



**EVALUASI PENANGANAN
KELUHAN, MASUKAN SERTA KONSULTASI
TRIWULAN IV TAHUN 2024**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN
KABUPATEN KEBUMEN
2025**



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
RSUD Dr. SOEDIRMAN

Jl. Kebumen Raya Nomor 232, Muktisari Kebumen, Kode Pos 54351
Telepon (0287) 3873318, 381101 Faksimile (0287) 385274
Laman <https://rsudrsoedirman.kebumenkab.go.id> Pos-el rsud@kebumenkab.go.id

**EVALUASI PENANGANAN
KELUHAN, MASUKAN SERTA KONSULTASI
TRIWULAN IV TAHUN 2024**

A. Pendahuluan

Keterbukaan informasi sejalan dengan program pemerintah dalam menata ulang birokrasi melalui reformasi birokrasi. Pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan RSUD Dr. Soedirman Kebumen salah satunya bertujuan untuk menciptakan perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan demi berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, bersih dari perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme, mampu melayani publik secara responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Kebumen dan sekitarnya dalam pelayanan kesehatan.

Jajaran RSUD Dr. Soedirman Kebumen yang merupakan unsur penyelenggara Negara berusaha untuk melayani masyarakat dan menjamin bebas KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) sehingga terwujud pelayanan yang transparan dan akuntabel di bidang pelayanan Kesehatan rujukan.

Amanat peraturan perundang-undangan mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku unsur pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang dimaksudkan dapat mewujudkan akuntabilitas publik menuju ASN yang bersih dan berwibawa serta bebas dari KKN.

Sebagai institusi pelayanan publik, RSUD Dr Soedirman menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana optimal pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mendorong pelayanan yang transparan dan akuntabel. Guna meraih kepercayaan yang tinggi dari publik, maka RSUD dr Soedirman Kebumen senantiasa berupaya memberikan yang terbaik bagi masyarakat salah satunya dengan pemantauan dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat, penyebarluasan informasi yang akurat sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik tersebut, yang diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik menjadi semakin profesional dan informatif sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan meminimalisasi adanya pengaduan pengguna layanan.

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat baik perseorangan dan atau secara internal dan eksternal yang berisi keluhan dan atau pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian hak dan kewajiban pasien.

Terdapat dua jalur pengaduan yaitu :

1. Pengaduan melalui kotak saran/kotak pengaduan yang tersedia di tiap-tiap unit/instalasi/ruang.
2. Pengaduan melalui online, antara lain : pesan singkat (SMS), whatsapp, email, IG, Facebook, website.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan IV Tahun 2024 ini adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Unit Pelayanan Pengaduan RSUD Dr. Soedirman Kebumen kepada Direktur.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh unit pelayanan pengaduan RSUD Dr. Soedirman Kebumen dan upaya perbaikan yang bisa dilakukan kedepannya.

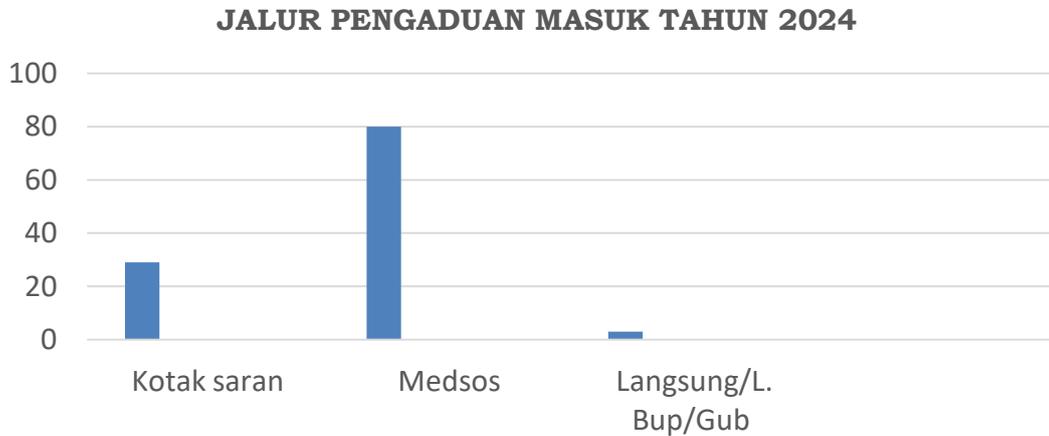
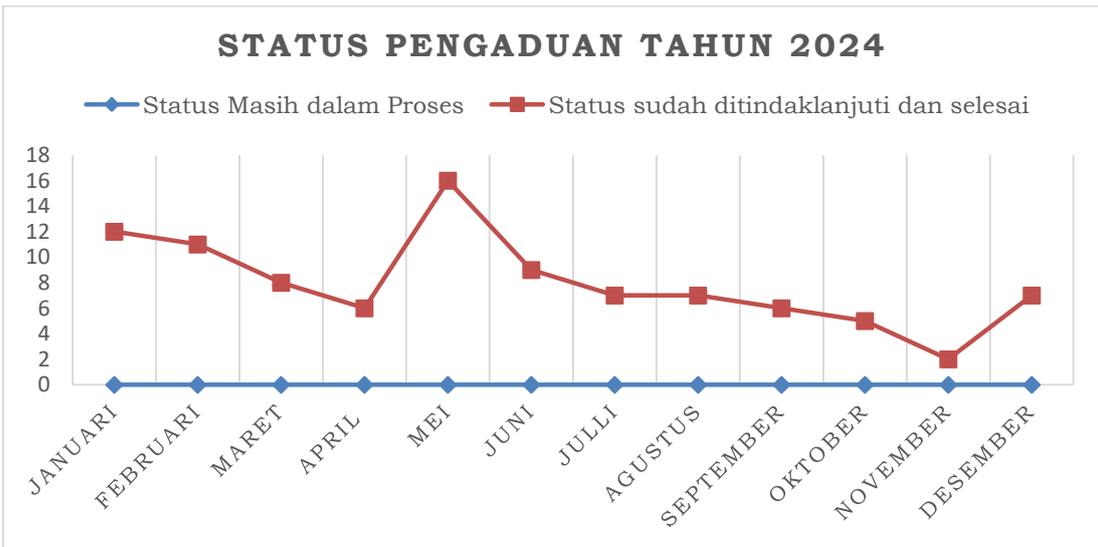
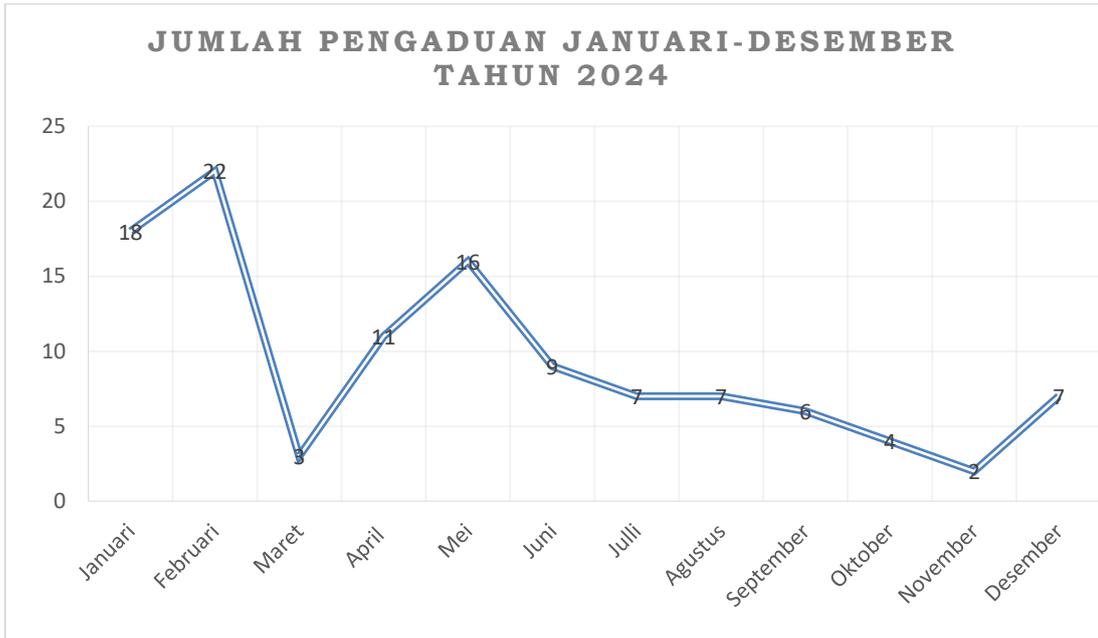
D. Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel Jumlah Pengaduan melalui Berbagai Media 2024

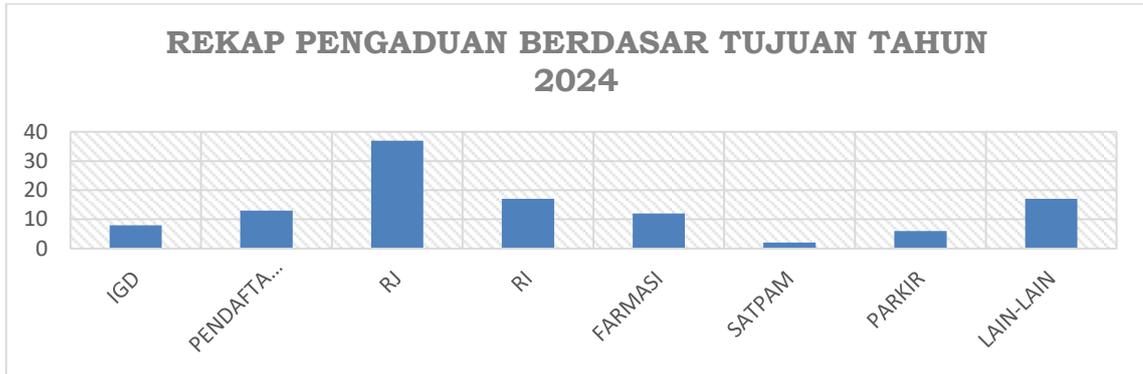
Rekap Komplain Tahun 2024 Berdasarkan Jalur Pengaduan

| No | Bulan | Kotak saran | Medsos | Langsung/L. Bup/Gub | Jumlah | Tindak Lanjut | | |
|---------------|-----------|-------------|-----------|------------------------|------------|---------------|----------|-----------|
| | | | | | | Selesai | Proses | Belum |
| 1 | Januari | 5 | 12 | 0 | 17 | 12 | 0 | 12 |
| 2 | Februari | 9 | 13 | 0 | 22 | 11 | 0 | 11 |
| 3 | Maret | 3 | 5 | 0 | 8 | 8 | 0 | 8 |
| 4 | April | 3 | 3 | 0 | 6 | 6 | 0 | 6 |
| 5 | Mei | 3 | 12 | 1 | 16 | 16 | 0 | 16 |
| 6 | Juni | 0 | 9 | 0 | 9 | 9 | 0 | 9 |
| 7 | Juli | 4 | 3 | 0 | 7 | 7 | 0 | 7 |
| 8 | Agustus | 1 | 5 | 1 | 7 | 7 | 0 | 7 |
| 9 | September | 1 | 5 | 0 | 6 | 6 | 0 | 6 |
| 10 | Oktober | 0 | 5 | 0 | 5 | 5 | 0 | 5 |
| 11 | November | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 12 | Desember | 0 | 6 | 1 | 7 | 7 | 0 | 7 |
| Jumlah | | 29 | 80 | 3 | 112 | 96 | 0 | 96 |



Tabel Jumlah Pengaduan Masyarakat berdasar Tujuan Pengaduan 2024

| NO | BULAN | IGD | PENDFTRN | RJ | RI | FARMASI | SATPAM | PARKIR | LAIN-LAIN | JUMLAH |
|---------------|--------------|------------|-----------------|-----------|-----------|----------------|---------------|---------------|------------------|---------------|
| 1 | Januari | | 2 | 4 | 3 | 3 | | 4 | 2 | 18 |
| 2 | Februari | 1 | 2 | 10 | 4 | | | 1 | 4 | 22 |
| 3 | Maret | | | 0 | | | | | 3 | 3 |
| 4 | April | 1 | 2 | 3 | 2 | | | 1 | 2 | 11 |
| 5 | Mei | 1 | 3 | 5 | 4 | 2 | | | 1 | 16 |
| 6 | Juni | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 9 |
| 7 | Julli | | | 0 | 1 | 3 | 2 | | 1 | 7 |
| 8 | Agustus | 2 | 1 | 2 | | | | | 2 | 7 |
| 9 | September | 1 | | 3 | | 2 | | | | 6 |
| 10 | Oktober | | | 2 | 1 | 1 | | | | 4 |
| 11 | November | | | 2 | | | | | | 2 |
| 12 | Desember | 1 | 2 | 3 | 1 | | | | | 7 |
| Jumlah | | 8 | 13 | 37 | 17 | 12 | 2 | 6 | 17 | 112 |



Terdapat beberapa hambatan dalam proses penyelenggaraan penanganan pengaduan. Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan masyarakat periode Oktober -Desember 2024 adalah sebagai berikut:

1. Faktor komunikasi petugas yang terkadang tidak diterima
2. sebagian masyarakat.
3. Ruang Tunggu Rawat jalan pada saat *peak season* (antara 09.00-11.00) yang sering penuh
4. Antrian pasien yang lama
5. Status pengaduan yang masuk, sudah selesai ditindaklanjuti semua.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut diantaranya adalah:

1. Menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk
2. Meneruskan rekap pengaduan yang masuk tiap bulan ke
3. Instalasi rawat jalan.
4. Menyelesaikan pengaduan yang masuk

E. Tindak Lanjut

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan masyarakat periode Oktober – Desember 2024 telah ditindaklanjuti dengan berbagai langkah sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan dengan pihak – pihak yang terkait dalam aduan masyarakat.
2. Mengadakan rapat koordinasi unit pelayanan pengaduan;

F. Penutup

Laporan tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi ini disusun dengan harapan dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja pelayanan publik dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh unit pelayanan pengaduan yang akan datang.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai wujud pertanggungjawaban kinerja unit agar dimanfaatkan sebagai bahan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di lingkungan RSUD dr Soedirman Kebumen.

Dibuat di Kebumen
pada tanggal 10 Januari 2025
Kepala Unit Pelayanan Pengaduan



Hari Cahyono, S.Kep.,Ns.,M.A.R.S

NIP. 19671210 198702 1 001