



# RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT

## LAPORAN TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN II TAHUN 2025



Jl. RE. Marthadinata, Simboro, Mamuju,  
Sulawesi Barat, 91512

<https://rsud.sulbarprov.go.id>

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik  
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



RSUD Provinsi Sulawesi Barat



@rsudprovsulbar



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Alamat : Jl. RE Marthadinata, Simboro, Mamuju, 91512  
Website: [rsud.sulbarprov.go.id](http://rsud.sulbarprov.go.id) Email: [rsud.provinsi.sulbar@gmail.com](mailto:rsud.provinsi.sulbar@gmail.com)

---

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN**  
**BULAN APRIL s/d JUNI TAHUN 2025**

**A. LATAR BELAKANG**

Dalam memberikan pelayanan Kesehatan di rumah sakit, tidak terlepas adanya komplain yang terjadi antara pasien dan rumah sakit. Komplain merupakan akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara pasien dengan pihak rumah sakit., sehingga keduanya saling terganggu. Untuk itu komplain tersebut perlu diselesaikan dengan baik sehingga tidak melebar terlalu jauh dari pokok permasalahannya.

Komplain ini terjadi karena ketidakcocokan antara nilai atau tujuan-tujuan yang ingin diharapkan oleh pasien terhadap pihak rumah sakit. Hal ini dapat mengganggu bahkan membuat emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja. Pasien yang merasa tidak puas akan mengambil sikap untuk komplain terhadap pihak rumah sakit atas keluhannya, dan sudah menjadi kewajiban pihak rumah sakit untuk menjawab dan menjelaskan komplain dari pihak pasien.

Dalam setiap komplain yang diberikan oleh pasien terhadap RSUD Provinsi Sulawesi Barat selalu ditanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat yang mengikutsertakan pasien dan bila perlu keluarga pasien. Hal ini memang dilakukan agar tidak sampai terjadi konflik yang serius terhadap pasien. Setiap permasalahan yang terjadi selalu diusahakan untuk diselesaikan dengan baik dan kekeluargaan.

**B. LANDASAN HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

4. Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
6. Permenpan Nomor 14 Rahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat.
7. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat Nomor 4/2025 Tahun 2025 Tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat;

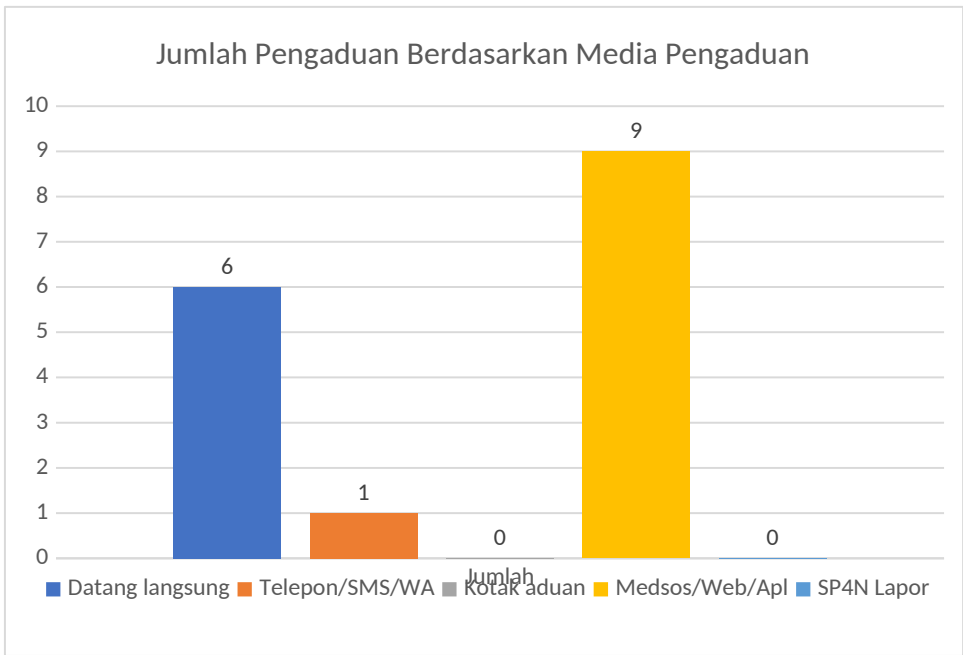
C. MAKSUD DAN TUJUAN

Laporan penanganan pengaduan ini bertujuan untuk menyelesaikan pengaduan yang ada sesuai prosedur dan mengupayakan agar komplain tidak terjadi lagi, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan.

D. JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT

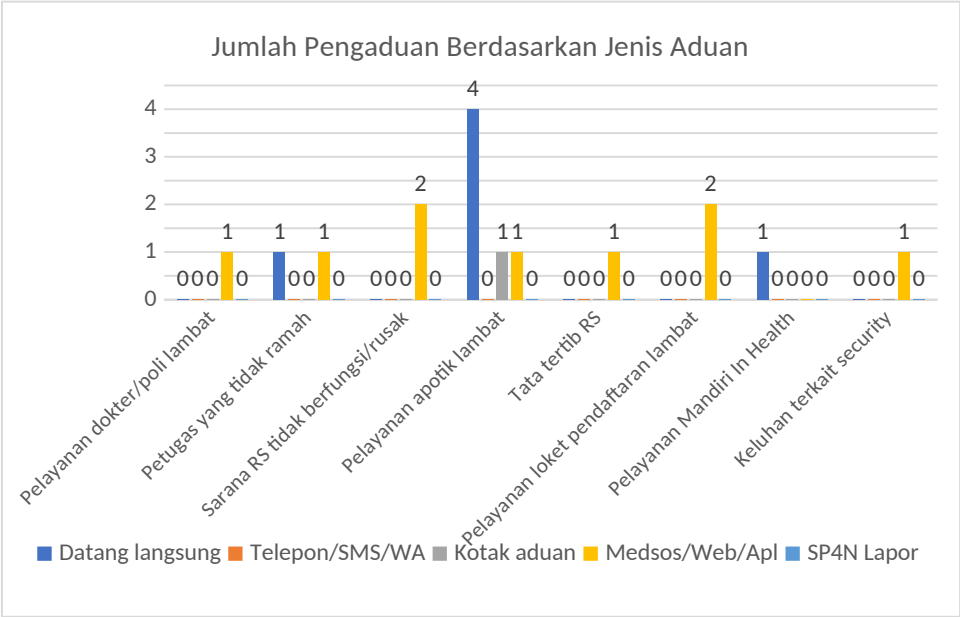
1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Media Pengaduan

| No | Media Pengaduan               | Jumlah |
|----|-------------------------------|--------|
| 1. | Datang Langsung               | 6      |
| 2. | Telepon/SMS/Whatsapp          | 1      |
| 3. | Kotak Aduan                   | 0      |
| 4. | Media Sosial/Website/Aplikasi | 9      |
| 5. | SP4N Lapor                    | 0      |



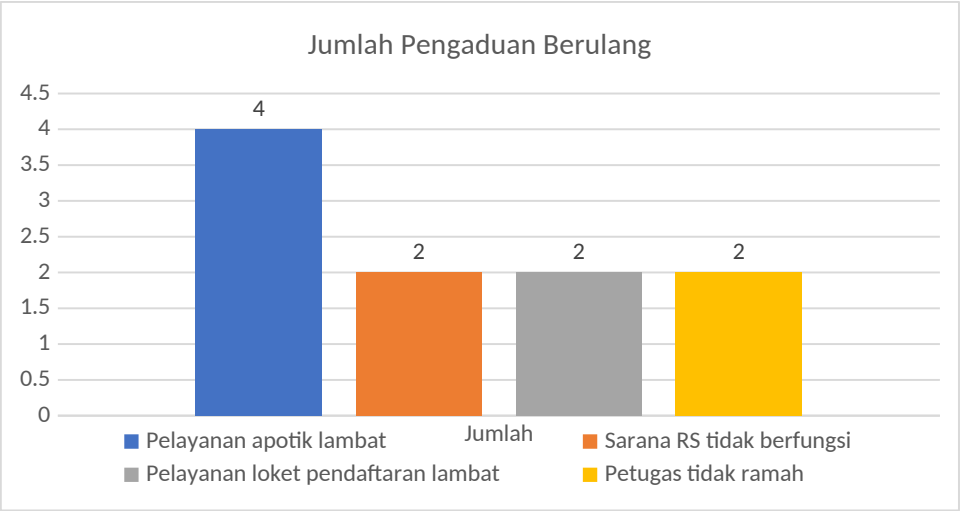
2. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan

| No | Jenis Aduan                                          | Media           |                       |             |                           |            | Total |
|----|------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|-------------|---------------------------|------------|-------|
|    |                                                      | Datang Langsung | Telepom/SMS/ Whatsapp | Kotak Aduan | Medsos/ Website/ Aplikasi | SP4N Lapor |       |
| 1. | Pelayanan dokter/poli lambat                         | -               | -                     | -           | 1                         | -          | 1     |
| 2. | Petugas tidak ramah                                  | 1               | -                     | -           | 1                         | -          | 2     |
| 3. | Sarana RS (toilet, kamar, dll) tidak berfungsi/rusak | -               | -                     | -           | 2                         | -          | 2     |
| 4. | Pelayanan apotik lambat/obat habis                   | 4               | -                     | 1           | 1                         | -          | 6     |
| 5. | Tata tertib RS                                       | -               | -                     | -           | 1                         | -          | 1     |
| 6. | Pelayanan loket pendaftaran lambat                   | -               | -                     | -           | 2                         | -          | 2     |
| 7. | Pelayanan Mandiri In Health                          | 1               | -                     | -           | -                         | -          | 1     |
| 8. | Keluhan terkait security                             | -               | -                     | -           | 1                         | -          | 1     |



3. Jumlah Pengaduan Berulang

| No | Jenis Aduan                                          | Jumlah |
|----|------------------------------------------------------|--------|
| 1. | Pelayanan apotik lambat                              | 4      |
| 2. | Sarana RS (toilet, kamar, dll) tidak berfungsi/rusak | 2      |
| 3. | Pelayanan loket pendaftaran lambat                   | 2      |
| 4. | Petugas tidak ramah                                  | 2      |



4. Status Pengaduan Masyarakat

| No | Bulan | Media           |                       |             |                           |            | Total | Keterangan            |
|----|-------|-----------------|-----------------------|-------------|---------------------------|------------|-------|-----------------------|
|    |       | Datang Langsung | Telepom/SMS/ Whatsapp | Kotak Aduan | Medsos/ Website/ Aplikasi | SP4N Lapor |       |                       |
| 1. | April | 3               | -                     | -           | -                         | -          | 3     | Sudah ditindaklanjuti |
| 2. | Mei   | -               | -                     | 1           | 1                         | -          | 2     | Sudah ditindaklanjuti |
| 3. | Juni  | 3               | -                     | -           | 8                         | -          | 11    | Sudah ditindaklanjuti |

E. KESIMPULAN

Dari hasil penanganan pengaduan masyarakat pada triwulan 2 ini dapat di simpulkan bahwa terdapat 4 (empat) permasalahan yang paling banyak menjadi dasar pengaduan, diantaranya mengenai pelayanan apotik yang lambat, sarana RS (toilet, kamar, dll) tidak berfungsi/rusak, pelayanan loket pendaftaran lambat, dan petugas yang tidak ramah. Dengan demikian RSUD Provinsi Sulawesi Barat langsung menindaklanjuti dengan meneruskan ke bidang terkait dan menyelesaikan permasalahan terkait pengaduan.

F. PENUTUP

Laporan Penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan bahwa setiap kegiatan pelayanan di dilaksanakan berdasarkan standar yang berlaku dan juga sebagai um pan balik serta acuan petugas untuk melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan agar mutu pelayanan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat senantiasa terjamin dan menjadi lebih baik sehingga kedepannya terjadi penurunan jumlah Komplain.

Mengetahui,  
Direktur



dr. Hj. Marintani Erna Dochri  
Nip. 19690524 200312 2 005  
Pangkat/Gol : Pembina Tk. I/IVb

Ketua Tim Penanganan Pengaduan



MUZDALIPAH, SKM,M.Kes  
Nip. 19700407 199803 1 007  
Pangkat/gol: Pembina Tk.I/IVb