

LAPORAN HASIL
TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD KAB. BULELENG
TAHUN 2025

A. Latar Belakang

Penanganan pengaduan pelanggan merupakan salah satu tugas dari Unit Kerja Informasi dan Humas pada Bagian Pelaporan dan Informasi. Pengaduan masyarakat atau komplain atau pengaduan merupakan ungkapan ketidakpuasan atas pelayanan yang didapatkan dari RSUD Kab. Buleleng melalui saluran yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang paling mempengaruhi kepuasan dan persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan adalah bagaimana menangani pengaduan masyarakat. Tantangan bagi rumah sakit adalah bagaimana menangkap dan menggunakan informasi ini untuk secara produktif meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar sesuai dengan harapan masyarakat.

RSUD Kabupaten Buleleng telah menyiapkan media yang dapat dimanfaatkan pelanggan oleh Masyarakat dalam menyampaikan keluhan/ complain/ pengaduan sebagai berikut:

1. Pengaduan langsung melalui tatap muka dengan coordinator/ penanggung jawab unit pelayanan atau langsung kepada petugas Humas RS;
2. Kotak pengaduan yang telah disediakan hampir disetiap unit pelayanan;
3. Angket Kuesioner terdapat kolom pernyataan terbuka yang dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan keluhan/ pengaduan;
4. SMS. Keluhan pelanggan juga dapat disampaikan melalui pesan singkat ke nomor telepon seluler khusus yang dikelola langsung oleh Humas RS pada Nomor: 081936666670;
5. Website dan media sosial Humas dengan alamat akun www.rsud.bulelengkab.go.id dan <https://www.facebook.com/RSUDBuleleng.bulelengkab>;
6. Portal LAPOR SP4N (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Portal LAPOR SP4N merupakan poertal nasional yang dibangun untuk menangkap keluhan masyarakat termasuk kepada RSUD Kabupaten Buleleng.

Terhadap pengaduan yang disampaikan secara langsung, penanggung jawab unit menerima pelanggan pada ruang yang nyaman dan pelanggan diusahakan dalam sikap duduk. Penanggung jawab unit memperkenalkan diri dan mempersilahkan

pelanggan untuk menyampaikan pengaduan. Penanggung jawab unit mengisi formulir tindak lanjut pengaduan sesuai dengan fakta yang disampaikan pelanggan. Formulir pengaduan berisi beberapa informasi:

- a. Waktu pengaduan: tanggal dan jam pengaduan;
- b. Identitas pengadu: nama dan nomor telepon yang dapat dihubungi;
- c. Isi pengaduan: uraian permasalahan yang disampaikan pelanggan. Isi pengaduan diharapkan berisikan tempat, waktu, petugas yang diadakan apabila ada;
- d. Langkah tindak lanjut: berisikan tanggal dan jam dilakukan tindak lanjut dan rincian tindak lanjut;
- e. Validasi berupa tanda tangan dan nama terang dari pengadu dan petugas penerima pengaduan serta saksi pendamping.

Pengaduan tidak langsung yang bersumber dari angket kuesioner, pesan singkat SMS/ WA pengaduan, kotak pengaduan, media cetak maupun online dilakukan melalui langkah-langkah pencatatan sebagai berikut:

1. Petugas Informasi dan Humas melaksanakan konfirmasi ke unit akar masalah. Konfirmasi dilakukan kepada penanggung jawab unit akar masalah dengan rencana tindak lanjut yang akan dilakukan terhadap pengaduan yang diterima;
2. Petugas Informasi dan Humas melakukan pencatatan dan input data pada aplikasi;
3. Apabila identitas pengadu jelas, Petugas Informasi dan Humas melakukan konfirmasi dengan menyampaikan langkah tindak lanjut pengaduan;

Pengaduan yang telah diinput kemudian ditelaah dan diidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, tingkat resiko serta langkah-langkah penanganan selanjutnya. Petugas informasi dan humas melakukan analisa terhadap pengaduan masyarakat dengan cara identifikasi tingkat resiko dan dampak resiko melalui penetapan grading sebagai berikut:

1. Resiko ekstrim yaitu pengaduan yang cenderung/ berpotensi menjadi sengketa hukum, kematian dan berpotensi adanya kerugian materiil diberikan tanda warna merah;
2. Resiko tinggi yaitu pengaduan yang cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in materiil diberi tanda warna kuning;
3. Resiko rendah yaitu pengaduan yang tidak menimbulkan kerugian berarti baik materiil maupun in materiil diberi tanda warna hijau;

Dan identifikasi kelompok pengaduan sebagai berikut:

1. Pengaduan pelayanan, yaitu pengaduan yang berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit termasuk standar prosedur pelayanan.
2. SDM, yaitu pengaduan yang berkaitan dengan disiplin, etika, kesopanan SDM RS.
3. Sarana Prasarana, yaitu pengaduan yang berkaitan dengan sarana pelayanan Kesehatan dan sarana penunjang rumah sakit.
4. Pengaduan lain-lain, yaitu pengaduan Masyarakat yang bersifat umum dan tidak termasuk dalam 3 kelompok diatas.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dari pengukuran tindak lanjut pengaduan masyarakat pada RSUD Kabupaten Buleleng adalah untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara hasil pelaksanaan kegiatan dengan target yang telah ditetapkan dengan tujuan sebagai bahan evaluasi pelayanan pengaduan Masyarakat.

C. Dasar Hukum

1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2017 Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan
3. Pedoman pelayanan Bagian Pelaporan dan Informasi Tahun 2022

D. Standar Waktu Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan yang diterima harus ditanggapi dalam kurun waktu 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2017 Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan pada pasal 3 ayat 4 menyatakan bahwa Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ditanggapi oleh Tim dalam waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima. Klasifikasi waktu penanganan pengaduan adalah sebagai berikut:

1. Pengaduan dengan kategori merah ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1x24 jam;
2. Pengaduan kategori kuning ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari kerja;
3. Pengaduan kategori hijau ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 5 hari kerja;

Dari waktu penanganan pengaduan masyarakat sesuai dengan klasifikasi diatas, dapat dihitung kecepatan waktu tanggap (*response time*) penanganan pengaduan masyarakat. Kecepatan respon terhadap pengaduan masyarakat adalah kecepatan rumah sakit dalam menanggapi pengaduan baik pengaduan langsung maupun tidak langsung yang sudah diidentifikasi tingkat resiko dengan penetapan grading/ dampak resiko berupa ekstrim (merah), tinggi (kuning), rendah (hijau) dan dibuktikan dengan data, tindak lanjut dan *response time* pengaduan masyarakat sesuai dengan grading. Rumus penghitungan kecepatan *respon time* pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut:

KKM = (jumlah pengaduan grade merah yang tertangani tepat waktu) / (total pengaduan grading merah)

KKK = (jumlah pengaduan grade kuning yang tertangani tepat waktu) / (total pengaduan grading kuning)

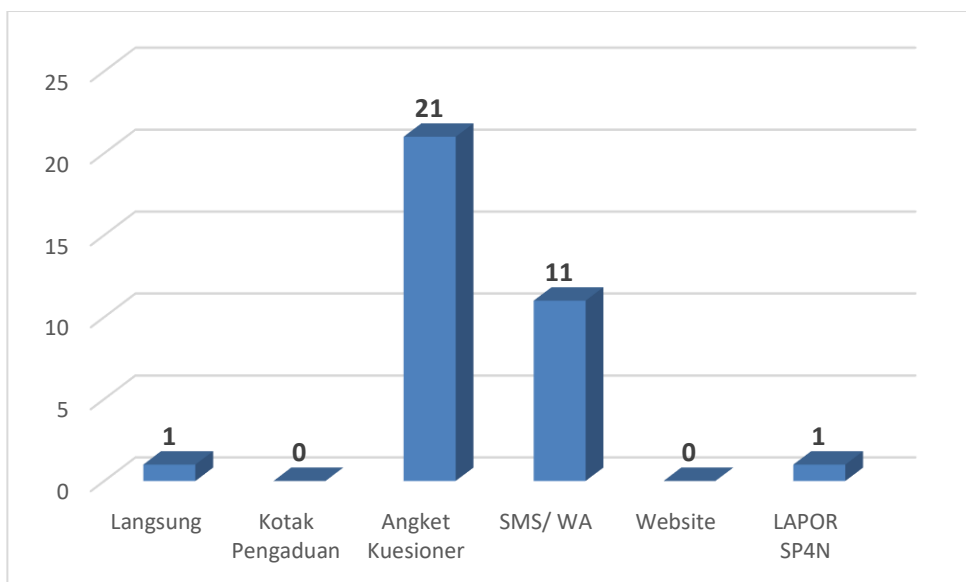
KKH = (jumlah pengaduan grade hijau yang tertangani tepat waktu) / (total pengaduan grading hijau)

$$\text{kecepatan respon} = \frac{\text{KKM} + \text{KKK} + \text{KKH}}{3} \times 100$$

E. Hasil Evaluasi

1. Jumlah Pengaduan

- a. Pengaduan Langsung : 1 pengaduan
- b. Pengaduan Tidak Langsung
 - Kotak Pengaduan : 0 pengaduan
 - Angket Kuesioner : 21 pengaduan
 - SMS Pengaduan : 11 pengaduan
 - Website dan Sosial Media : Tidak ada
 - Lapor SP4N : 1 pengaduan



**Jumlah Pengelolaan Pengaduan
RSUD Kab. Buleleng
Periode: 1 Januari 2025 – 31 Desember 2025**

No	Bulan	Langsung	Kotak Pengaduan	Angket Kuesioner	SMS/ WA	Website	LAPOR SP4N	Total
1	Januari	0	0	3	1	0	0	4
2	Pebruari	0	0	2	1	0	0	3
3	Maret	0	0	2	0	0	0	2
4	April	0	0	2	1	0	0	3
5	Mei	0	0	3	1	0	0	4
6	Juni	0	0	3	0	0	0	3
7	Juli	0	0	2	1	0	0	3
8	Agustus	0	0	1	1	0	0	2
9	September	1	0	0	3	0	0	4
10	Oktober	0	0	1	0	0	1	2
11	Nopember	0	0	1	1	0	0	2
12	Desember	0	0	1	1	0	0	2
TOTAL		1	0	21	11	0	1	34

2. Grading Resiko

- a. Grade Merah : Tidak ada
- b. Grade Kuning : Tidak ada
- c. Grade Hijau : 34 pengaduan

3. Kelompok Pengaduan

No	Kelompok	Jumlah	Ket
1	Pelayanan	14	
2	SDM	10	
3	Sarana Prasarana	10	

4. Respon Time Pengaduan

No	Grade Resiko	Formula
1	KKM	Jml. Keluhan Grade Merah Tertangani Tepat Waktu / Total Keluhan Grade Merah Hasil : 0/0 = 0
2	KKK	Jml. Keluhan Grade Kuning Tertangani Tepat Waktu / Total Keluhan Grade Kuning Hasil : 0/0 = 0
3	KKH	Jml. Keluhan Grade Hijau Tertangani Tepat Waktu / Total Keluhan Grade Hijau Hasil : 34/34=1
Kecepatan Respon = (KKM+KKK+KKH)/ 3 *100% = (0+0+1)/1 * 100 = 100% <u>Ket:</u> <i>Angka KKM tidak ada sehingga tidak digunakan sebagai denominator</i>		

F. Kesimpulan

1. Jumlah pengaduan Masyarakat yang tercatat pada Bagian Pelaporan dan Informasi selama tahun 2025 berjumlah 34 pengaduan dengan rincian 1 pengaduan langsung, 21 melalui angket kuesioner, 11 pengaduan melalui WA/ SMS dan 1 pengaduan melalui LAPOR SP4N;
2. Dari 34 pengaduan yang tercatat dan ditindaklanjuti semua berada dalam kategori HIJAU atau tidak berpotensi adanya kerugian materiil, in materiil maupun sengketa hukum;
3. Tingkat kecepatan respon terhadap pengaduan masyarakat secara keseluruhan telah mencapai 100%. Hasil tersebut merupakan kecepatan respon mulai dari keluhan diterima dan tercatat sampai pada dikonfirmasi atau diteruskan ke unit akar masalah;

4. Dilihat dari waktu penanganan pengaduan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu dibawah 5 hari;

G. Saran

1. Perlu ditingkatkan penerapan pengelolaan pengaduan sesuai standar prosedur sehingga keluhan yang tercatat dapat lebih maksimal;
2. Perlu ditingkatkan pemanfaatan kanal-kanal pengaduan seperti kotak pengaduan dan pengaduan melalui website yang pemanfaatannya masih kosong;

Singaraja, Januari 2026

Kepala Bagian Pelaporan dan Informasi



I Ketut Budiantara, S.Kom, M.A.P
NIP. 19800903 200604 1 009