



**RSUD PROVINSI
SULAWESI BARAT**

**LAPORAN TINDAK LANJUT
PENANGANAN PENGADUAN
TRIWULAN IV TAHUN 2024**



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

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

  RSUD Provinsi Sulawesi Barat  @rsudprov.sulbar



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Alamat : Jl. RE Marthadinata, Simboro, Mamuju, 91512

Website: rsud.sulbarprov.go.id Email: rsud.provinsi.sulbar@gmail.com

LAPORAN TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

BULAN OKTOBER s/d DESEMBER TAHUN 2024

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 Tahun 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;

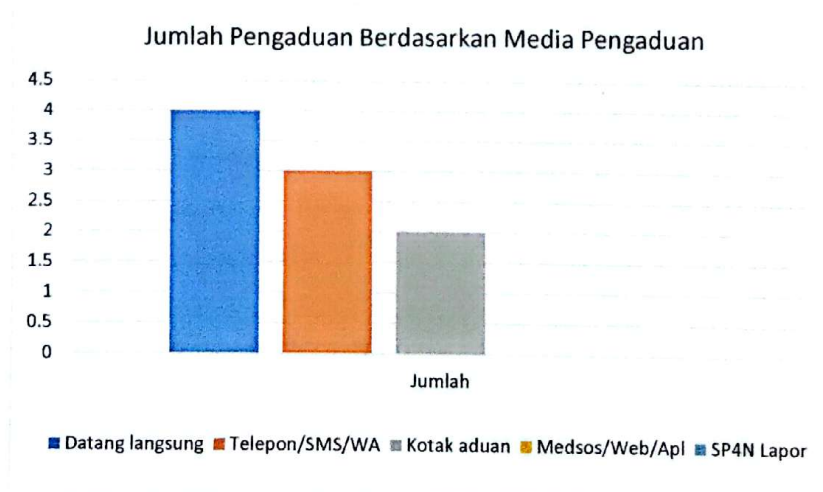
C. MAKSUD DAN TUJUAN

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

D. JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Media Pengaduan

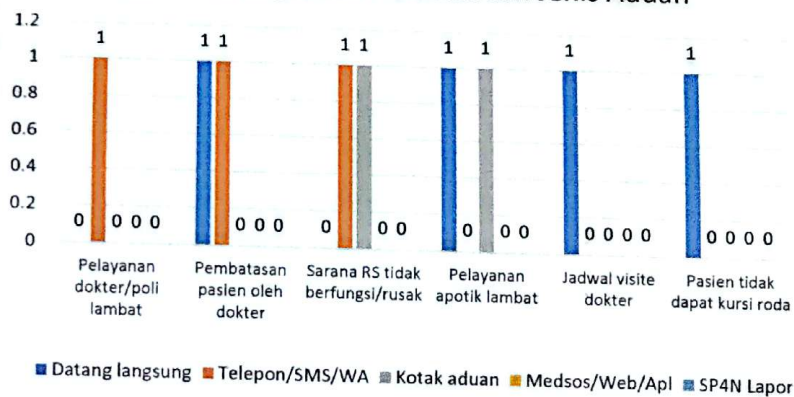
No	Media Pengaduan	Jumlah
1.	Datang Langsung	4
2.	Telepon/SMS/Whatsapp	3
3.	Kotak Aduan	2
4.	Media Sosial/Website/Aplikasi	0
5.	SP4N Lapor	0



2. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan

No	Jenis Aduan	Media					Total
		Datang Langsung	Telepon/SMS/Whatsapp	Kotak Aduan	Medsos/ Website/ Aplikasi	SP4N Laporan	
1.	Pelayanan dokter/poli yang lambat	-	1	-	-	-	1
2.	Pembatasan jumlah pasien oleh dokter	1	1	-	-	-	2
3.	Sarana RS (toilet, kamar, dll) tidak berfungsi/rusak	-	1	1	-	-	2
4.	Pelayanan apotik lambat/obat habis	1	-	1	-	-	2
5.	Jadwal visite dokter	1	-	-	-	-	1
6.	Pasien tidak dapat kursi roda	1	-	-	-	-	1

Jumlah Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan



3. Jumlah Pengaduan Berulang

No	Jenis Aduan	Jumlah
1.	Pembatasan jumlah pasien oleh dokter	2
2.	Sarana RS (toilet, kamar, dll) tidak berfungsi/rusak	2
3.	Pelayanan apotik lambat	2



4. Status Pengaduan Masyarakat

No	Bulan	Media					Total	Keterangan
		Datang Langsung	Telepon/SMS/Whatsapp	Kotak Aduan	Medsos/Website/ Aplikasi	SP4N Lapar		
1.	Oktober	2	1	1	-	-	4	Sudah ditindaklanjuti
2.	November	1	2	1	-	-	4	Sudah ditindaklanjuti
3.	Desember	1	-	-	-	-	1	Sudah ditindaklanjuti

E. KESIMPULAN

Dari hasil penanganan pengaduan masyarakat pada triwulan 4 ini dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 (tiga) permasalahan yang paling banyak menjadi dasar pengaduan, di antaranya mengenai pembatasan jumlah pasien oleh dokter, sarana RS (toilet, kamar, dll) tidak berfungsi/rusak, dan pelayanan apotik yang lambat. 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 laksanakan 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.

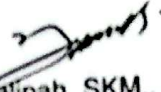
Mengetahui,

Direktur,

Ketua Tim Penanganan Pengaduan,



dr. Hj. Marintani Erna Dochni
Nip. 19690524 200312 2 005
Pangkat/Gol : Pembina Tk. II/lvb



Muzdalipah, SKM., M.Kes
Nip. 19700407 199803 1 007
Pangkat/gol: Pembina Tk. II/lvb