan terkait.	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Layanan pasien pulang post rapat inap tidak cepat.	Koordinasi dengan Bagian Pelayanan untuk melakukan pengecekan dan tindak lanjut terhadap keluhan terkait.	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Kesulitan penggunaan JKN Mobile	Koordinasi dengan petugas JKN Mobile untuk melakukan pengecekan dan	5	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai

			tindak lanjut terhadap keluhan terkait.		
2.	Sarpras	AC bocor dan tidak dingin	Koordinasi dengan Bagian Umum untuk melakukan pengecekan dan segera di tindak lanjuti	10	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Kenyamanan pemindahan tempat pendaftaran	Menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknayamanan nya, hal tersebut karena tempat sedang dalam proses perbaikan.	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Toilet kotor	Koordinasi dengan Bagian Umum untuk melakukan pengecekan dan segera di tindak lanjuti	2	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Lokasi PMI dan RSUD Kardinah yang dibatasi pagar sehingga jauh	Koordinasi dengan Bagian Umum untuk melakukan pengecekan dan segera di tindak lanjuti.	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Penempatan mesin antrian dan finger print dibeberapa titik untuk mengurangi antrian	Koordinasi dengan Bagian Umum untuk melakukan pengecekan dan segera di tindak lanjuti	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Kursi roda tidak layak	Koordinasi dengan Bagian Umum untuk melakukan pengecekan dan segera di tindak lanjuti	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Belum tersedianya CCTV di ruang PICU/NICU	Koordinasi dengan Bagian Umum untuk melakukan pengecekan dan segera di tindak lanjuti	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai

		Ketersediaan televisi	Koordinasi dengan Bagian Umum untuk melakukan pengecekan dan segera di tindak lanjuti	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Ketersediaan Qris dan mesin EDC	Koordinasi dengan Bagian Umum dan Keuangan untuk melakukan pengecekan dan segera di tindak lanjuti	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Lampu di ruangan ICU lantai 2 mati	Koordinasi dengan Bagian Umum untuk melakukan pengecekan dan segera di tindak lanjuti	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Tidak ada kipas di ruang edelweis	Koordinasi dengan Bagian Umum untuk melakukan pengecekan dan segera di tindak lanjuti	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
3.	SDM	Pendaftaran tutup tidak sesuai dengan jadwal (lebih awal)	Mengingatkan dan memberikan pembinaan kepada petugas pendaftaran agar bekerja sesuai SPO	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Perawat Judes, tidak ramah	Mengingatkan dan memberikan pembinaan kepada petugas pendaftaran agar bekerja sesuai SPO	16	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Kinerja Perawat yang tidak cepat tanggap	Mengingatkan dan memberikan pembinaan kepada petugas pendaftaran agar bekerja sesuai SPO	7	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Pelayanan bagian informasi lemah dalam	Mengingatkan dan memberikan pembinaan kepada petugas	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai

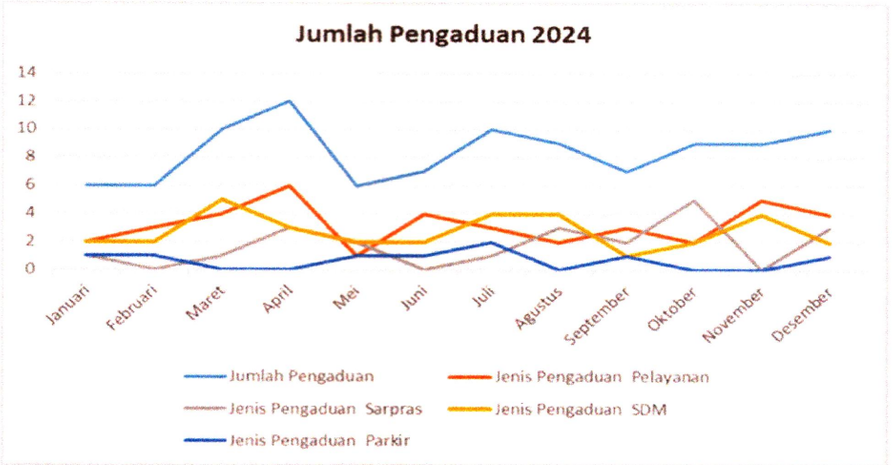
		merespon terkait informasi kondisi pasien	pendaftaran agar bekerja sesuai SPO		
		Pendaftaran IGD lama	Menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknayamanan nya, dan menyampaikan alur layanan terkait dengan aduan tersebut, pasien IGD ditangani terlebih dahulu dan setelah ditangani baru melakukan pendaftaran.	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Tidak tertib antrian pertugas mendahulukan pasien yang kenal	Mengingatkan dan memberikan pembinaan kepada petugas pendaftaran agar bekerja sesuai SPO	3	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Perawat ruangan menjelang pagi pukul 03.00 kosong	Mengingatkan dan memberikan pembinaan kepada petugas pendaftaran agar bekerja sesuai SPO	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Petugas Farmasi judes	Mengingatkan dan memberikan pembinaan kepada petugas pendaftaran agar bekerja sesuai SPO	2	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
		Dokter Bedah Digestif berbicara dengan nada tinggi	Mengingatkan dan memberikan pembinaan kepada petugas pendaftaran agar bekerja sesuai SPO	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai
4.	Parkir	Parkir Mahal	Koordinasi dengan Bagian Umum untuk melakukan	7	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai

			pengecekan dan segera di tindak lanjuti dengan menyesuaikan pemberlakuan tariff sesuai Kesepakatan Kerjasama		
		Pelayanan gratis parkir untuk keluarga pasien yang dirawat petugasnya hanya ada, mulai pukul 18.00	Koordinasi dengan Bagian Umum untuk melakukan pengecekan dan segera di tindak lanjuti dengan menyesuaikan jadwal petugas parkir untuk kemudahan dalam memperoleh gratis parkir untuk keluarga pasien rawat inap.	1	Sudah di tindak lanjuti dan Selesai

C. EVALUASI PENGADUAN

1. Pelayanan Medis: sebagian besar pengaduan terkait sikap tenaga medis, petugas yang tidak ramah, keterlambatan penanganan pasien, kesalahan entry data, pelayanan yang tidak sesuai jadwal, proses administrasi yang lama. Beberapa pengaduan terkait komunikasi antara pasien dan tenaga medis yang kurang optimal.
2. Sarana dan Prasarana: Ketersediaan Qris dan mesin EDC Sarana dan Prasarana, keluhan mengenai kenyamanan terkait sarpras yang sudah tidak layak, AC rusak dan tidak dingin.
3. Sumber Daya Manusia (SDM): Pendaftaran tutup tidak sesuai dengan jadwal (lebih awal), Perawat Judes, tidak ramah,
4. Parkir: tarif parkir mahal, petugas parkir yang tidak berada ditempat.

Grafik Jumlah Pengaduan Tahun 2024



D. TINDAK LANJUT

1. Peningkatan komunikasi, dilakukan pelatihan komunikasi efektif bagi tenaga medis untuk mengurangi keluhan terkait informasi yang kurang jelas.
2. Melaksanakan budaya 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam pemberian pelayanan kepada pasien/keluarga pasien.
3. Memberikan pembinaan secara berkala kepada perawat dan tenaga kesehatan yang berkaitan dengan asuhan keperawatan, disiplin dan etos kerja.
4. Melakukan evaluasi kinerja, melakukan monitoring berkala terhadap kinerja petugas non medis dan penilaian dari pasien secara rutin melalui SKM.
5. Melakukan sosialisasi terkait kebijakan rumah sakit dan pemerimtah daerah.
6. Evaluasi berkala terhadap pelaksanaan standar pelayanan.
7. Melakukan perubahan bukan hanya dari segi pelayanan saja tetapi terhadap pemenuhan sarana dan prasarana dan penunjang lainnya dalam meningkatkan kenyamanan kepada pengguna jasa.

8. Peningkatan fasilitas dan perbaikan sarana-prasarana secara berkala
9. Melakukan monitoring, evaluasi, pembinaan dan sosialisasi pelayanan prima.

E. PENUTUP

Evaluasi dan tindak lanjut pengaduan merupakan upaya yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Kami berkomitmen untuk terus memperbaiki setiap aspek layanan dengan mengutamakan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap setiap masukan yang diterima.

Keberhasilan dalam menangani pengaduan tidak lepas dari kerjasama yang baik antar seluruh pihak terkait. Semoga laporan ini menjadi dasar yang kuat dalam mewujudkan pelayanan yang semakin prima dan professional.

Mengetahui,

Plt. Kepala Bagian Perencanaan dan Pemasaran RSUD Kardinah Kota Tegal	Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas RSUD Kardinah Kota Tegal
MOCHAMMAD RIZA FAHLEFIE, A.Md	RANI INGRIANI, S.Sos., M.M.
NIP. 197509092006041005	NIP. 198001092010012013

EVALUASI ADUAN TAHUN 2023 DAN 2024

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang optimal merupakan salah satu prioritas utama dalam penyelenggaraan layanan di RSUD Kardinah. Dalam upaya terus meningkatkan mutu pelayanan, pengelolaan aduan masyarakat menjadi instrumen penting untuk mengidentifikasi kelemahan, memahami kebutuhan pasien, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang tepat. Aduan yang disampaikan masyarakat tidak hanya menjadi bentuk masukan, tetapi juga sebagai cerminan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit dalam menanggapi aspirasi mereka.

Pengelolaan pengaduan merupakan salah satu upaya RSUD Kardinah untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Laporan ini memuat hasil evaluasi pengaduan yang diterima selama tahun 2023 dan 2024, termasuk jenis pengaduan, mekanisme penanganan, serta langkah perbaikan yang telah dilakukan.

B. Tujuan

1. Mengidentifikasi jumlah, jenis, dan sumber aduan masyarakat pada tahun 2023 dan 2024.
2. Menganalisis tren aduan serta pola penyelesaian yang dilakukan pada kedua tahun tersebut.
3. Mengevaluasi dampak dari tindak lanjut aduan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
4. Menyusun rekomendasi perbaikan untuk pengelolaan aduan di tahun berikutnya.

C. Ruang Lingkup

Evaluasi ini mencakup:

1. Semua aduan yang diterima melalui berbagai kanal resmi, termasuk WhatsApp, aplikasi pengaduan, kotak saran, dan media sosial.
2. Perbandingan data aduan pada tahun 2023 dan 2024, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.
3. Analisis kinerja dalam menindaklanjuti aduan serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap solusi yang diberikan.

D. Manfaat Evaluasi

1. Memberikan gambaran menyeluruh mengenai pengelolaan aduan selama dua tahun terakhir.
2. Menjadi dasar untuk meningkatkan sistem pengelolaan aduan, baik dari sisi teknis maupun sumber daya manusia.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Kardinah secara berkesinambungan berdasarkan masukan masyarakat.

E. Data Pengaduan

1. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan

BULAN	JUMLAH PENGADUAN		JENIS ADUAN							
			PELAYANAN		SARPRAS		SDM		PARKIR	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
JANUARI	1	6	1	2	0	1	0	2	0	1
FEBRUARI	0	6	0	3	0	0	0	2	0	1
MARET	3	10	0	4	0	1	3	5	0	0
APRIL	0	12	0	6	0	3	0	3	0	0
MEI	4	6	2	1	0	2	2	2	0	1
JUNI	2	7	1	4	0	0	1	2	0	1
JULI	5	10	1	3	3	1	1	4	0	2
AGUSTUS	1	9	0	2	0	3	1	4	0	0
SEPTEMBER	7	7	3	3	1	2	3	1	0	1
OKTOBER	5	9	1	2	1	5	2	2	1	0
NOVEMBER	6	9	2	5	3	0	0	4	1	0
DESEMBER	1	10	0	4	1	3	0	2	0	1
JUMLAH	**35**	**101**	**11**	**39**	**9**	**21**	**13**	**33**	**2**	**8**

2. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Media Aduan

No	MEDIA ADUAN	JUMLAH	
		2023	2024
1	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	0	0
2	SP4N_LAPOR	1	1
3	Lapor_Gub	6	0
4	Hotline Whatsapp	19	48
5	Instagram	4	4
6	Facebook	3	1
7	x	0	0
8	TikTok	0	0
9	Kotak Saran	2	13
10	Telepon	0	0
11	JKN Mobile	0	1
12	Google Review	0	33
		35	101

F. Monitoring dan Evaluasi

1. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan

Analisis Aduan Tahun 2023 dan 2024

1. Jumlah Pengaduan

   Tahun 2023: Total terdapat 35 pengaduan.

   Tahun 2024: Jumlah pengaduan meningkat signifikan menjadi 101 pengaduan (naik 188,57% dibandingkan 2023).

   Peningkatan ini dapat diartikan sebagai:

   a) Kesadaran masyarakat yang meningkat untuk memanfaatkan saluran pengaduan.
   b) Upaya sosialisasi dan promosi RSUD Kardinah yang berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran.

2. Tren Bulanan

   Puncak pengaduan tahun 2023 terjadi pada bulan September (7 aduan).

   Puncak pengaduan tahun 2024 terjadi pada bulan April (12 aduan).

   Pengaduan terendah terjadi pada bulan Februari dan April 2023 (0 aduan).

   Tidak ada bulan tanpa pengaduan di tahun 2024, menunjukkan konsistensi partisipasi masyarakat sepanjang tahun.

3. Jenis Aduan

   Berikut analisis berdasarkan jenis aduan:

   a) Pelayanan:

      Tahun 2023: 11 aduan.

      Tahun 2024: 39 aduan (naik 254,55%).

      Fokus utama aduan di tahun 2024, menunjukkan perhatian masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

b) Sarana dan Prasarana (Sarpras):

Tahun 2023: 9 aduan.

Tahun 2024: 21 aduan (naik 133,33%).

Masih menjadi perhatian terkait kondisi fasilitas RS.

c) Sumber Daya Manusia (SDM):

Tahun 2023: 13 aduan.

Tahun 2024: 33 aduan (naik 153,85%).

Indikasi harapan masyarakat terhadap peningkatan kompetensi dan sikap profesional tenaga kesehatan.

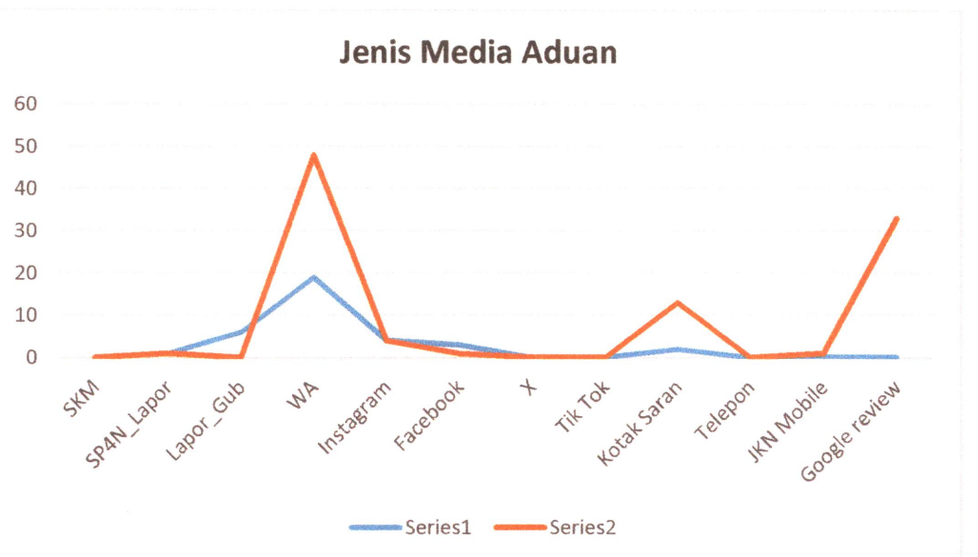
d) **Parkir:**

Tahun 2023: 2 aduan.

Tahun 2024: 8 aduan (naik 300%).

Perlu perhatian untuk mengelola sistem parkir dan kenyamanan pengunjung.

2. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Jenis Media Aduan



Pada tahun 2023, terdapat 35 aduan, sedangkan pada tahun 2024 meningkat signifikan menjadi 101 aduan.Kenaikan ini menunjukkan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap saluran pengaduan atau adanya permasalahan yang dirasakan lebih banyak oleh masyarakat.

Media Aduan yang Dominan

a. Hotline WhatsApp

Tahun 2023: 19 aduan (54,3% dari total aduan tahun tersebut).

Tahun 2024: 48 aduan (47,5% dari total aduan tahun tersebut).

Hotline WhatsApp menjadi saluran aduan yang paling banyak digunakan selama dua tahun berturut-turut karena kepraktisan dan aksesibilitasnya.

b. Google Review

Tahun 2023: Tidak ada aduan.

Tahun 2024: 33 aduan (32,7% dari total aduan tahun tersebut).

Peningkatan ini kemungkinan dipengaruhi oleh semakin banyaknya masyarakat yang memberikan ulasan langsung melalui platform ini untuk menyampaikan keluhan atau apresiasi.

c. Media Sosial (Instagram & Facebook)

Instagram: Stabil (4 aduan di kedua tahun).

Facebook: Menurun (dari 3 menjadi 1 aduan).

Media sosial tampaknya kurang efektif dibandingkan saluran lain seperti WhatsApp dan Google Review.

d. Kotak Saran & Telepon

Tahun 2023: Tidak ada aduan.

Tahun 2024: 13 aduan.

Peningkatan ini dapat diinterprestasikan peningkatan kesadaran masyarakat tentang keberadaan dan fungsi kotak saran sebagai saluran resmi untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan.

e. Saluran Resmi Pemerintah

SP4N_LAPOR dan Lapor_Gub menunjukkan penurunan signifikan, yang bisa jadi disebabkan oleh preferensi masyarakat terhadap saluran yang lebih cepat direspon seperti WhatsApp.

G. Monitoring dan Evaluasi

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Fokus untuk mengurangi keluhan terkait pelayanan, seperti prosedur administrasi, responsivitas, dan keramahan petugas.
2. Pengelolaan Sarpras: Memastikan fasilitas yang memadai, seperti peralatan medis, kebersihan ruangan, dan kenyamanan pasien.
3. Peningkatan SDM: Melakukan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kompetensi dan pelayanan prima oleh tenaga kesehatan.
4. Manajemen Parkir: Menata ulang area parkir dan mengkaji penetapan tariff parkir.
5. Sosialisasi Saluran Pengaduan: Mengoptimalkan saluran pengaduan, baik secara digital maupun fisik, sehingga masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan keluhan.
6. Meningkatkan Respon di WhatsApp dan Google Review: Pastikan pengelolaan kedua saluran ini optimal karena merupakan saluran utama pengaduan masyarakat.
7. Sosialisasi Saluran Resmi:Edukasi masyarakat untuk memanfaatkan saluran resmi seperti SP4N_LAPOR dan JKN Mobile, sehingga aduan dapat tersalurkan dengan lebih terstruktur.
8. Pemanfaatan Media Sosial: Tingkatkan interaksi dan respons cepat di Instagram untuk menarik lebih banyak pengguna dalam menyampaikan keluhan.
9. Evaluasi Saluran Lain: Lakukan survei atau analisis mendalam mengapa saluran seperti SKM dan Lapor_Gub kurang digunakan.

H. REKOMENDASI

1. Peningkatan aduan melalui Google Review menunjukkan perlunya pemantauan aktif terhadap ulasan di platform ini. Selain itu, WhatsApp tetap harus dijadikan prioritas karena masih menjadi saluran utama masyarakat.
2. Evaluasi Media Sosial: Instagram cenderung stabil, namun perlu strategi untuk mengoptimalkan penggunaannya sebagai saluran pengaduan yang efektif.
3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM): Tidak ada aduan yang tercatat dari SKM selama dua tahun. Hal ini perlu dievaluasi apakah saluran ini kurang dimanfaatkan atau tidak digunakan sebagai media pengaduan langsung.

I. PENUTUP

Peningkatan jumlah aduan adalah hal yang positif, karena menunjukkan partisipasi aktif masyarakat. Namun, RSUD Kardinah perlu meresponsnya dengan evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan pengunjung.

Mengetahui,

Plt. Kepala Bagian Perencanaan dan Pemasaran RSUD Kardinah Kota Tegal	Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas RSUD Kardinah Kota Tegal
MOCHAMMAD RIZA FAHLEFIE, A.Md	RANI INGRIANI, S.Sos., M.M.
NIP. 197509092006041005	NIP. 198001092010012013