



Jak
sehat

Rumah Sehat
untuk Jakarta



ASEAN
INDONESIA
2023

Monitoring Evaluasi Pengaduan Masyarakat Melalui CRM, Medsos dan Pengaduan Langsung RSUD Koja

ORM
petugas

TAHUN 2023

Data and Analytics Division Jakarta Smart City

Overview

Top 10 Laporan CRM, RSUD Koja urutan ke 3 berdasarkan data dan analisis Jakarta Smart City

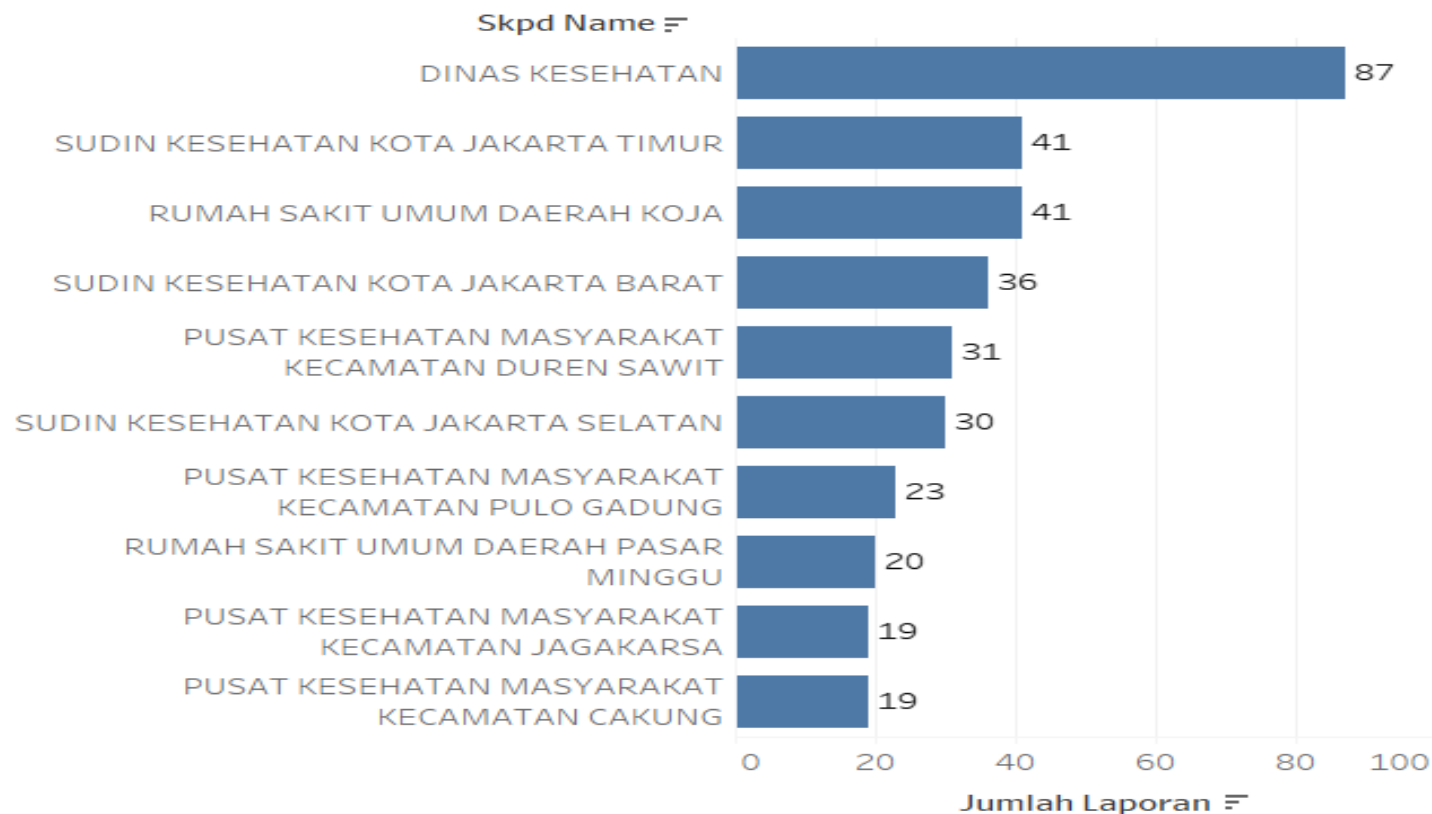
Analisis CRM TKD

Dinas Kesehatan

Triwulan I - III

Pada periode Triwulan I hingga Triwulan III 2023, **Dinas Kesehatan** menerima dan menindaklanjuti aduan terbanyak disusul oleh **Sudin Kesehatan Kota Jakarta Timur** dan **RSUD Koja**

Top 10 SKPD Berdasarkan Jumlah Laporan



Data and Analytics Division
Jakarta Smart City

Jumlah Laporan Berdasarkan Status

Berdasarkan Status Laporan CRM sampai dengan 13 Desember 2023, semua aduan telah di tindaklanjuti dengan jawaban **(normatif)**

HARAPAN

Pengaduan CRM di tindaklanjuti di internal, dengan Pengawasan dan Evaluasi , sehingga tidak ada pengaduan berulang

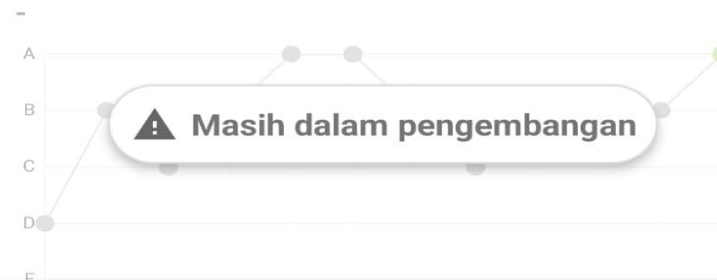


● Selesai

107 >

Nilai SKPD

Pertanggal 31 Desember 2020 pukul 23:59 WIB



Jumlah Laporan CRM Berdasarkan Klasifikasi Kategori Pengaduan



Jumlah Laporan Pengaduan CRM berdasarkan klasifikasi

Perilaku Pelaksana Pelayanan : 19 pengaduan
Mekanisme : 18 Pengaduan
Sarana Prasarana : 14 Pengaduan
Waktu Pelayanan : 9 Pengaduan
Kompetensi : 3 Pengaduan
Total CRM sd 13 Desember : 63 Pengaduan



Jak
sehat

Rumah Sehat
untuk Jakarta



ASEAN
INDONESIA
2023

Pengaduan Terkait ***Perilaku Pelaksana Pelayanan***

Dari 63 jumlah laporan pengaduan melalui CRM terdapat 19 Pengaduan terkait Perilaku Petugas Pelayanan. Dan isi dari laporan pengaduannya bervariasi, mengandung berbagai unsur unsur yaitu :

- Unsur Sikap / Attitude
- Unsur Kemampuan / Ability
- Unsur Perhatian / Attention
- Unsur Penampilan / Appearance
- Unsur Tanggung jawab/ Accountability
- Unsur Action / Tindakan

Bidang jasa dengan service atau pelayanan sebagai menu jualannya, kemudian menerapkan unsur unsur tersebut Dengan Baik , maka akan menghasilkan service yang excellent / pelayanan prima.

Tugas bersama untuk memberikan pelayanan prima pada pasien dengan meningkatkan unsur tersebut dan Mengurangi pengaduan masyarakat yang terkait dengan unsur unsur tersebut



Jak
sehat

Rumah Sehat
untuk Jakarta



ASEAN
INDONESIA
2023

Sukses Jakarta untuk Indonesia

Berikut Contoh Contoh Pengaduan CRM dari Unsur Unsur Tersebut :

1. Unsur Perilaku Pelaksana



Laporan bersifat privasi. Jangan berikan informasi dalam laporan ini kepada siapapun

Nomor Laporan : JK2308200082
Tanggal Masuk : 20 Agu 2023
Kategori : Pelayanan Kesehatan
Pelapor : Anonim
Kanal Aduan : JAKI
SKPD : RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOJA
Status : Koordinasi

DESKRIPSI

Permasalahan:
pelayanan buruk , Sus ter jaga pagi galak , kurang etika saat berbicara dengan Pasien. di RSUD KOJA mohon untuk berbicara dan perbuatan harus sesuai dengan profesinya

Kategori:
Fasilitas Kesehatan Milik Pusat/Swasta

Lokasi:
3, Jl. Deli No.4, Koja, Kec. Koja, Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14220, Indonesia

Ciri khusus lokasi:
RSUD KOJA GEDUNG A

Buka Tiket Bantuan

Laporan tidak dapat ditindaklanjuti? Gunakan fitur tiket bantuan untuk mendiskusikannya dengan Tim Jakarta Smart City.

BUKA TIKET BANTUAN

Pilih tindak lanjut laporan

PROSES

DISPOSISI UNIT

DISPOSISI



Jak
sehat

Rumah Sehat
untuk Jakarta



ASEAN
INDONESIA
2023

Sukses Jakarta untuk Indonesia

2. Unsur Sistem mekanisme



Jangan berikan informasi dalam laporan ini kepada
siapa pun

Nomor Laporan : TW230915ZK2T
Tanggal Masuk : 15 Sep 2023
Kategori : Pelayanan Kesehatan
Pelapor : Anonim
Kanal Aduan : Twitter
SKPD : RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KOJA
Status : Selesai

DESKRIPSI

Halo
@DKIJakarta
hari ini saya ke poli mata rsud Koja untuk buat kacamata
11.10 selesai dr poli di suruh ke meja bantuan buat dikasih
surat ke optik tp ternyata uda tutup disuruh nunggu jam 1 ,
masa istirahat 2 jam sih? Skrng uda jam 1 malah layanin
Hemodialisa dulu ~
Harusnya pndftrn rawat jalan Hemodialisa di anjungan
mandiri ya bukan di mj bantuan,& ternyata yg antri banyak
kenapa istirahat nya ga gantian si knp bisa 2 jam istirahat
nya? Apa emang uda lazim pegawai istirahat 2 jam?

Lokasi dan foto terlampir lengkap dg jamnya
poli mata rsud Koja Jl. Deli No.4, RT.11/RW.7, Koja, Kec. Koja,
Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14220



Jak
sehat

Rumah Sehat
untuk Jakarta



ASEAN
INDONESIA
2023

Sukses Jakarta untuk Indonesia

3. Unsur Sarana Prasarana



Laporan bersifat **privasi**. Jangan berikan informasi dalam laporan ini kepada siapapun

ketuk icon gembok untuk membuka gambar

Jl. Tipar Cakung No.69, RT.1/RW.1, Sukapura, K...

Nomor Laporan : JK2311290502
Tanggal Masuk : 29 Nov 2023
Kategori : Pelayanan Kesehatan
Pelapor : Anonim
Kanal Aduan : JAKI
SKPD : RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KOJA
Status : Selesai

DESKRIPSI

Permasalahan:

selamat malam saya mau melaporkan kalau parkir baru khusus motor RSUD Koja ,sangat rusak parah lantai parkiranny semen ny retak semua dan pasir ny banyak terkadang sangat membahayakan karna pasir bikin pengendara terpeleset,mohon setidakny parkir baru khusus motor RSUD Koja diperbaiki karna sangat berbahaya buat pengunjung yg parkir motor

Kategori:
RSUD

Lokasi:
RSUD Koja
Jl. Deli No.4, RT.11/RW.7, Koja, Kec. Koja, Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14220



Jak
sehat

Rumah Sehat
untuk Jakarta



ASEAN
INDONESIA
2023

Sukses Jakarta untuk Indonesia

TERIMA KASIH