PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Jalan Gajah Mada Nomor I A Temanggung Kode Pos 56219
Telepon 0293 491119 Faximili 0293 493423
Surat Elektronik: rsud_temanggung@yahoo.co.id Laman: rsud.temanggungkab.go.id

LAPORAN HANDLING COMPLAINT
TAHUN 2025

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit sebagaimana dikemukakan dalam Pasal 1 Undang- Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 menyatakan bahwa sebagai institusi pelayanan kesehatan, Rumah Sakit memiliki tuntutan dalam menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat.1Penyelenggaraan pelayanan oleh Rumah Sakit tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatannya. Masyarakat memiliki pandangan bahwa Rumah Sakit merupakan institusi yang dapat memberikan pelayanan medis yang dibutuhkan.

Pelayanan yang dinilai kurang oleh masyarakat, akan mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit. Ketidakpuasan tersebut mengakibatkan masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diterimanya. Kekecewaan pelanggan harus diantisipasi dan dipecahkan secara bijaksana oleh pihak Rumah Sakit. Keluhan pelanggan yang kecewa jika tidak disampaikan dan ditindaklanjuti dengan tepat oleh Rumah Sakit akan berdampak buruk terhadap citra Rumah Sakit.

Berdasarkan Pasal 5 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, Rumah Sakit selain sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan juga merupakan salah satu organisasi pelayanan publik yang menyediakan jasa kesehatan, berkewajiban menyelenggarakan pengelolaan pengaduan masyarakat atas pelayanan yang diberikannya.

Salah satu cara yang dilakukan rumah sakit untuk mengelola pengaduan adalah dengan menyediakan Unit pengelolaan pengaduan. Pengelolaan pengaduan atau komplain yang berupa saran dan masukan serta kritik dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis secara cetak atau digital, oleh pihak eksternal maupun internal rumah sakit mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan rumah sakit.

B. Dasar Hukum

- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat terhadap Penyelengaaraan Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesua Nomor HK.01.07/MENKES/2017 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

C. Maksud dan Tujuan

- Menangani keluhan masyarakat terkait kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak eksternal maupun internal rumah sakit mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan rumah sakit.
- Terwujudnya komunikasi antara rumah sakit dan masyarakat.
- Adanya Informasi tentang pelayanan rumah sakit.
- Adanya data tentang keluhan masyarakat yang dapat digunakan untuk menganalisa kemungkinan peningkatan layanan.
- Adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
- Meningkatkan kualitas pelayanan, sarana prasarana dan sumber daya manusia di RSUD Kabupaten Temanggun.

D. Waktu dan Tempat Pengelolaan Komplain

Laporan *Handling Complaint* ini dibuat sebagai bentuk monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan komplain, kritik, dan saran selama Bulan Januari hingga Bulan Desember Tahun 2025 yang terjadi di RSUD Kabupaten Temanggung terkait kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan sumber daya manusia.

Selama periode Januari hingga Desember 2025, terdapat 93 pengaduan yang diterima oleh RSUD Kabupaten Temanggung. Rata-rata waktu penyelesaian setiap pengaduan adalah 2 (dua) hari kerja, sebagai bentuk komitmen RSUD Kabupaten Temanggung dalam memberikan penanganan pengaduan secara cepat, tepat, dan berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan.

Tabel Rekapitulasi Jumlah dan Waktu Penyelesaian Pengaduan Tahun 2025

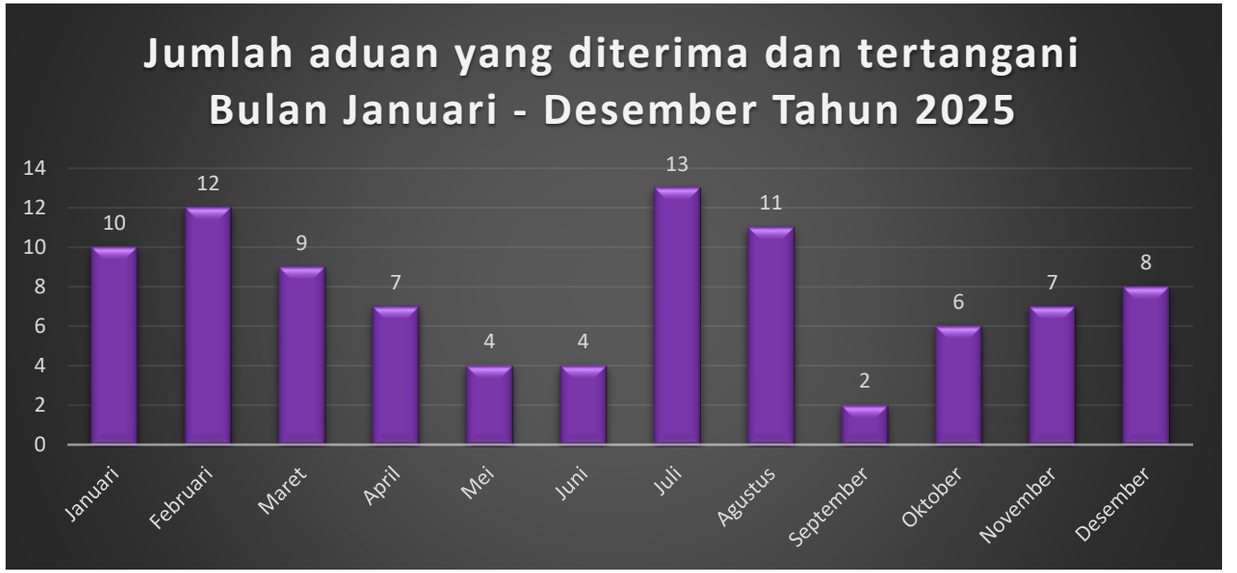
Tahun	Jumlah Pengaduan Masuk	Pengaduan Selesai	Dalam Proses	Rata-Rata Waktu Penyelesaian
2025	93	93	0	2 Hari Kerja

BAB II

PEMBAHASAN

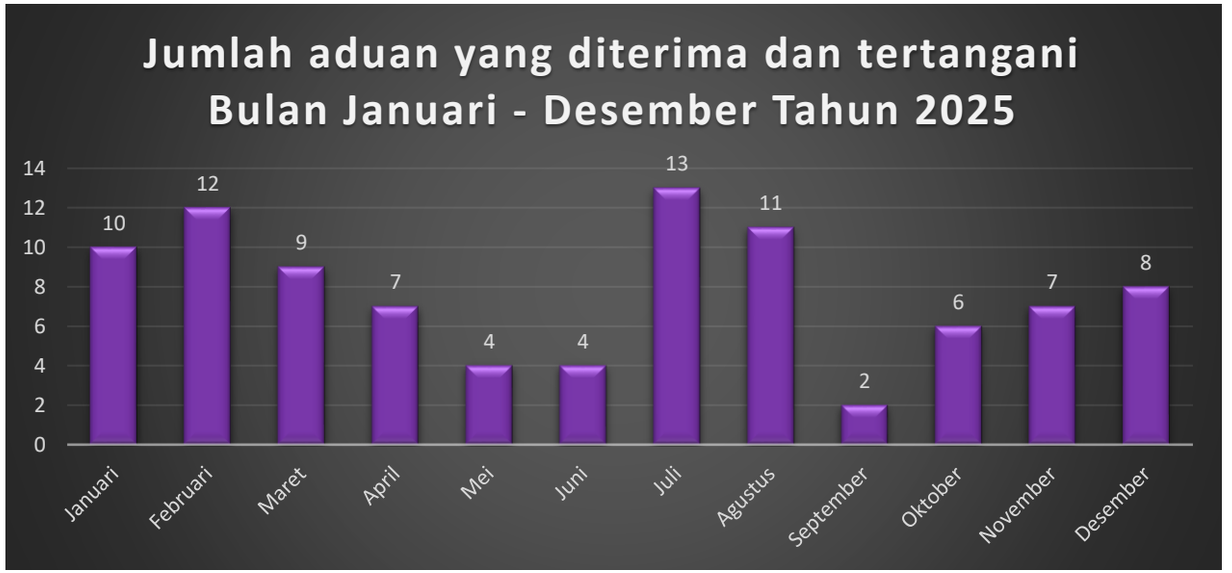
1. Jumlah aduan yang diterima Januari-Desember Tahun 2025 :

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	10
2.	Februari	12
3.	Maret	9
4.	April	7
5.	Mei	4
6.	Juni	4
7.	Juli	13
8.	Agustus	11
9.	September	2
10.	Oktober	6
11.	November	7
12.	Desember	8



2. Jumlah aduan yang ditangani Januari-Desember tahun 2025 :

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	10
2.	Februari	12
3.	Maret	9
4.	April	7
5.	Mei	4
6.	Juni	4
7.	Juli	13
8.	Agustus	11
9.	September	2
10.	Oktober	6
11.	November	7
12.	Desember	8



Laporan Handling Complain selama Bulan Januari hingga Bulan Desember tahun 2025 yang terjadi di RSUD Kabupupaten Temanggung terkait kualitas pelayanan, sarana prasarana dan sumber daya manusia. Pembagian komplain yang mengenai kualitas regulasi / alur pelayanan dari bulan Januari hingga bulan Desember terdapat 55 aduan, kemudian untuk komplain mengenai Sumber Daya Manusia dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember terdiri dari 21 aduan sedangkan untuk sarana dan prasarna jumlah aduan dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember terdapat 17 aduan.

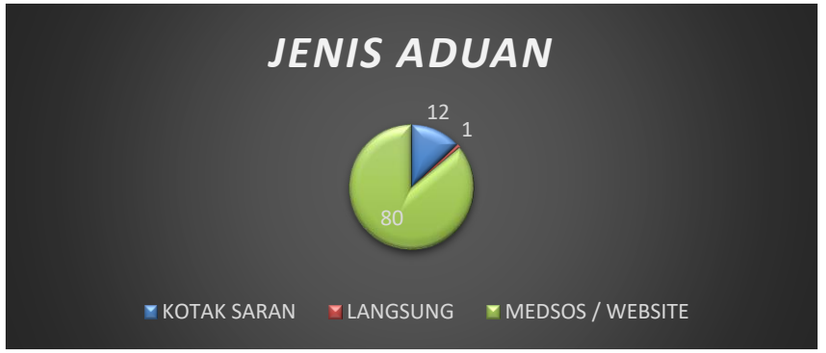
Jadi dari keseluruhan **93** aduan yang diterima hampir sebagian besar berisi tentang kritik dan saran mengenai sikap, perilaku dan kinerja sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kepada pasien seperti pelayanan dokter, perawat, dan petugas non tenaga kesehatan lain.

DATA HANDLING COMPLAIN

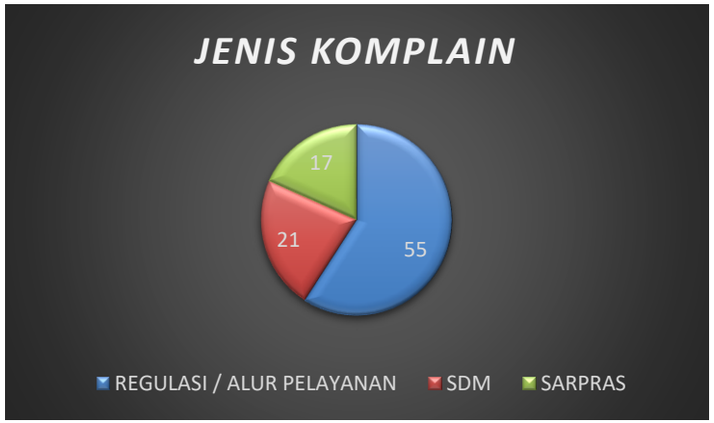
NO	BULAN	KOMPLAIN DITERIMA	GRADING	KOMPLAIN TERSELESAIKAN	KOMPLAIN TIDAK TERSELESAIKAN
1	JANUARI	10	Hijau	10	0
2	FEBRUARI	12	Hijau	12	0
3	MARET	9	Hijau	9	0
4	APRIL	7	Hijau	7	0
5	MEI	4	Hijau	4	0
6	JUNI	4	Hijau	4	0
7	JULI	13	Hijau	13	0
8	AGUSTUS	11	Hijau	11	0
9	SEPTEMBER	2	Hijau	2	0
10	OKTOBER	6	Hijau	6	0
11	NOVEMBER	7	Hijau	7	0
12	DESEMBER	8	Hijau	8	0

TABEL DAN DIAGRAM HANDLING COMPLAIN
RSUD TEMANGGUNG TAHUN 2025
BULAN JANUARI HINGGA BULAN DESEMBER

NO	*JENIS ADUAN*	*JUMLAH*
1	KOTAK SARAN	12
2	LANGSUNG	1
3	MEDSOS	80
	JUMLAH	93



NO	*JENIS KOMPLAIN*	*JUMLAH*
1	REGULASI / ALUR PELAYANAN	55
2	SDM	21
3	SARPRAS	17
	JUMLAH	93



3. Hal-hal yang sudah dilakukan:

- Menangani keluhan, konflik, perbedaan pendapat pasien/keluarga serta pelanggan di rumah sakit.
- Memberikan Informasi dan edukasi kepada masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit.
- Melakukan koordinasi, konfirmasi dan evaluasi pengelolaan keluhan untuk mendapatkan perbaikan pelayanan di rumah sakit.
- Melakukan klarifikasi kepada pemberi aduan.
- Memperbaiki apa yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan.
- Menindaklanjuti komplain

4. Rencana Tindak Lanjut

- Pengelolaan Konflik /keluhan, Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan belum berjalan secara optimal.
- Perlunya perhatian dari manajemen terhadap peningkatan aduan dan saran yang diberikan masyarakat terkait kualitas pelayanan, sarana prasarana terutama SDM.
- Perlunya usaha perbaikan dan tindak lanjut terhadap Konflik /keluhan, Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan agar tidak berulang.
- Terus menghimpun aduan dan masukan untuk demi perbaikan RSUD Temanggung agar lebih baik.

BAB III

PENUTUP

Demikianlah laporan handling complain ini untuk menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kedepan. Semoga pengelolaan aduan, kritik dan saran dari masyarakat, perbedaan pendapat pasien/keluarga serta pelanggan bisa berjalan secara optimal dan semakin baik dalam rangka pebaikan dan meningkatkan kepuasan layanan masyarakat.

Temanggung, 31 Desember 2025

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN TEMANGGUNG

dr. TETTY KURNIAWATI, Sp.S, M.Kes
Pembina Tingkat I
NIP.19760401 200312 2 010