

LAPORAN MONEV PELAYANAN PENGADUAN TRIWULAN I TAHUN 2022

BULAN	Jumlah Kasus	Jenis Kasus		Cara Pengaduan						WILAYAH			KET	
		Komplain	informasi	Langsung	SMS/WA	Kotak Saran	Telepon	Koran	Email/Media	Dalam Kota	Luar Kota	TA	Selesai	T' Selesai
JANUARI	34	7	27	17	7	0	1	0	9	5	13	16	34	0
FEBRUARI	46	4	42	6	33	0	0	0	7	4	2	40	46	0
MARET	42	3	39	5	32	1	1	0	3	0	5	37	42	0
Jumlah	122	14	108	28	72	1	2	0	19	9	20	93	122	0

Analisis:

- * Jumlah kunjungan pelayanan pengaduan periode TW I th 2022 (Januari, Februari, Maret) sebanyak 122 kali
- * Kasus terbanyak adalah informasi berjumlah 108 kasus atau 88,5% (masalah : pendaftaran online, jadwal praktek dokter spesialis di poli, kuota pasien, dan keringanan biaya rawat inap)
- * Cara pengaduan terbanyak dengan melalui sms/wa 72 kali atau 59 %
- * pelayanan pengaduan berdasarkan wilayah terbanyak tanpa alamat sebanyak 93 atau 76 %
- * Semua permasalahan dapat diselesaikan dengan memberi penjelasan/edukasi ke pasien sebanyak 100 %.

Mengetahui
Sub Koordinator Humas



Ns. Oktarina Handayani, S.Kep, M.M
NIP 197310301997032005

Metro, 10 April 2022
Penyusun laporan



Rita Susana, Amd.KL
NIP: 198101012011012010

LAPORAN MONEV PELAYANAN PENGADUAN TRIWULAN II TAHUN 2022

BULAN	Jumlah Kasus	Jenis Kasus		Cara Pengaduan						WILAYAH			KET	
		Komplain	informasi	Langsung	SMS/WA	Kotak Saran	Telepon	Koran	Email/Media	Dalam Kota	Luar Kota	TA	Selesai	T' Selesai
APRIL	38	4	34	9	28	1	0	0	0	2	7	29	38	0
MEI	50	2	48	8	41	0	0	0	1	2	6	42	50	0
JUNI	47	1	46	5	41	1	0	0	0	0	5	42	47	0
Jumlah	135	7	128	22	110	2	0	0	1	4	18	113	135	0

Analisis:

- * Jumlah kunjungan pelayanan pengaduan periode TW II th 2022 (April, Mei, Juni) sebanyak 135 kali
- * Kasus terbanyak adalah informasi berjumlah 128 kasus atau 94,8% (masalah : cara pendaftaran online, jadwal praktek dokter spesialis di poli, biaya ct scan, kuota pasien, keringanan biaya rawat inap dan nomor antrian)
- * Cara pengaduan terbanyak dengan melalui sms/wa 110 kali atau 81,4 %
- * pelayanan pengaduan berdasarkan wilayah terbanyak tanpa alamat sebanyak 113 atau 83,7 %
- * Semua permasalahan dapat diselesaikan dengan memberi penjelasan/edukasi ke pasien sebanyak 100 %.

Mengetahui
Sub Koordinator Humas



Ns. Oktarina Handayani, S.Kep, M.M
NIP 197310301997032005

Metro, 10 juli 2022
Penyusun laporan



Rita Susana, Amd.KL
NIP: 198101012011012010

LAPORAN MONEV PELAYANAN PENGADUAN TRIWULAN III TAHUN 2022

BULAN	Jumlah Kasus	Jenis Kasus		Cara Pengaduan						WILAYAH			KET	
		Komplain	informasi	Langsung	SMS/WA	Kotak Saran	Telepon	Koran	Email/Media	Dalam Kota	Luar Kota	TA	Selesai	T' Selesai
JULI	37	5	32	5	29	1	1	0	1	1	4	32	37	0
AGUSTUS	51	2	49	6	44	1	0	0	0	1	7	43	51	0
SEPTEMBER	48	3	45	8	37	2	0	0	1	6	2	40	48	0
Jumlah	136	10	126	19	110	4	1	0	2	8	13	115	136	0

Analisis:

- * Jumlah kunjungan pelayanan pengaduan periode TW III th 2022 (Juli, Agustus, September) sebanyak 136 kali
- * Kasus terbanyak adalah informasi berjumlah 126 kasus atau 92,6% (masalah : cara pendaftaran online, gangguan jaringan, jadwal praktek dokter spesialis di poli, kuota pasien endodonsi, dan rujukan)
- * Cara pengaduan terbanyak dengan melalui sms/wa 110 kali atau 80,8 %
- * pelayanan pengaduan berdasarkan wilayah terbanyak tanpa alamat sebanyak 115 atau 84,5 %
- * Semua permasalahan dapat diselesaikan dengan memberi penjelasan/edukasi ke pasien sebanyak 100 %.

Mengetahui
Sub Koordinator Humas



Ns. Oktarina Handayani, S.Kep, M.M
NIP 197310301997032005

Metro, 10 Oktober 2022
Penyusun laporan



Rita Susana, Amd.KL
NIP: 198101012011012010

LAPORAN MONEV PELAYANAN PENGADUAN TRIWULAN IV TAHUN 2022

BULAN	Jumlah Kasus	Jenis Kasus		Cara Pengaduan						WILAYAH			KET	
		Komplain	informasi	Langsung	SMS/WA	Kotak Saran	Telepon	Koran	Email/Media	Dalam Kota	Luar Kota	TA	Selesai	T' Selesai
OKTOBER	60	4	56	7	53	0	0	0	0	3	4	53	60	0
NOVEMBER	43	2	41	1	42	0	0	0	0	0	1	42	43	0
DESEMBER	46	6	40	4	42	0	0	0	0	2	3	41	46	0
Jumlah	149	12	137	12	137	0	0	0	0	5	8	136	149	0

Analisis:

- * Jumlah kunjungan pelayanan pengaduan periode TW IV th 2022 (Oktober, November, Desember) sebanyak 149 kali
- * Kasus terbanyak adalah informasi berjumlah 137 kasus atau 91,9% (masalah : cara pendaftaran online, gangguan jaringan, jadwal praktek dokter spesialis di poli, kuota pasien endodonsi, rujukan dan biaya tes narkoba)
- * Cara pengaduan terbanyak dengan melalui sms/wa 110 kali atau 91,9 %
- * pelayanan pengaduan berdasarkan wilayah terbanyak tanpa alamat sebanyak 136 atau 91,2 %
- * Semua permasalahan dapat diselesaikan dengan memberi penjelasan/edukasi ke pasien sebanyak 100 %.

Mengetahui
Sub Koordinator Humas



Ns. Oktarina Handayani, S.Kep, M.M
NIP 197310301997032005

Metro, 10 Januari 2023
Penyusun laporan



Rita Susana, Amd.KL
NIP: 198101012011012010