BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai optimalisasi penanganan keluhan pada unit pengaduan di RSUD Haji Padjonga Dg. Ngalle kabupaten takalar dapat disimpulkan bahwa :

1. Proses penerimaan keluhan belum optimal pelaksanaannya, dapat dilihat pada penerimaan informasi keluhan yaitu ketersediaan sarana penerimaan keluhan secara tidak lansung melalui kotak saran pada layanan rawat jalan belum optimal dilihat dari ketersediaan kotak saran masih kurang hanya ada dua kotak saran yang tersedia pada layanan rawat jalan yang seharusnya tersedia tiga kotak saran yang terletak pada poliklinik, IGD, dan farmasi. Fasilitas penunjang kotak saran tidak tersedia seperti pulpen dan kertas, serta letak kotak saran tidak mudah diakses. Inventarisasi keluhan secara tidak langsung melalui whatsapp dan secara langsung pada unit pengaduan sudah dilakukan sesuai SOP. Pendistribusian keluhan pada unit terkait belum oprimal dilaksanakan dimana penyampaian keluhan dilakukan melalui telepon sehingga keluhan yang akan disampaikan tidak terdokumentasi atau tercatat pada buku pencatatan dan pelaporan pada unit pengaduan.

2. Proses penanganan keluhan secara tidak langsung dan secara langsung pada unit pengaduan belum optimal dilaksanakan hal ini dapat dilihat dari pemberian putusan solusi keluhan yang tidak terdokumentasi dari unit terkait ke unit pengaduan karena disampaikan lewat telepon sehingga tidak terdokumentasi atau tercatat pada buku pencatatan dan pelaporan. Pemberian informasi kepada pengadu belum tercatat dan terdokumentasi pada buku pencatatan dan pelaporan. Pencatatan dan pelaporan belum dilakukan secara menye[illegible] dimana dalam buku pencatatan belum tertulis mulai dari keluhan atau saran yang masuk sampai dengan solusi dan informasi yang diberikan.

B. Rekomendasi

Untuk optimalisasi atau peningkatan penanganan keluhan pada unit pengaduan di RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle maka pelaksanaan penanganan keluhan harus sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan, maka peneliti merekomendasikan kepada RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle beberapa hal dalam pelaksanaan penanganan keluhan sebagai berikut :

1. Sarana pengaduan tersedia di setiap unit layanan dan dapat berfungsi sebagaimana mestinya.
2. Keluhan atau saran terdistribusi ke unit terkait.
3. Solusi atas keluhan atau saran tercatat dan terdokumentasi

4. Pengadu dapat menerima/mengetahui jawaban atas keluhaan/saran yang disampaiakan.
5. Terdapat pencatatan dan pelaporan mulai dari keluhan masuk sampai dengan keluhan terjawab atau selesai.

C. Produk Tesis

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka penulis merusmuskan satu produk tesis karya yang dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang ditemukan. Adapun produk tesisnya adalah aplikasi kotak saran digital dimana aplikasi ini dibangun dengan *platfom website*. Produk tesis ini diberi nama “KUSAPAKI” HPDN (Kotak Untuk SAran dan Pengaduan rumAh SaKIt Haji Padjonga Daeng Ngalle).

Gambar 14.
Kotak Saran Digital



1. **Kotak Untuk Saran dan Pengaduan Rumah Sakit (KUSAPAKI) HPDN.**

   Akses aplikasi ini disiapkan gambar *QR Code* yang dapat diakses oleh pengunjung dan diletakkan pada tempat-tempat strategis yang mudah diakses. Aplikasi ini bisa diakes menggunakan handphone yang terhubung ke jaringan internet dan disiapkan akses internet gratis oleh RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle sebagai salah satu upaya untuk mendukung produk tesis karya ini.

2. **Penggunaan aplikasi**

   Berikut ini adalah tahapan untuk menggunakan aplikasi

   a. Pengunjung melakukan *scanning* QR Code yang telah disiapkan pada masing-masing unit layanan
   b. sistem *website* membuka halaman utama yang memberikan pilihan beberapa unit layanan yang akan diberi keluhan/masukan
   c. Halaman pengisian saran/keluhan
   d. Pengunjung dapat memberikan keluhan dan saran pada kolom yang telah disediakan.
   e. Saran atau keluhan yang telah diisi akan dikirim
   f. Pengunjung akan diberikan kode pin untuk melacak penyelesaian keluhan atau saran. (https://timsurvei.com)

g. Data dan informasi keluhan dan saran dikelola oleh admin

h. Admin akan memberikan balasan atas saran atau keluhan

Pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme dan tata cara pengaduan (Perpres No.76, 2013).

3. Pengelolaan Data Keluhan atau Saran melalui aplikasi kotak saran digital

1. Proses penerimaan keluhan

   a. Penerimaan informasi keluhan

Tabel 10.
Jumlah keluhan atau saran
Bulan September – Oktober 2022

No	Bentuk Pengaduan	Jumlah
1	Pelayanan Farmasi	1
2	Pelayanan Poliklinik	6
3	Tempat duduk ruang tunggu	4
4	Pemeliharaan Air Conditioner	1
5	Pelayanan sisrute	1
6	Ruang IGD	1
7	Pelayanan Dokter	2
8	Tarif pemeriksaan laboratorium	1
Jumlah		17

Sumber : Aplikasi Kotak Saran

Tabel di atas menunjukkan bahwa keluhan atau saran yang masuk diterima melalui aplikasi kotak saran sebanyak 17 keluhan atau saran.

b. Inventarisasi Daftar Keluhan

Tabel 11.
Daftar keluhan atau saran
Bulan September – Oktober 2022

No	Bentuk Pengaduan	Unit Terkait	Jumlah
1	Pelayanan Farmasi	Farmasi	1
2	Pelayanan Poliklinik	Poliklinik	6
3	Tempat duduk ruang tunggu	Bagian Umum dan kepegawaian	4
4	Pemeliharaan Air Conditioner	IPS (Instalasi Pemeliharaan Sarana) RS	1
5	Pelayanan sisrute	Rekam Medik	1
6	Ruang IGD	Bagian Umum dan Kepegawaian	1
7	Pelayanan Dokter	Bidang Medik (rawat jalan)	2
8	Tarif pemeriksaan laboratorium	Laboratorium	1
Jumlah			17

Sumber : Aplikasi Kotak Saran

Tabel di atas menunjukkan keluhan atau saran yang masuk melalui aplikasi kotak saran berdasarkan jenis keluhan dan unit terkait sesuai menu yang sudah disiapkan pada aplikasi kotak saran.

c. Pendistribusian Keluhan

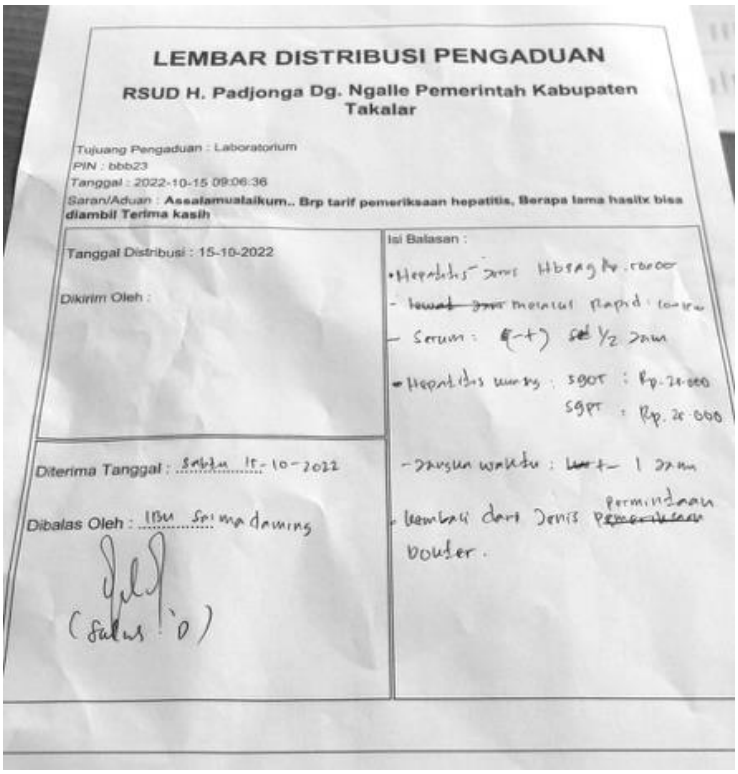
Tabel 12.
Jumlah Distribusi Keluhan Atau Saran

No	Bentuk Pengaduan	Jumlah di distribusi	
		Ya	Tidak
1	Pelayanan Farmasi	1	-
2	Pelayanan Poliklinik	-	6
3	Tempat duduk ruang tunggu	4	-
4	Pemeliharaan Air Conditioner	1	-
5	Pelayanan sisrute	1	-
6	Ruang IGD	1	-
7	Pelayanan Dokter	2	-
8	Tarif pemeriksaan laboratorium	1	-
Jumlah		11	6

Sumber : Aplikasi Kotak Saran

Tabel di atas menunjukkan distribusi keluhan atau saran ke unit terkait. Keluhan atau saran yang didistribusi ke unit terkait sebanyak 11 keluhan atau saran, yang tidak didistribusi ke unit terkait sebanyak 6 keluhan atau saran karena keluhan atau saran tersebut bisa diberikan solusi atau jawaban di unit pengaduan.

Gambar 15.
Distribusi keluhan atau saran



LEMBAR DISTRIBUSI PENGADUAN

RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Pemerintah Kabupaten Takalar

Tujuang Pengaduan : Laboratorium
PIN : bbb23
Tanggal : 2022-10-15 09:06:36
Saran/Aduan : **Assalamualaikum.. Brp tarif pemeriksaan hepatitis, Berapa lama hasilx bisa diambil Terima kasih**

Tanggal Distribusi : 15-10-2022

Dikirim Oleh :

Isi Balasan :

Diterima Tanggal : Sabtu 15-10-2022

Dibalas Oleh : Ibu Sri ma damang

Sumber : Aplikasi Kotak Saran

Gambar di atas salah satu lembar distribusi keluhan atau saran dari unit pengaduan ke unit terkait (laboratorium). Kegiatan ini dilakukan untuk mendapatkan solusi atau jawaban dari unit terkait atas keluhan atau saran dari pengadu.

2. Proses penanganan keluhan

   a. Pemberian putusan solusi

Tabel 13.
Waktu Unit Terkait Memberikan Solusi

No	Unit terkait	Jumlah	Waktu pemberian putusan solusi
1	Farmasi	1	4 jam
2	Poliklinik	6	- 15 menit - 8 hari - 27 hari - 1 jam 30 menit - 7 hari - 3 menit
3	Bagian umum dan kepegawaian	5	- 27 hari - 24 hari - 2 menit 28 detik - 2 menit - 39 menit
4	IPS RS	1	27 hari
5	Rekam medik	1	2 menit 45 detik
6	Bidang medik	2	7 hari 1 menit 11 detik
7	Laboratorium	1	41 menit
	Jumlah	17	

Sumber : Aplikasi Kotak Saran

Tabel diatas menunjukkan waktu yang dibutuhkan unit terkait untuk memberikan jawaban atas keluhan. Kecepatan dalam pemprosesan pelanggan tidak ada batasan respon time yang signifikan. Keluhan atau saran yang sifafnya ringan akan langsung dijawab dan diproses oleh unit pengaduan.

Keluhan atau saran yang sifatnya ringan atau diproses segera terlihat pada semua unit yang membutuhkan waktu antara 1 menit – 41 menit dalam memberikan putusan solusi atau jawaban. Waktu pemberian solusi dengan hitungan hari penyebabnya adalah maintenance atau perbaikan pada aplikasi sehingga solusi atau jawaban ini diberikan setelah perbaikan aplikasi selesai.

b. Pemberian informasi kepada pengadu

Tabel 14.
Waktu Penyampaian Solusi Atau Jawaban

No	Unit terkait	Waktu penyelesaian	
		< 2x24 jam	> 2x24 jam
1	Farmasi	1	-
2	Poliklinik	3	3
3	Bagian umum dan kepegawaian	3	2
4	IPS RS	-	1
5	Rekam medik	1	-
6	Bidang medik	1	-
7	Laboratorium	1	1
	Jumlah	10	7

Sumber : Aplikasi Kotak Saran

Tabel di atas menunjukkan solusi atau jawaban dari unit terkait yang disampaikan kepada pengadu. Unit pengaduan memberikan informasi kepada pengadu dibawah 2x24 jam sebanyak 10 keluhan atau saran, sedangkan informasi kepada pengadu lebih dari 2x24 jam sebanyak 7 keluhan atau saran, ini disebabkan karena sedang dilakukan maintenance aplikasi atau perbaikan pada aplikasi sehingga informasi diberikan ke pengadu setelah perbaikan aplikasi selesai.

c. Pencatatan dan pelaporan

Gambar 16.
Pendokumentasian Penanganan Keluhan

PENGADUAN MASYARAKAT

RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Pemerintah Kabupaten Takalar

Periode Survei Tanggal 2022-10-01 sampai 2022-10-31

Unit Layanan IGD

Tanggal	Pengaduan	Status
2022-10-04 10:46:10	Sisrute yg lm baru diterima Balasan : 2022-10-04 10:46:10 Terima Kasih, Komentar/Saran/Masukan/Pengaduan Anda Telah Tersimpan 2022-10-04 10:50:00 Komentar/Saran/Masukan/Pengaduan Anda Telah Dibaca Oleh Unit Pengaduan 2022-10-04 10:52:45 Terima kasih pelayanan sisrute kami akan tingkatkan	Selesai
2022-10-04 12:01:18	kondisi IGD panas dan kotor Balasan : 2022-10-04 12:01:18 Terima Kasih, Komentar/Saran/Masukan/Pengaduan Anda Telah Tersimpan 2022-10-04 12:02:54 Komentar/Saran/Masukan/Pengaduan Anda Telah Dibaca Oleh Unit Pengaduan 2022-10-04 12:41:39 Info dari manajemen bahwa RSUD HPDN saat ini sedang melakukan rehab gedung IGD semoga kedepannya bisa dimanfaatkan	Selesai

Sumber : Aplikasi Kotak Saran

Gambar di atas menunjukkan pencatatan keluhan atau saran melalui aplikasi kotak saran digital meliputi isi keluhan, tujuan keluhan, solusi atau jawaban keluhan, status keluhan dan penyelesaian pengaduan.

RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle belum memiliki regulasi yang mengatur tentang respon time penanganan keluhan, tetapi aplikasi ini bisa digunakan sebagai rujukan dalam penentuan waktu penanganan keluhan yang dibuat dalam bentuk pedoman penanganan keluhan.

4. Pengujian Aplikasi

Tahapan ini merupakan pengerjaan suatu sistem, dimana desain sistem dan desain *interface* aplikasi yang dirancang sebelumnya diimplementasikan dengan melakukan pembangunan aplikasi yang diterjemahkan kedalam kode-kode dalam Bahasa pemrograman *HTML, PHP, CSS, Javascript* dan *MySQL* sebagai perangkat lunak pembuatan databasenya. Setelah pengkodean selesai, maka akan dilakukan pengujian sistem yang telah dibuat secara unit. Tujuan pengujian sistem yaitu untuk menemukan kesalahan-kesalahan terhadap sistem tersebut dan kemudian dapat diperbaiki.

Terhadap lima responden dalam pengujian ini dilakukan dengan penggunaan perangkat sistem *android* dan sistem *IOS* (*Iphone Operation System).*

Tabel 15.
Pengujian aplikasi

No	Merek perangkat	Versi android/IOS	keterangan
1	Iphone XR	IOS 15.5	*Running*
2	Iphone 8g	IOS 15.4.1	*Running*
3	Oppo A5 2020	OS 6.0.1	*Running*
4	Samsung J5 prime	OS 8.0	*Running*
5	Realmi C21	OS 10	*Running*

Tabel dia atas menunjukkan hasil pengujian aplikasi menggunakan website pada handphone dengan sistem operasi android dan *IOS* (*Iphone Operation System*). Pada android menggunakan aplikasi kamera pada *website* untuk membuka *link* aplikasi, sedangkan pada Iphone bisa menggunakan kamera untuk membuka *link* aplikasi dengan cara *scan QR code* yang telah disediakan.

Dengan dukungan internet kedua system operasi ini (android dan iphone) bisa membuka aplikasi ini tanpa ada kendala, sehingga dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini bisa berjalan dengan lancar sesuai dengan fungsinya.