

RENCANA TINDAK LANJUT EVALUASI LAYANAN PENGADUAN & KEBIJAKAN RSUD KABUPATEN TEMANGGUNG TAHUN 2026



Disusun oleh:

HUMAS RSUD KABUPATEN TEMANGGUNG

I. PENDAHULUAN

Berdasarkan Laporan *Handling Complaint* RSUD Kabupaten Temanggung Periode Januari–Agustus 2026, tercatat total 65 pengaduan yang seluruhnya berhasil diselesaikan (100% tuntas dengan Grading Hijau dan rata-rata waktu penyelesaian 2 hari kerja). Evaluasi ini menjadi dasar penting untuk merumuskan rencana tindak lanjut perbaikan layanan serta penguatan kebijakan aturan di lingkungan rumah sakit pada tahun 2026

II. ANALISIS DATA *HANDLING COMPLAINT* (JANUARI-AGUSTUS 2026)

Berdasarkan media pengaduan dan jenisnya, dipetakan sebagai berikut:

- a. Media Pengaduan Dominan: Sebagian besar aduan masuk melalui Media Sosial (60 aduan), disusul aduan langsung (3 aduan) dan kotak saran (2 aduan). Hal ini menunjukkan tingginya ketergantungan masyarakat pada kanal digital/online.
- b. Klasifikasi Jenis Aduan:
 - 1. Regulasi / Alur Pelayanan: 34 aduan (tertinggi).
 - 2. Sumber Daya Manusia (SDM): 20 aduan (terkait sikap, perilaku, dan kinerja tenaga kesehatan/non-nakes).
 - 3. Sarana Prasarana (Sarpras): 11 aduan.

III. MATRIKS RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN LAYANAN

No.	Fokus Evaluasi Temuan	Akar Masalah / Pemicu	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Layanan di RSUD Kab. Temanggung
1.	Regulasi / Alur Pelayanan (34 aduan)	Kompleksitas alur pendaftaran, informasi layanan yang belum sepenuhnya merata, atau hambatan teknis operasional.	• Evaluasi berkala dan penyederhanaan alur (<i>simplifikasi alur pelayanan</i>) di pendaftaran dan poliklinik. • Optimalisasi sosialisasi alur melalui infografis visual di area strategis serta platform digital/media sosial RSUD
2.	Sumber Daya Manusia / SDM (20 aduan)	Kejenuhan kerja, kurangnya keterampilan komunikasi interpersonal (<i>hospital service excellence</i>), atau	• Penyelenggaraan pelatihan <i>Service Excellence</i> dan komunikasi efektif bagi petugas garda depan (dokter, perawat, dan tenaga administrasi)

No.	Fokus Evaluasi Temuan	Akar Masalah / Pemicu	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Layanan di RSUD Kab. Temanggung
		penanganan komplain unit yang lambat.	• Penguatan pengawasan kedisiplinan dan evaluasi perilaku kerja oleh masing-masing Kepala Instalasi/Ruangan.
3.	Sarana Prasarana / Sarpras (11 aduan)	Kapasitas fasilitas pendukung atau kenyamanan ruang tunggu yang belum optimal mengimbangi lonjakan kunjungan.	• Percepatan perbaikan fasilitas fisik atau pemeliharaan berkala sarpras berdasarkan eskalasi laporan harian/mingguan. • Penataan ulang ruang tunggu agar lebih representatif dan nyaman bagi pasien serta keluarga.

IV. PENGINTEGRASIAN HASIL EVALUASI KE DALAM KEBIJAKAN DAN ATURAN BADAN PUBLIK

Agar penanganan aduan dan hasil evaluasi ini memiliki kekuatan hukum serta mengikat seluruh unit di lingkungan RSUD Kabupaten Temanggung, dirumuskan langkah kebijakan sebagai berikut:

1. Pembentukan Surat Keputusan Pimpinan (SK Direktur)

Bentuk Kebijakan: SK Direktur RSUD Kabupaten Temanggung tentang Tim Pengelola Pengaduan dan Peningkatan Mutu Pelayanan.

Muatan Kebijakan:
 - a. Menegaskan standar Response Time dan SLA penyelesaian aduan sesuai grading.
 - b. Mewajibkan setiap instalasi/unit pelayanan untuk mengintegrasikan data rekapitulasi aduan bulanan ke dalam bahan evaluasi Rapat Koordinasi Rutin Manajemen.

2. Revitalisasi SOP (Standar Operasional Prosedur) Internal

Judul SOP: SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Tindak Lintas Unit di RSUD Kabupaten Temanggung.

Poin Penguatan SOP:

- a. Integrasi penanganan aduan media sosial secara real-time antara Tim Humas dengan Unit Pelayanan terkait guna mempercepat verifikasi data di lapangan
- b. Mekanisme umpan balik (feedback) transparan kepada pelapor bahwa aduan telah tuntas diselesaikan dengan grading yang jelas.