

# LAPORAN

## PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT



**RSUP PROF.Dr.I.G.N.G NGOERAH**  
**Tahun 2025**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk umpan balik (feedback) yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan. Pengelolaan pengaduan yang baik menjadi instrumen evaluasi untuk meningkatkan mutu layanan, keselamatan pasien, serta kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah sebagai rumah sakit rujukan nasional wajib menyelenggarakan pengelolaan pengaduan masyarakat secara sistematis, transparan, dan akuntabel sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta mendukung pencapaian Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) dan Program Kerja Unit.

#### **B. Tujuan**

Penyusunan Laporan Pengaduan Tahun 2025 bertujuan untuk:

1. Menyajikan data dan tren pengaduan masyarakat selama Tahun 2025.
2. Melakukan analisis terhadap jenis dan kategori pengaduan.
3. Menjadi dasar evaluasi dan perencanaan perbaikan pelayanan (RTL).
4. Memenuhi kewajiban pelaporan sesuai regulasi.

#### **C. Landasan Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan
3. Permenkes RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PENGADUAN

Sepanjang Januari–Desember 2025, RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah menerima pengaduan masyarakat yang berasal dari pasien, keluarga pasien, dan pengguna layanan melalui berbagai media pengaduan resmi. Seluruh pengaduan dicatat, diklasifikasikan, dianalisis, serta ditindaklanjuti oleh unit terkait.

RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah menerima sebanyak 1.982 pengaduan masyarakat yang berasal dari pasien, keluarga pasien, dan pengguna layanan. Seluruh pengaduan tersebut telah ditangani sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku.

Kategori	Jenis Pelayanan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	Septem ber	Okto ber	Novem ber	Desem ber
pelayanan	Alur pelayanan	15	13	2	3	1	4	6	10	4	10	3	2
	Antrian Operasi	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	1
	Antrian Registrasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
	Respon Time	4	2	2	2	0	0	4		2	2	0	2
	Penunjang	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Farmasi	0	0	3	1	1	2	2	1	0	0	1	
	Peserta Didik	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
Umum dan Informasi	Informasi	41	34	15	12	20	11	7	21	13	7	7	1
	Sarana dan Prasarana	1	7	8	11	6	16	10	16	4	10	2	9
	Informasi Registrasi Online	42	55	119	96	118	63	79	117	80	83	49	66
SDM	SDM	18	5	8	4	4	2	11	3	4	6	3	7
Prosedur dan Jaminan	Salah Rujukan BPJS	92	85	82	64	30	32	4	6	31	39	49	19
	Tarif	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
<b>Total Pengaduan</b>	<b>Total Pengaduan</b>	215	202	239	193	180	130	127	174	138	159	115	110

## Grafik Tren Pengaduan Tahun 2025



## **BAB III**

### **ANALISIS PENGADUAN**

Berdasarkan rekapitulasi data pengaduan masyarakat selama periode Januari hingga Desember 2025, RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah menerima total **1.982 pengaduan**. Jumlah pengaduan tertinggi terjadi pada bulan **Maret (239 pengaduan)**, sedangkan jumlah terendah tercatat pada bulan **Desember (110 pengaduan)**. Secara umum, terlihat **tren penurunan pengaduan pada semester II**, yang menunjukkan adanya perbaikan berkelanjutan dalam sistem pelayanan dan penanganan keluhan.

---

## **2. Analisis Pengaduan Berdasarkan Kategori Pelayanan**

### **a. Kategori Pelayanan**

Pengaduan pada kategori pelayanan mencakup alur pelayanan, antrian operasi, antrian registrasi, respon time, penunjang, farmasi, dan peserta didik. Dari data yang tersedia, **alur pelayanan** merupakan jenis pengaduan terbanyak dalam kategori ini, terutama pada bulan Januari dan Februari. Penurunan jumlah pengaduan pada bulan-bulan selanjutnya mengindikasikan peningkatan pemahaman pasien terhadap alur pelayanan serta perbaikan dalam sistem informasi layanan.

Pengaduan terkait **antrian operasi dan antrian registrasi** relatif rendah dan bersifat fluktuatif, dengan peningkatan kecil pada periode tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa antrian belum menjadi masalah sistemik, namun tetap memerlukan pemantauan berkelanjutan.

### **b. Kategori Umum dan Informasi**

Kategori Umum dan Informasi menjadi **kontributor terbesar pengaduan tahun 2025**, khususnya pada jenis pelayanan **Informasi Registrasi Online**. Lonjakan signifikan terjadi pada bulan Maret dan Mei, yang menunjukkan bahwa sistem dan alur registrasi online masih menjadi tantangan utama bagi pasien, baik dari sisi teknis maupun pemahaman pengguna.

Pengaduan terkait **informasi umum** dan **sarana dan prasarana** juga menunjukkan fluktuasi, terutama pada pertengahan tahun. Hal ini berkaitan dengan tingginya volume kunjungan pasien serta keterbatasan fasilitas fisik rumah sakit.

### **c. Kategori SDM**

Pengaduan terkait SDM relatif **rendah dan stabil** sepanjang tahun. Keluhan umumnya berkaitan dengan aspek komunikasi, sikap, dan pelayanan petugas. Tidak ditemukan lonjakan pengaduan yang signifikan, yang menunjukkan bahwa secara umum kinerja SDM sudah berjalan cukup baik, meskipun tetap diperlukan penguatan kompetensi dan etika pelayanan.

### **d. Kategori Prosedur dan Jaminan**

Pada kategori Prosedur dan Jaminan, pengaduan didominasi oleh **Salah Rujukan BPJS**, dengan jumlah yang sangat tinggi pada awal tahun. Namun, mulai bulan Mei hingga Juli terjadi **penurunan drastis**, yang mengindikasikan adanya perbaikan koordinasi dengan fasilitas kesehatan perujuk. Meskipun sempat mengalami peningkatan kembali pada beberapa bulan, jumlahnya tetap lebih rendah dibandingkan awal tahun.

Pengaduan terkait **tarif** sangat minimal dan hanya tercatat pada bulan Desember, menunjukkan bahwa informasi biaya layanan secara umum telah tersampaikan dengan baik kepada pasien.

---

## **3. Analisis Tren Bulanan Pengaduan**

Analisis tren bulanan menunjukkan bahwa pengaduan mengalami fluktuasi pada semester I dan **penurunan konsisten pada semester II**. Penurunan paling signifikan terjadi pada kategori Prosedur dan Jaminan serta Umum dan Informasi, yang merupakan indikator keberhasilan tindak lanjut dan perbaikan sistem pelayanan.

---

#### **4. Analisis Pengaduan Berdasarkan Tingkat Risiko (Grading)**

Seluruh pengaduan masyarakat selama Tahun 2025 termasuk dalam **Grading Hijau**, tanpa terdapat pengaduan Grading Kuning maupun Merah. Hal ini menunjukkan bahwa:

1. Tidak terdapat pengaduan yang menimbulkan risiko serius terhadap keselamatan pasien.
  2. Tidak ada pengaduan yang berdampak pada kerugian besar maupun risiko hukum.
  3. Sistem penanganan pengaduan mampu mencegah eskalasi keluhan sejak dini.
- 

#### **5. Kesimpulan Analisis**

Berdasarkan hasil analisis data pengaduan Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa:

1. Jumlah pengaduan menunjukkan **tren menurun**, terutama pada akhir tahun.
2. Pengaduan terbanyak berasal dari kategori **Umum dan Informasi**, khususnya Informasi Registrasi Online.
3. Pengaduan terkait **Salah Rujukan BPJS** mengalami penurunan signifikan setelah dilakukan koordinasi dan perbaikan mekanisme rujukan.
4. Seluruh pengaduan dapat ditangani dengan baik tanpa eskalasi risiko, tercermin dari 100% pengaduan Grading Hijau.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data pengaduan masyarakat RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah selama periode Januari sampai dengan Desember Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa:

1. **Jumlah pengaduan masyarakat menunjukkan tren penurunan secara bertahap**, dengan total pengaduan tertinggi terjadi pada bulan Maret dan terendah pada bulan Desember. Hal ini mencerminkan adanya perbaikan berkelanjutan dalam mutu pelayanan dan sistem penanganan pengaduan.
2. **Kategori Umum dan Informasi merupakan penyumbang pengaduan terbesar**, khususnya pada jenis pelayanan Informasi Registrasi Online. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem dan pemahaman masyarakat terhadap registrasi online masih memerlukan penyempurnaan dan penguatan edukasi.
3. **Pengaduan pada kategori Prosedur dan Jaminan, terutama terkait Salah Rujukan BPJS**, mengalami penurunan signifikan pada semester kedua tahun 2025. Hal ini mengindikasikan bahwa koordinasi dengan fasilitas kesehatan perujuk dan perbaikan mekanisme rujukan mulai menunjukkan hasil yang positif.
4. **Pengaduan pada kategori Pelayanan dan SDM relatif rendah dan stabil**, yang menandakan bahwa proses pelayanan inti serta kinerja petugas secara umum telah berjalan cukup baik, meskipun tetap diperlukan pemantauan dan peningkatan kualitas secara berkelanjutan.
5. **Seluruh pengaduan yang masuk selama Tahun 2025 termasuk dalam kategori Grading Hijau**, tanpa adanya pengaduan Grading Kuning maupun Merah. Hal ini menunjukkan bahwa pengaduan dapat ditangani secara cepat dan efektif serta tidak berkembang menjadi risiko serius terhadap keselamatan pasien, kerugian materiil, maupun reputasi rumah sakit.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan beberapa langkah strategis sebagai berikut:

1. **Meningkatkan optimalisasi sistem registrasi online**, khususnya stabilitas sistem dan pengiriman kode OTP, serta memperluas edukasi kepada pasien agar proses pendaftaran mandiri dapat berjalan lebih mudah dan efisien.
2. **Memperkuat koordinasi dengan fasilitas kesehatan perujuk**, terutama terkait kesesuaian rujukan BPJS dengan subspecialis tujuan, guna menekan kembali potensi terjadinya salah rujukan.
3. **Meningkatkan kualitas komunikasi dan sikap pelayanan SDM**, baik PPA maupun non-PPA, melalui pelatihan berkelanjutan tentang komunikasi efektif, etika pelayanan, dan budaya keselamatan pasien.
4. **Melakukan evaluasi dan monitoring pengaduan secara berkala**, serta menjadikan hasil pengaduan sebagai dasar pengambilan keputusan dan perbaikan mutu pelayanan.
5. **Mengintegrasikan pengelolaan pengaduan ke dalam sistem mutu dan Sasaran Keselamatan Pasien (SKP)**, sehingga pengaduan dapat berfungsi sebagai instrumen deteksi dini (early warning system) dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

Denpasar, 10 Januari 2026  
Manajer Hukum dan Humas



**I DEWA KETUT KRESNA S.S, M.M, S.H**