

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN I 2025**



**RSUD MAMUJU TENGAH
TAHUN 2025**

I. PENDAHULUAN

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik .

RSUD Mamuju Tengah merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Mamuju Tengah, sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Mamuju Tengah salah satu yang mendapat perhatian secara maksimal yaitu Pengaduan dan Kritik/Saran. Keluhan pelanggan atau komplain adalah suatu bentuk pernyataan ketidakpuasan atau kekecewaan pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan yang tidak terpenuhi.

RSUD Mamuju Tengah menyediakan Ruang Pengaduan sehingga masyarakat dapat secara langsung memberikan keluhannya. Selain ruang pengaduan masyarakat terdapat pula barcode aduan, Call Center (Telepon/Whatsapp), Media Sosial (Facebook & messenger) dan Email.

Pengaduan dan Kritik/Saran dari pihak pengguna jasa RSUD Mamuju Tengah harus segera ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh pihak Rumah Sakit, karena keluhan dan kritik saran tersebut merupakan kontrol masyarakat secara langsung untuk peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit. RSUD Mamuju Tengah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

II. PENGELOLAAN PENGADUAN

Pengelolaan penanganan pengaduan yang diterapkan di RSUD Mamuju Tengah, yaitu :

1. Ruang Pengaduan / Meja Call Center (Langsung)

Untuk pengaduan secara langsung pelanggan bisa menyatakan keluhan pelanggan kepada Petugas Pengaduan di Ruang Pengaduan / Meja Call Center.

2. Scan Barcode

Pelanggan bisa memasukkan keluhan yang sudah disediakan melalui scan barcode keluhan maupun di scan barcode survey kepuasan bagian kritik/saran dimana barcode tersebut tertempel di dinding setiap ruangan yang ada di RSUD Mamuju Tengah.

3. Call Center (Telepon/Whatsapp)

RSUD Mamuju Tengah juga menyediakan Call Center dimana pelanggan bisa mengutarakan keluhan pelanggan melalui Telepon atau Whatsapp ke Nomor 081238269933

4. Media Sosial

Keluhan yang didapat di Rumah Sakit dapat disampaikan melalui Media Sosial yang dimiliki RSUD Mamuju Tengah yaitu :

- a. Facebook : @RSUD Mamuju Tengah
- b. Massanger: @RSUD Mamuju Tengah

5. Email

Pelanggan juga dapat menyampaikan keluhan melalui Email dengan cara mengirimkan email ke alamat rsud.mateng20@gmail.com

III. MONITORING DAN EVALUASI

Tabel 1. Laporan Pengaduan Triwulan I Tahun 2025

No	TANGGAL KOMPLAIN	UNIT YANG DIKOMPLAIN	PENYELESAIAN	STATUS
1	Rabu, 8 Januari 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Interna Dokternya jangan lama sekali baru datang ke rumah sakit, karna kasian orang yang sakit menunggu lama.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan menjelaskan kalau dokter sementara visite di ruang rawat inap.	SUDAH DITINDAK LANJUTI- SELESAI

2	Selasa, 14 Januari 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Sarpras RS Fasilitas kurang, seperti tempat duduk pasien di ruang tunggu, sehingga banyak pasien yang duduk melantai. Pengeras suara panggilan pasien tidak ada. Sebaiknya dokter yang bertugas pada hari yang ditentukan agar tepat waktu sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu.	Disampaikan ke pihak terkait (PPTK dan Perencaan) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . TINDAK LANJUT: Perencanaan memasukkan kursi tunggu ke dalam list pengadaan sarpras.	SUDAH DITINDAK LANJUTI- PROSES (Penambahan Sarana & Prasarana membutuhkan biaya)
3	Selasa, 21 Januari 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Sarpras RS Perlunya tempat duduk yang layak untuk anak dan lansia.	Disampaikan ke pihak terkait (PPTK dan Perencaan) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . TINDAK LANJUT: Perencanaan memasukkan kursi tunggu ke dalam list pengadaan sarpras.	SUDAH DITINDAK LANJUTI- PROSES (Penambahan Sarana & Prasarana membutuhkan biaya)
4	Selasa, 21 Januari 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Gigi Dokter harusnya cepat datang melayani paling lambat jam 8. Dokter harus tepat waktu dalam melayani.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Akan dilakukan penataan kembali TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien. Petugas menyampaikan ke pihak terkait (dokter).	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI
5	Kamis, 23 Januari 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Interna Kalau bisa dokter spesialis ditambah (khususnya interna) supaya yang antri tidak terlalu lama!Tks.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan menjelaskan kalau dokter sementara visite di ruang rawat inap.	SUDAH DITINDAK LANJUTI- SELESAI

6	Kamis, 23 Januari 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Sarpras RS Sebaiknya bagian WC lebih diperhatikan dari segi WC pasien pintunya agar memiliki kunci dan sabun cuci tangan (di Poli)	Disampaikan ke pihak terkait (PPTK dan teknisi) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . TINDAK LANJUT: PPTK mengintruksikan teknisi untuk perbaikan toilet pasien.	SUDAH DITINDAK LANJUTI- SELESAI
7	Jumat, 24 Januari 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Gigi Diharapkan agar dokter dapat ontime melayani sesuai dengan waktu yang tertera pada antrian estimasi dilayani.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Akan dilakukan penataan kembali TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyaman pasien. Petugas menyampaikan ke pihak terkait (dokter).	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI
8	Jumat, 24 Januari 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Sarpras RS Tambahkan kursi.	Disampaikan ke pihak terkait (PPTK dan Perencaan) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . TINDAK LANJUT: Perencanaan memasukkan kursi tunggu ke dalam list pengadaan sarpras.	SUDAH DITINDAK LANJUTI- PROSES (Penambahan Sarana & Prasarana membutuhkan biaya)
9	Rabu, 30 Januari 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Sarpras RS Tempat duduk antrian kurang banyak.	Disampaikan ke pihak terkait (PPTK dan Perencaan) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . TINDAK LANJUT: Perencanaan memasukkan kursi tunggu ke dalam list pengadaan sarpras.	SUDAH DITINDAK LANJUTI- PROSES (Penambahan Sarana & Prasarana membutuhkan biaya)

10	Senin, 3 Februari 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Interna Banyak pasien yang lama menunggu khususnya di Poli dikarenakan lamanya dokter tiba di tempat.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Akan dilakukan penataan kembali TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan menjelaskan kalau dokter sementara visite di ruang rawat inap.	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI
11	Kamis, 6 Februari 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Interna Terlalu lama menunggu dokter.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Akan dilakukan penataan kembali TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan menjelaskan kalau dokter sementara visite di ruang rawat inap.	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI
12	Jumat, 7 Februari 2025 Melalui : aduan langsung di Meja Call Center	Unit yang dikomplain : Apotek/Farmasi Pasien mengajukan keluhan tentang pembelian obat di luar RS. Kemudian dijanjikan pengembalian dana obat tersebut, namun sampai saat ini belum ada pengembalian dana dari pihak RS.	Disampaikan ke pihak terkait (Farmasi dan manajemen) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Akan dilakukan penataan kembali TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan menjelaskan kalau pengembalian dana untuk obat yang dibeli di luar memerlukan waktu untuk proses pencairan dan akan dihubungi langsung oleh pihak RS jika dananya sudah cair.	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI

13	Jumat, 7 Februari 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Sarpras RS Mohon untuk ruang laktasi diperbaiki sarprasnya, karna ruangannya pengap dan kurang bersih.	Disampaikan ke pihak terkait (PJ Sanitasi dan CS) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . TINDAK LANJUT: PJ Sanitasi mengintruksikan CS untuk perbaikan ruang laktasi	SUDAH DITINDAK LANJUTI- SELESAI
14	Jumat, 7 Februari 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Anak Hanya kurang disenyuman saja, maaf ya. Pelayanannya kurang senyum.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Akan dilakukan penataan kembali TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan memperbaiki pelayanan ke depannya.	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI
15	Rabu, 12 Februari 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Sarpras RS Terkhusus bagian WC Pasien jika bisa lebih diperhatikan kebersihan dan kelengkapannya (di Poli).	Disampaikan ke pihak terkait (PJ Sanitasi dan CS) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . TINDAK LANJUT: PJ Sanitasi mengintruksikan CS untuk menjaga kebersihan toilet pasien di Poli.	SUDAH DITINDAK LANJUTI- SELESAI
16	Rabu, 12 Februari 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Gigi Minta tolong agar dokternya datang lebih awal. Pasien sudah banyak antri di pukul 9:23 pagi sayangnya dokter gigi belum ada datang 1 pun.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Akan dilakukan penataan kembali TINDAK LANJUT: Petugas (perawat gigi) memohon maaf atas ketidaknyaman pasien. Petugas menyampaikan ke pihak terkait (dokter).	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI

17	Selasa, 25 Februari 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Sarpras RS Kursi duduk di ruang poli klinik kurang sehingga masih ada yang duduk di bawah.	Disampaikan ke pihak terkait (PPTK dan Perencanaan) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . TINDAK LANJUT: Perencanaan memasukkan kursi tunggu ke dalam list pengadaan sarpras.	SUDAH DITINDAK LANJUTI- PROSES (Penambahan Sarana & Prasarana membutuhkan biaya)
18	Selasa, 4 Maret 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Interna Kodong, bisa mungkin ditambah itu dokter ka'. Lama kasian menunggu pasien kalau Cuma 1.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Akan dilakukan penataan kembali TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan menjelaskan kalau dokter sementara visite di ruang rawat inap.	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI
19	Selasa, 4 Maret 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Gigi Pelayanannya dipercepat karna jam 09:35 saya masih menunggu belum ada yang dipanggil.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Akan dilakukan penataan kembali TINDAK LANJUT: Petugas (perawat gigi) memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan menjelaskan kalau proses pengerjaan gigi memerlukan waktu yang cukup lama. Petugas juga menyampaikan ke pihak terkait (dokter).	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI

20	Selasa, 4 Maret 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Sarpras RS Kursi duduk di ruang poli klinik kurang sehingga masih ada yang duduk di bawah.	Disampaikan ke pihak terkait (PPTK dan Perencanaan) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . TINDAK LANJUT: Perencanaan memasukkan kursi tunggu ke dalam list pengadaan sarpras.	SUDAH DITINDAK LANJUTI-PROSES (Penambahan Sarana & Prasarana membutuhkan biaya)
21	Rabu, 12 Maret 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Sarpras RS Dibagian ruang tunggu poli bisa mungkin pasang kipas dan tambah kursi tunggu .	Disampaikan ke pihak terkait (PPTK dan Perencanaan) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . TINDAK LANJUT: Perencanaan memasukkan kipas dan kursi tunggu ke dalam list pengadaan sarpras.	SUDAH DITINDAK LANJUTI-PROSES (Penambahan Sarana & Prasarana membutuhkan biaya)

IV. PENUTUP

Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Mamuju Tengah bulan Januari-Maret 2025 terdapat 21 aduan, dimana pengaduan tersebut masih mengeluhkan pelayanan di bawah ini :

1. Sarana dan Prasarana sebanyak 10 aduan
2. Poli Interna sebanyak 5 aduan
3. Poli Gigi sebanyak 4 aduan
4. Poli Anak sebanyak 1 aduan
5. Apotek/farmasi sebanyak 1 aduan

Dari 21 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Tobadak, 10 April 2025

Direktur RSUD Mamuju Tengah



dr. Hj. Nur Fitriana, Sp.GK

Nip.19861231 201412 2 001

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN II 2025**



**RSUD MAMUJU TENGAH
TAHUN 2025**

I. PENDAHULUAN

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik .

RSUD Mamuju Tengah merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Mamuju Tengah, sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Mamuju Tengah salah satu yang mendapat perhatian secara maksimal yaitu Pengaduan dan Kritik/Saran. Keluhan pelanggan atau komplain adalah suatu bentuk pernyataan ketidakpuasan atau kekecewaan pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan yang tidak terpenuhi.

RSUD Mamuju Tengah menyediakan Ruang Pengaduan sehingga masyarakat dapat secara langsung memberikan keluhannya. Selain ruang pengaduan masyarakat terdapat pula barcode aduan, Call Center (Telepon/Whatsapp), Media Sosial (Facebook & messenger) dan Email.

Pengaduan dan Kritik/Saran dari pihak pengguna jasa RSUD Mamuju Tengah harus segera ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh pihak Rumah Sakit, karena keluhan dan kritik saran tersebut merupakan kontrol masyarakat secara langsung untuk peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit. RSUD Mamuju Tengah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

II. PENGELOLAAN PENGADUAN

Pengelolaan penanganan pengaduan yang diterapkan di RSUD Mamuju Tengah, yaitu :

1. Ruang Pengaduan / Meja Call Center (Langsung)

Untuk pengaduan secara langsung pelanggan bisa menyatakan keluhan pelanggan kepada Petugas Pengaduan di Ruang Pengaduan / Meja Call Center.

2. Scan Barcode

Pelanggan bisa memasukkan keluhan yang sudah disediakan melalui scan barcode keluhan maupun di scan barcode survey kepuasan bagian kritik/saran dimana barcode tersebut tertempel di dinding setiap ruangan yang ada di RSUD Mamuju Tengah.

3. Call Center (Telepon/Whatsapp)

RSUD Mamuju Tengah juga menyediakan Call Center dimana pelanggan bisa mengutarakan keluhan pelanggan melalui Telepon atau Whatsapp ke Nomor 081238269933

4. Media Sosial

Keluhan yang didapat di Rumah Sakit dapat disampaikan melalui Media Sosial yang dimiliki RSUD Mamuju Tengah yaitu :

- a. Facebook : @RSUD Mamuju Tengah
- b. Messenger: @RSUD Mamuju Tengah

5. Email

Pelanggan juga dapat menyampaikan keluhan melalui Email dengan cara mengirimkan email ke alamat rsud.mateng20@gmail.com

III. MONITORING DAN EVALUASI

Tabel 1. Laporan Pengaduan Triwulan II Tahun 2025

No	TANGGAL KOMPLAIN	UNIT YANG DIKOMPLAIN	PENYELESAIAN	STATUS
1	Senin, 14 April 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Gigi Dokter gigi ada 2 tapi Cuma 1 orang yang bertugas tiap hari. Tolong dokter gigi difungsikan semua demi mengurangi antrian yang panjang.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan menjelaskan kalau ada kerusakan pada 1 alat kompresor sehingga hanya 1 dokter yang dapat melayani untuk saat ini dan menunggu kompresor yang baru tiba di RS.	SUDAH DITINDAK LANJUTI- SELESAI

2	Senin, 21 April 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Obgyn Sarannya Jika memungkinkan pemeriksaan di poli obgyn dilaksanakan sesuai jadwal yg tertera.. Jika pasein dekat okelah bisa pulang dulu.. Jika yg jauh kasian lama menunggu.. Menunggu 2-3 jam ketemu dokter hanya 3-5 menit.. 🚶♀, apa lgi di ruang tunggu banyak pasein dan pengantar yg memiliki berbagai macam keluhan dan kami tidak tau apa kah kami semua tdak memiliki penyakit yg dapat di tularkan... Jika pasien infeksius oklah ada tempat tersendiri namun bagaimna dengan yg tdak mengetahui penyakitx? Takutx kami yg menularkan atau kami yg di tulari.. Berkunjung dengan 1 keluhan,kembali dengan keluhan lain.. Semoga berkunjung berikutnya sudah berubah	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Akan dilakukan penataan kembali TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien. Petugas menyampaikan ke pihak terkait (dokter).	SUDAH DITINDAK LANJUTI- SELESAI
3	Selasa, 29 April 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Gigi Antrian poli gigi harus sesuai dengan datangnya Pasien, siapa yg lebih awal datang, maka mendapat pelayanan lebih awal.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Akan dilakukan penataan kembali TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien. Dan menjelaskan kalau pasien yang dipanggil sesuai dengan nomor urut dari ruang pendaftaran (RM).	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI

4	Kamis, 8 Mei 2025 Ny. S Melalui : aduan langsung di Meja Call Center	Unit yang dikomplain : Apotek/Farmasi Pasien mengajukan keluhan tentang pembelian obat di luar RS. Kemudian dijanjikan pengembalian dana obat tersebut, namun sampai saat ini belum ada pengembalian dana dari pihak RS.	Disampaikan ke pihak terkait (Farmasi dan manajemen) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Akan dilakukan penataan kembali TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan menjelaskan kalau pengembalian dana untuk obat yang dibeli di luar memerlukan waktu untuk proses pencairan dan akan dihubungi langsung oleh pihak RS jika dananya sudah cair.	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI
5	Senin, 28 Mei 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Sarpras RS karena pasien sangat lama menunggu saran saya sediakan lah minimal satu kipas angin di dekat ruang tunggu. dan juga dokter kalau boleh kasi kepastian kapan akan datang, karena kesian pasiennya sudah sangat lama menunggu namun tidak ada kepastian dari dokternya. Terimakasih 🙏	Disampaikan ke pihak terkait (PPTK dan Perencanaan) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . TINDAK LANJUT: Perencanaan memasukkan kipas angin ke dalam list pengadaan sarpras.	SUDAH DITINDAK LANJUTI- PROSES (Penambahan Sarana & Prasarana membutuhkan biaya)
6	Senin, 2 Juni 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Sarpras RS Kursi tunggu di perbanyak, krn kesian klo smntara banyak pasien.. Tpi selainnya itu sudah bagus	Disampaikan ke pihak terkait (PPTK dan Perencanaan) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . TINDAK LANJUT: Perencanaan memasukkan kursi tunggu ke dalam list pengadaan sarpras.	SUDAH DITINDAK LANJUTI- PROSES (Penambahan Sarana & Prasarana membutuhkan biaya)

7	Selasa, 17 Juni 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Gigi Petugas yang baik adalah petugas yang ramah kepada pasien dan menjelaskan dengan baik tentang pertanyaan pasien. Bukannya malah menunjukkan sikap yang seolah olah dia merasa capek dengan tugasnya.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Akan dilakukan penataan kembali TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan memperbaiki pelayanan ke depannya.	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI
8	Kamis, 8 Mei 2025 Ny. D Melalui : aduan langsung di Meja Call Center	Unit yang dikomplain : Apotek/Farmasi Pasien mengajukan keluhan tentang pembelian obat di luar RS. Kemudian dijanjikan pengembalian dana obat tersebut, namun sampai saat ini belum ada pengembalian dana dari pihak RS.	Disampaikan ke pihak terkait (Farmasi dan manajemen) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Akan dilakukan penataan kembali TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan menjelaskan kalau pengembalian dana untuk obat yang dibeli di luar memerlukan waktu untuk proses pencairan dan akan dihubungi langsung oleh pihak RS jika dananya sudah cair.	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI

IV. PENUTUP

Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Mamuju Tengah bulan April-Juni 2025 terdapat 8 aduan, dimana pengaduan tersebut masih mengeluhkan pelayanan di bawah ini :

1. Sarana dan Prasarana sebanyak 2 aduan
2. Poli Gigi sebanyak 3 aduan
3. Poli Obgyn sebanyak 1 aduan
4. Apotek/farmasi sebanyak 2 aduan

Dari 8 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Tobadak, 3 Juli 2025

Direktur RSUD Mamuju Tengah



dr. Hj. Nur Fitriana, Sp.GK
Nip.19861231 201412 2 0

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN III 2025**



**RSUD MAMUJU TENGAH
TAHUN 2025**

I. PENDAHULUAN

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik .

RSUD Mamuju Tengah merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Mamuju Tengah, sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Mamuju Tengah salah satu yang mendapat perhatian secara maksimal yaitu Pengaduan dan Kritik/Saran. Keluhan pelanggan atau komplain adalah suatu bentuk pernyataan ketidakpuasan atau kekecewaan pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan yang tidak terpenuhi.

RSUD Mamuju Tengah menyediakan Ruang Pengaduan sehingga masyarakat dapat secara langsung memberikan keluhannya. Selain ruang pengaduan masyarakat terdapat pula barcode aduan, Call Center (Telepon/Whatsapp), Media Sosial (Facebook & messenger) dan Email.

Pengaduan dan Kritik/Saran dari pihak pengguna jasa RSUD Mamuju Tengah harus segera ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh pihak Rumah Sakit, karena keluhan dan kritik saran tersebut merupakan kontrol masyarakat secara langsung untuk peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit. RSUD Mamuju Tengah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

II. PENGELOLAAN PENGADUAN

Pengelolaan penanganan pengaduan yang diterapkan di RSUD Mamuju Tengah, yaitu :

1. Ruang Pengaduan / Meja Call Center (Langsung)

Untuk pengaduan secara langsung pelanggan bisa menyatakan keluhan pelanggan kepada Petugas Pengaduan di Ruang Pengaduan / Meja Call Center.

2. Scan Barcode

Pelanggan bisa memasukkan keluhan yang sudah disediakan melalui scan barcode keluhan maupun di scan barcode survey kepuasan bagian kritik/saran dimana barcode tersebut tertempel di dinding setiap ruangan yang ada di RSUD Mamuju Tengah.

3. Call Center (Telepon/Whatsapp)

RSUD Mamuju Tengah juga menyediakan Call Center dimana pelanggan bisa mengutarakan keluhan pelanggan melalui Telepon atau Whatsapp ke Nomor 081238269933

4. Media Sosial

Keluhan yang didapat di Rumah Sakit dapat disampaikan melalui Media Sosial yang dimiliki RSUD Mamuju Tengah yaitu :

- a. Facebook : @RSUD Mamuju Tengah
- b. Messenger: @RSUD Mamuju Tengah

5. Email

Pelanggan juga dapat menyampaikan keluhan melalui Email dengan cara mengirimkan email ke alamat rsud.mateng20@gmail.com

III. MONITORING DAN EVALUASI

Tabel 1. Laporan Pengaduan Triwulan III Tahun 2025

No	TANGGAL KOMPLAIN	UNIT YANG DIKOMPLAIN	PENYELESAIAN	STATUS
1	Senin, 7 Juli 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain :RM/ Pendaftaran Saran saya petugasnya harus lebih ramah lagi pada pasien yang sedang berobat, terimakasih	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan memperbaiki pelayanan ke depannya dengan menerapkan 5 S.	SUDAH DITINDAK LANJUTI- SELESAI

2	Sabtu, 28 Juli 2025 Tn. S Melalui : aduan langsung di Meja Call Center	Unit yang dikomplain : Apotik/ Farmasi Pasien mengajukan komplemen tentang pembelian obat di luar RS. Kemudian dijanjikan pengembalian dana obat tersebut, namun sampai saat ini belum ada pengembalian dana dari pihak RS	Disampaikan ke pihak terkait (Farmasi dan manajemen) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan menjelaskan kalau pengembalian dana untuk obat yang dibeli di luar memerlukan waktu untuk proses pencairan dan akan dihubungi langsung oleh pihak RS jika dananya sudah cair.	SUDAH DITINDAK LANJUTI- SELESAI
3	Senin, 28 Juli 2025 Tn. A Melalui : aduan langsung di Meja Call Center	Unit yang dikomplain : Apotik/ Farmasi Pasien mengajukan komplemen tentang pembelian obat di luar RS. Kemudian dijanjikan pengembalian dana obat tersebut, namun sampai saat ini belum ada pengembalian dana dari pihak RS	Disampaikan ke pihak terkait (Farmasi dan manajemen) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan menjelaskan kalau pengembalian dana untuk obat yang dibeli di luar memerlukan waktu untuk proses pencairan dan akan dihubungi langsung oleh pihak RS jika dananya sudah cair	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI
4	Senin, 28 Juli 2025 Melalui: Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Gigi Saran saya, smoga bisa menambah dokter nya soalnya saya memunggu pagi biasa sampai jam +-11 baru dilayani, mungkin- karna pasiennya banyak	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien. Kepala seksi menyampaikan ke pihak terkait (dokter). dan di Bulan Agustus dokter yang bersangkutan diberi SP 1 dari atasan (Direktur) dan berjanji tidak akan terulang lagi	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI

5	Jumat, 1 Agustus 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : RM/ Pendaftaran kalau boleh loket pendaftarannya d tambah 1 lagi untuk meminimalisir tertumpuknya pengantri.. 🙏🙏	Menyampaikan ke kepala seksi mengenai keluhan dan usulan pasien. TINDAK LANJUT: sebelumnya loket pendaftaran sudah ditambahkan menjadi 4 loket sesuai standar	SUDAH DITINDAK LANJUTI- SELESAI
6	Rabu, 6 Agustus 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : RM/ Pendaftaran Kebersihan Kamar mandi Perhatikan	Disampaikan ke pihak terkait (PJ Sanitasi dan CS) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. TINDAK LANJUT: PJ Sanitasi mengintruksikan CS untuk menjaga kebersihan kamar mandi di RM	SUDAH DITINDAK LANJUTI- SELESAI
7	Kamis, 21 Agustus 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Bedah Saran, di kembangkan lagi keramahannya pelayanan nya juga sudah sangat bagus, kritikan fokus pada peningkatan keramahan petugas kepada pasien 🙏	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan memperbaiki pelayanan ke depannya dengan menerapkan 5 S.	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI
8	Selasa, 23 September 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Obgyn Dokternya paling tidak tiap bidang dua,jadi tidak lama menunggu pasien 😊	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah saki TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan menjelaskan kalau dokter sementara visite di ruang rawat inap	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI

9	Rabu, 23 September 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Sarpras RS Tolong utk fasilitas kursi tunggu untuk ibu hamil bisa di perhatikan, krna banyak ibu hamil yg menunggu sambil berdiri karena tidk kebagian kursi tunggu, untuk playanan yg lainnya sdh sngat baik, termakasih	Disampaikan ke pihak terkait (PPTK dan Perencaan) TINDAK LANJUT: Perencanaan memasukkan kursi tunggu ke dalam list pengadaan sarpras	SUDAH DITINDAK LANJUTI-PROSES (Penambahan Sarana & Prasarana membutuhkan biaya)
---	---	--	---	---

IV. PENUTUP

Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Mamuju Tengah bulan Juli-September 2025 terdapat 9 aduan, dimana pengaduan tersebut masih mengeluhkan pelayanan di bawah ini :

1. RM/ Pendaftaran sebanyak 3 aduan
2. Poli Gigi sebanyak 1 aduan
3. Poli Bedah sebanyak 1 aduan
4. Poli Obgyn sebanyak 1 aduan
5. Apotek/farmasi sebanyak 2 aduan
6. Sarana prasarana RS sebanyak 1 aduan

Dari 9 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Tobadak, 3 Oktober 2025

Direktur RSUD Mamuju Tengah



dr. Hj. Nur Fitriana, Sp.GK

Nip.19861231 201412 2 0

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV 2025**



**RSUD MAMUJU TENGAH
TAHUN 2025**

I. PENDAHULUAN

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik .

RSUD Mamuju Tengah merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Mamuju Tengah, sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Mamuju Tengah salah satu yang mendapat perhatian secara maksimal yaitu Pengaduan dan Kritik/Saran. Keluhan pelanggan atau komplain adalah suatu bentuk pernyataan ketidakpuasan atau kekecewaan pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan yang tidak terpenuhi.

RSUD Mamuju Tengah menyediakan Ruang Pengaduan sehingga masyarakat dapat secara langsung memberikan keluhannya. Selain ruang pengaduan masyarakat terdapat pula barcode aduan, Call Center (Telepon/Whatsapp), Media Sosial (Facebook & messenger) dan Email.

Pengaduan dan Kritik/Saran dari pihak pengguna jasa RSUD Mamuju Tengah harus segera ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh pihak Rumah Sakit, karena keluhan dan kritik saran tersebut merupakan kontrol masyarakat secara langsung untuk peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit. RSUD Mamuju Tengah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

II. PENGELOLAAN PENGADUAN

Pengelolaan penanganan pengaduan yang diterapkan di RSUD Mamuju Tengah, yaitu :

1. Ruang Pengaduan / Meja Call Center (Langsung)

Untuk pengaduan secara langsung pelanggan bisa menyatakan keluhan pelanggan kepada Petugas Pengaduan di Ruang Pengaduan / Meja Call Center.

2. Scan Barcode

Pelanggan bisa memasukkan keluhan yang sudah disediakan melalui scan barcode keluhan maupun di scan barcode survey kepuasan bagian kritik/saran dimana barcode tersebut tertempel di dinding setiap ruangan yang ada di RSUD Mamuju Tengah.

3. Call Center (Telepon/Whatsapp)

RSUD Mamuju Tengah juga menyediakan Call Center dimana pelanggan bisa mengutarakan keluhan pelanggan melalui Telepon atau Whatsapp ke Nomor 081238269933

4. Media Sosial

Keluhan yang didapat di Rumah Sakit dapat disampaikan melalui Media Sosial yang dimiliki RSUD Mamuju Tengah yaitu :

- a. Facebook : @RSUD Mamuju Tengah
- b. Messenger: @RSUD Mamuju Tengah

5. Email

Pelanggan juga dapat menyampaikan keluhan melalui Email dengan cara mengirimkan email ke alamat rsud.mateng20@gmail.com

III. MONITORING DAN EVALUASI

Tabel 1. Laporan Pengaduan Triwulan IV Tahun 2025

No	TANGGAL KOMPLAIN	UNIT YANG DIKOMPLAIN	PENYELESAIAN	STATUS
1	Kamis, 16 Oktober 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain :Poli Obgyn Waktu layanan bisa di percepat	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan menjelaskan kalau dokter sementara visite di ruang rawat inap dan akan segera melayani setelah selesai visite	SUDAH DITINDAK LANJUTI- SELESAI

2	Selasa, 28 Oktober 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Anak Dokter anak ditambah lg 1, jd untuk pasien anak rawat jalan tdk menunggu bgt lama krn tugas antara poli dan perawatan terbagi	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan menjelaskan kalau dokter sementara visite di ruang rawat inap dan akan segera melayani setelah selesai visite	SUDAH DITINDAK LANJUTI- SELESAI
3	Selasa, 28 Oktober 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Gigi sekedar saran air kumur di isi dan wadahx di ganti at di cuci setiap pasien. Semoga alatx selalu disterilkan	Disampaikan ke pihak terkait (PJ Poliklinik dan staf Poli Gigi) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit TINDAK LANJUT: Petugas memastikan wadah air kumur dicuci dan diganti setelah setiap pasien sesuai standar PPI.	SUDAH DITINDAK LANJUTI - SELESAI
4	Senin, 3 November 2025 Melalui: Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Ruang Tunggu Poliklinik (sarpras) Klw bisa ad ruangan khusus anak"main	Disampaikan ke pihak terkait (PPTK dan IPSRS) untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit TINDAK LANJUT: Dilakukan Pengecekan awal terhadap kondisi ruang bermain anak untuk melihat kelayakan, kebersihan, dan fasilitas yang tersedia	SUDAH DITINDAK LANJUTI - PROSES
5	Kamis, 27 November 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Gigi Waktu tunggu pasien untuk bertemu dokter diupayakan tdk terlalu lama lagi.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan menjelaskan bahwa durasi pelayanan poli gigi lebih lama karena proses tindakan yang memerlukan ketelitian	SUDAH DITINDAK LANJUTI- SELESAI

6	Kamis, 27 November 2025 Melalui : Scan Barcode survey kepuasan	Unit yang dikomplain : Poli Gigi Agar proses antrian lebih tertib dan sesuai prosedur antrian	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan pasien dan menjelaskan bahwa pemanggilan pasien telah mengikuti urutan nomor antrian sesuai prosedur pelayanan	SUDAH DITINDAK LANJUTI- SELESAI
----------	--	---	---	--

IV. PENUTUP

Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Mamuju Tengah bulan Oktober-Desember 2025 terdapat 6 aduan, dimana pengaduan tersebut masih mengeluhkan pelayanan di bawah ini :

1. Poli Gigi sebanyak 3 aduan
2. Poli Anak sebanyak 1 aduan
3. Poli Obgyn sebanyak 1 aduan
4. Sarana prasarana RS sebanyak 1 aduan

Dari 6 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Tobadak, 2 Januari 2026

Plt. Direktur RSUD Mamuju Tengah



Setya Bero, SKM.,M.M.Kes

Nip.19680717 199103 1 010