



RSUD INCHE ABDOEL MOEIS



**LAPORAN MONITORING & EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT/Tuhan Yang Maha Esa, karna berkat rahmat dan karunianya, kami dapat menyelesaikan Laporan Penanganan Pengaduan Pelanggan RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2025.

Laporan ini disusun sebagai wujud pertanggung jawaban terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Sub Bagian Umum, Hukum dan Kerjasama dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran serta visi misi RSUD Inche Abdoel Moeis yang telah ditetapkan. Selama tahun 2025 RSUD Inche Abdoel Moeis telah berupaya meraih pencapaian paling optimal baik dari sisi pelayanan, pengembangan maupun tugas lain yang telah di bebankan.

Laporan ini memberikan informasi dalam gambar tentang hasil kegiatan pengaduan pelanggan di Lingkungan RSUD Inche Abdoel Moeis, yang berhubungan dengan program/kegiatan serta hambatan/permasalahan yang dihadapi sepanjang Tahun 2025.

Harapan kami laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi pelaksanaan program/kegiatan juga dapat menjadi bahan masukkan program kegiaan pada Tahun yang akan datang. Kami menyadari bahwa penyajian laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat di harapkan untuk perbaikan mas mendatang.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan serta perkembangan manajemen penyelenggaraan negara, dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (customer-driven government). Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan feedback dari masyarakat sebagai pengguna layanan agar pemerintah sebagai penyelenggara layanan mengetahui apa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah di laksanakan oleh pemerintah, salah satu bentuk feedback yang dapat dilakukann oleh masyarakat sebagai pengguna layanan adalah melalui pengaduan. Unit pelayanan publik harus melakukan tata kelola pelayanan publik dengan baik. Untuk itu, diperlukan komitmen dan pemahaman bagi seluruh stake holder pelayanan publik dari mulai pimpinan penyelenggara layanan, pelaksana layanan sampai dengan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Pengaduan pelayanan publik yang disampaikan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu bentuk kontrol atau pengawasan yang dilakukan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik, karena dalam pelayanan publik masyarakat merupakan salah satu dari tiga unsur pengawas eksternal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengaduan masyarakat juga berguna bagi pimpinan dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi terhadap bawahannya dalam melaksanakan standar pelayanan Publik.

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggara Negara pada dasarnya merupakan kontrol sosial yang berfungsi sangat penting untuk menguwudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Salah satu bentuk pengawasan pengaduan masyarakat yang perlu ditangani/dikelola secara efektif dan efisien dalam pengawasan pengaduan masyarakat. Agar pengawasan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggara pelayanan rumah sakit, maka pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat efektif, efisien dan dapat di pertanggung jawabkan.

RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan kesehatan kepada Masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda yang telah berdiri sejak tahun 2007 merupakan rumah sakit umum daerah milik Pemerintah Kota Samarinda memiliki beberapa gedung dengan sarana dan prasarannya yang lengkap berupaya memberikan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Tempat tidur yang di miliki RSUD Inche Abdoel Moeis sebanyak 131 tempat tidur, dengan kunjungan rawat jalan rata-rata perhari 476 pengunjung.

Kompleksnya pelayanan, prosedur, sarana prasarana dll yang ada di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda sangat rawan terhadap adanya pengaduan, oleh sebab itu RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda telah mengelola pengaduan pelanggan dengan melaksanakan :

1. Penyediaan kanal sarana penyampaian pengaduan, dapat melalui WhatsApp, SMS, Telepon, Ruang Pengaduan dsb;
2. Adanya Tim yang mengelola Pengaduan;
3. Terdapat sistem mekanisme prosedur pengaduan;
4. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan yang telah dilakukan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik.

Dengan terkelolanya pengaduan secara efektif dan efisien, diharapkan dapat mendorong terjadinya peningkatan kualitas pelayanan publik di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda.

A. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Penyusunan laporan pengaduan ini bertujuan untuk menyediakan informasi dan panduan yang jelas bagi pelaksana pelayanan maupun pengguna pelayanan mengenai pengaduan masyarakat di lingkungan RSUD Inche Abdoel Moeis Kota Samarinda, yang dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat baik terhadap sasaran yang ingin di capai maupun kemanfaatan pelayanan yang ada di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda.

2. Tujuan.

a. Tujuan Umum

Penanganan pengaduan masyarakat bertujuan untuk memberikan akses kepada pasien, keluarga pasien dan masyarakat untuk dapat melayani serta merespon pengaduan baik internal maupun eksternal agar mutu pelayanan terjaga dengan baik. Dan untuk mendorong kelancaran proses penanganan pengaduan masyarakat sesuai proporsinya dalam rangka terwujudnya penyelenggara tata pemerintahan yang baik (Good Governance) yang terkandung tata kelola administrasi rumah sakit yang baik.

b. Tujuan Khusus

- 1) Memperoleh data jumlah pengaduan yang masuk ke RSUD Inche Abdoel Moeis
- 2) Memberi Informasi data tempat yang menjadi keluhan.
- 3) Memberikan gambaran klasifikasi jenis-jenis komentar yang diberikan oleh pengadu dalam aduannya.
- 4) Mengambarkan jenis masalah yang terdapat dalam pengaduan yang di terima.
- 5) Memberikan gambaran data konfirmasi dan memberikan klarifikasi dan penyaluran tindak lanjut dari masalah kepada pengadu.
- 6) Sebagai evaluasi kinerja pelayanan rumah sakit kepada masyarakat sebagai acuan perbaikan agar mutu dan kualitas pelayanan tetap terjaga dengan baik.
- 7) terselesainya penanganan pengaduan masyarakat secara tepat, tertib, cepat dan dapat di pertanggungjawabkan kepada masyarakat.
- 8) terciptanya koordinasi antara unit pelayanan dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat.
- 9) Sebagai pedoman monitoring terhadap masalah dalam pengaduan apakah masalah telah di tindak lanjuti atau belum.

C. LANDASAN HUKUM

1. Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi publik.
3. Undang – Undang No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.
4. Peraturan Wali Kota Samarinda No. 61 Tahun 2024Tentang
5. Peraturan Walikota Samarinda No. 27 Tahun 2018 Tentang Peraturan Internal Badan Umum Daerah RSUD Inche Abdoel Moeis.

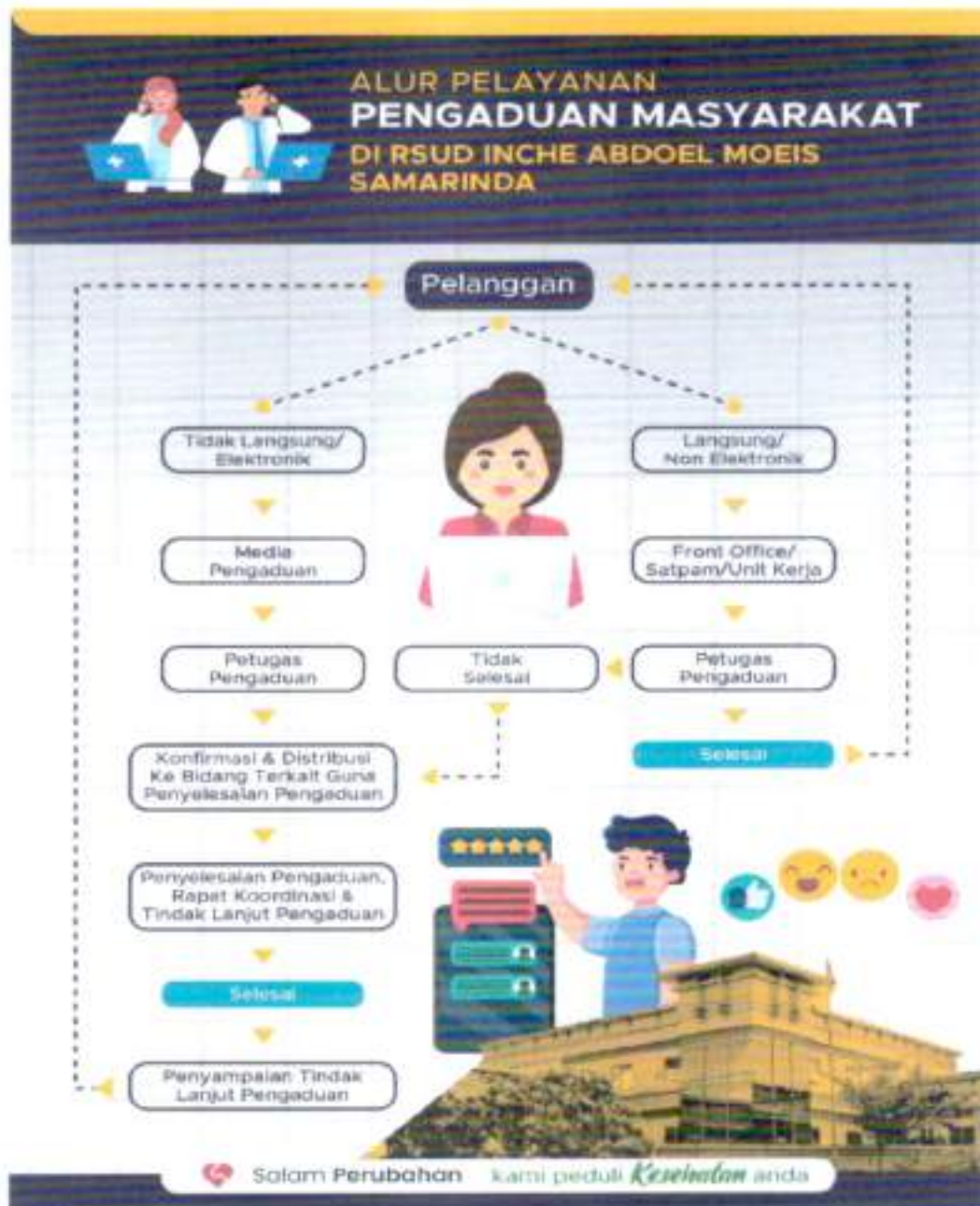
BAB II

GAMBARAN PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN

Pelayanan pengaduan pelanggan meliputi pemberian Informasi dan penanganan pengaduan. Adapun media Pelayanan pengaduan pelanggan di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda dilakukan melalui beberapa sarana/kanal resmi yaitu:

- A. Langsung di ruang pelayanan Pengaduan.
- B. Pengaduan pelanggan tidak langsung melalui Kotak Saran yang tersebar di unit layanan sebanyak 10 (sepuluh) Kotak.
- C. Pengaduan melalui media elektronik
 - 1) Pesan Singkat (SMS): 0811 5563 153
 - 2) WhatsApp : 0811 5563 153
 - 3) Telepon : 0541 - 7268960
 - 4) Email : rsud_iam@yahoo.com
 - 5) Website : iamoeis.samarindakota.goid
 - 6) Aplikasi SP4N Lapor
- D. Media yang di gunakan untuk memberikan Informasi tentang hak menyampaikan Saran, Keluhan tentang pelayanan adalah :
 - 1) Benner
 - 2) Poster
 - 3) TV Promosi (Digital Signage)
 - 4) Melalui Website : iamoeis.samarindakota.goid

E. Alur Penanganan Pengaduan



F. Pengaduan Masyarakat sesuai Grading.

Pengaduan dibedakan menurut grading agar membantu pelaksanaan dalam penanganan setiap pengaduan.

1 (Hijau) 7 x 24 jam	Tidak menimbulkan dampak pada keselamatan jiwa Tidak menimbulkan kerugian keuangan Tidak menimbulkan kerugian reputasi
2 (Kuning) 3 x 24 jam	Menimbulkan dampak terhadap jiwa Menimbulkan kerugian keuangan sampai 100 juta Menimbulkan kerugian reputasi seperti pemberitaan media
3 (Merah) 1 x 24 jam	Dapat menimbulkan kematian Dapat menimbulkan kerugian keuangan yang besar Dapat menyebabkan kasus yang berhubungan dengan pengadilan Dapat mengancam kelangsungan organisasi

Jumlah pengaduan yang masuk pada tahun 2025 sebanyak 58 aduan seluruhnya termasuk dalam grading hijau.

G. PELAKSANAAN KEGIATAN

Selama tahun 2025 pelayanan pengaduan meliputi memberikan informasi terkait penjaminan pasien dan penanganan pengaduan. Pegaduan yang masuk ke tim pegaduan total sebanyak 58 pengaduan dengan rincian keluhan 3 di bulan **Januari** terkait dengan jenis aduan sikap prilaku, Pelayanan, dan kebijakan rumah sakit, 2 di bulan **Februari** dengan jenis aduan Pelayanan/mutu, dan Administrasi, 1 di bulan **Maret** terkait dengan jenis aduan tentang pelayanan/mutu, di bulan **April** dan **Mei** nihil tidak ada pengaduan, 5 di bulan **Juni** dengan jenis aduan tentang pelayanan/mutu, 10 di bulan **Juli** terkait dengan jenis aduan tentang Pelayanan/mutu, 12 di bulan **Agustus** jenis aduan terkait dengan Sikap Perilaku, Pelayanan/Mutu, Kebijakan Rumah Sakit, Sarana Prasarana dan Administrasi, 5 di bulan **September** terkait dengan jenis aduan tentang sikap perilaku dan sarana prasarana, 3 di bulan **Oktober** dengan jenis aduan sikap prilaku dan sarana prasarana, 12 di bulan **November** dengan jenis aduan sikap perilaku, pelayanan/mutu dan kebijakan, dan 5 di bulan **Desember** dengan jenis aduan Pelayanan/Mutu, Kebijakan Rumah Sakit, dan Sarana Prasarana.

Dalam bulan Januari sampai dengan Desember 2025, jumlah aduan terbanyak pertama dengan jenis keluhan terkait **Pelayanan/Mutu dan Sarana Prasarana** yang masing – masing berjumlah **16 aduan terkait Pelayanan/Mutu** dan **16 aduan terkait Sarana Prasarana**, jumlah aduan terbanyak kedua dengan jenis keluhan terkait **Sikap Prilaku/SDM** berjumlah **11 aduan**, Jumlah aduan terbanyak ketiga dengan jenis keluhan terkait **Kebijakan Rumah Sakit** dengan jumlah **10 aduan**, dan aduan dengan urutan terakhir terkait dengan layanan **Administrasi** dengan jumlah **5 aduan**.

TABEL PELAPORAN JENIS MEDIA LAYANAN PENGADUAN JANUARI S/D DESEMBER 2025
RSUD INCHE ABDOEL MOEIS KOTA SAMARINDA

NO	BULAN	JENIS MEDIA LAYANAN ADUAN								Jumlah	KETERANGAN
		LANGSUNG	KOTAK PENGADUAN	TELEPON	SMS	WA	Email	Website	SPAR LAPOR		
1	Januari	0	2	0	0	1	0	0	0	3	Sudah Di Tindaklanjuti
2	Februari	0	2	0	0	0	0	0	0	2	Sudah Di Tindaklanjuti
3	Maret	0	1	0	0	0	0	0	0	1	Sudah Di Tindaklanjuti
4	April	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
5	Mei	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
6	Juni	0	2	0	0	2	0	0	0	4	Sudah Di Tindaklanjuti
7	Juli	0	8	0	0	1	0	0	0	9	Sudah Di Tindaklanjuti
8	Agustus	1	9	0	0	2	0	0	0	12	Sudah Di Tindaklanjuti
9	September	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Sudah Di Tindaklanjuti
10	Oktober	0	2	0	0	0	0	0	0	2	Sudah Di Tindaklanjuti
11	November	0	11	0	0	1	0	0	0	12	Sudah Di Tindaklanjuti
12	Desember	0	8	0	0	0	0	0	0	8	Sudah Di Tindaklanjuti
Jumlah		1	50	0	0	7	0	0	0	58	
PERSENTASE %		1.72%	86.21%	0.00%	0.00%	12.07%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	

TABEL LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JANUARI S/D DESEMBER 2025
RSUD INCHE ABDOEL MOEIS KOTA SAMARINDA

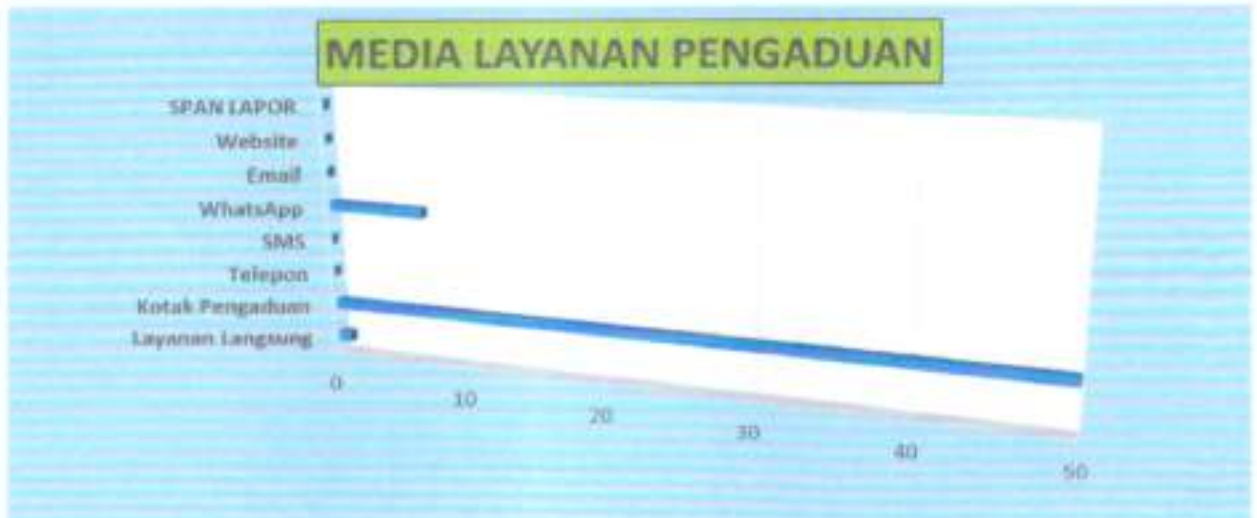
BULAN	Jumlah Pengaduan	JENIS ADUAN					KETERANGAN
		SIKAP PERILAKU/SDM	PELAYANAN/MUTU	KEBIJAKAN RUMAH SAKIT	SARANA PRASARANA	ADMINISTRASI	
JANUARI	3	1	1	1	0	0	Sudah Di Tindaklanjuti
FEBRUARI	2	0	1	0	0	1	Sudah Di Tindaklanjuti
MARET	1	0	1	0	0	0	Sudah Di Tindaklanjuti
APRIL	0	0	0	0	0	0	Sudah Di Tindaklanjuti
MAY	0	0	0	0	0	0	Sudah Di Tindaklanjuti
JUNI	1	0	1	0	0	0	Sudah Di Tindaklanjuti
JULI	9	0	7	0	0	2	Sudah Di Tindaklanjuti
AGUSTUS	12	1	2	0	0	9	Sudah Di Tindaklanjuti
SEPTMBER	0	0	0	0	0	0	Sudah Di Tindaklanjuti
OCTOBER	2	0	0	0	0	2	Sudah Di Tindaklanjuti
NOVEMBER	12	0	1	0	0	11	Sudah Di Tindaklanjuti
DESEMBER	8	0	0	0	1	7	Sudah Di Tindaklanjuti
Jumlah	58	11	10	10	10	27	

Pelayanan pengaduan pada tahun 2025 terdapat 58 kasus pengaduan pasien dan keluarga yang di terima oleh RSUD Inche Abdoel Moeis dari 58 kasus tersebut, 100 % di tanggap dan 100 % di tindaklanjuti, pelayanan pengaduan dapat digambarkan pada tabel berikut ini;

Grafik 1 Jumlah Pengaduan Masyarakat periode Januari – Desember Tahun 2025



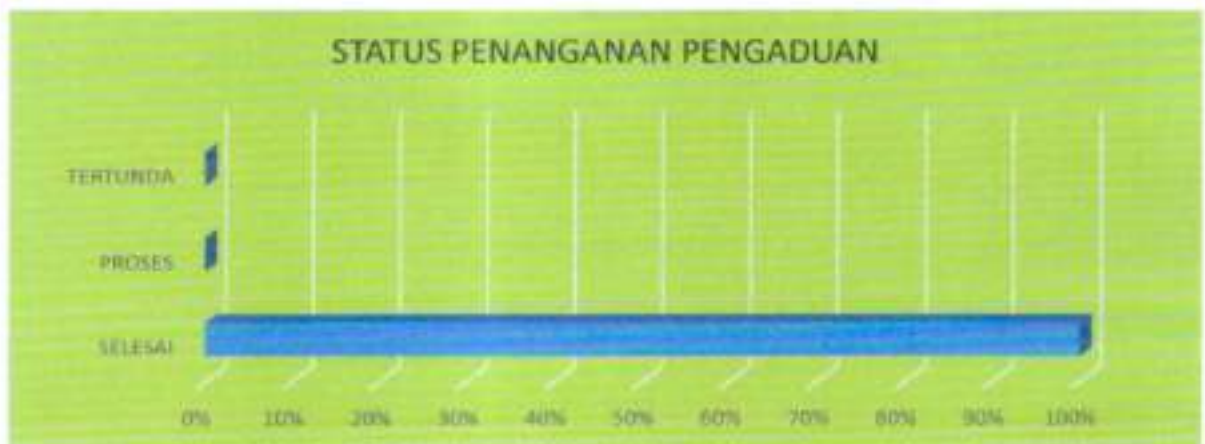
Grafik 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat per Media periode Januari – Desember Tahun 2025



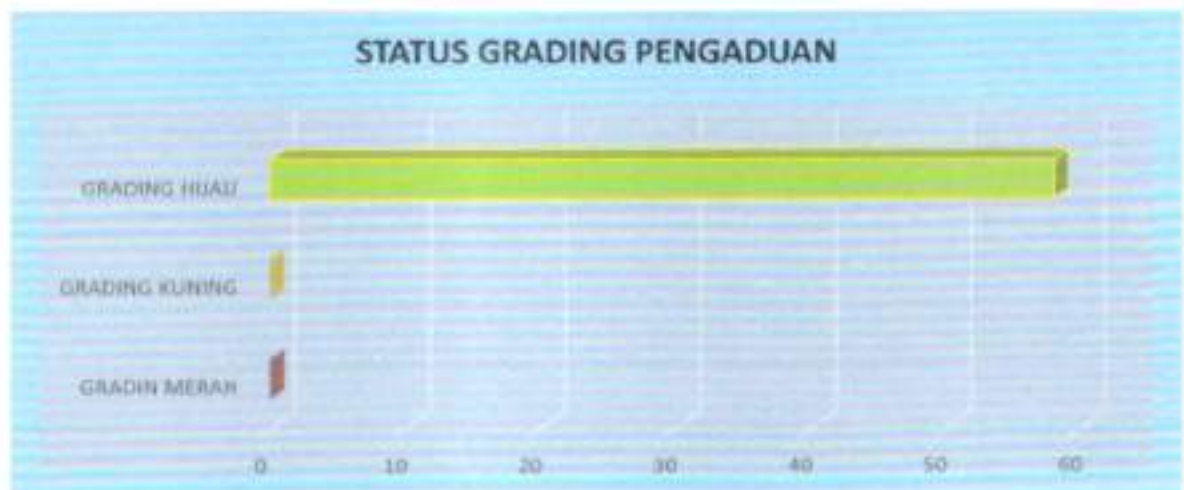
Grafik 3. Jumlah Pengaduan Masyarakat per Jenis Masalah periode Januari – Desember Tahun 2025



Grafik4. Status Pengaduan Masyarakat periode Januari – Desember Tahun 2025



Grafik 5. Jumlah Pengaduan Masyarakat sesuai grading Priode Januari – Desember Tahun 2025



BAB III

ANALISA PENGADUAN PELANGGAN

Pengaduan masyarakat yang telah didata kemudian dianalisa untuk bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik. berikut penyebab pengaduan yang sering terjadi.

1. Pengaduan terkait Sarana Prasarana

Adanya Pengaduan terkait kurangnya pendingin ruangan, terkait kebocoran ruangan, bad yang rusak, jaringan internet/Wifi, kursi tunggu pasie, petunjuk arah/ Layout ruangan yang kurang.

2. Pengaduan terkait Pelayanan / Mutu dan Sikap Prilaku/SMD
Adanaya Pengaduan yang terkait dengan etika sikap prilaku, kedisiplinan, komunikasi dalam tindakan dan penyampaian informasi karyawan yang kurang di terima oleh penerima pelayanan.
3. Pengaduan terkait Kebijakan Administrasi dan kebijakan rumah sakit
Adanya Pengaduan yang terkait dengan Alur pelayanan, Sistem Antrian terkhusus di depo farmasi rawat Jalan.

BAB IV

PERMASALAHAN DAN HAMBATAN

Hambatan – hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan Masyarakat di RSUD Inche Abdoel Moeis dari Tahun 2025 :

1. Masih kurangnya masyarakat yang memanfaatkan sarana pengaduan yang telah di sediakan.
2. Ada Keengganan masyarakat untuk mengadukan persoalan yang didapat di RSUD Inche Abdoel Moeis.
3. Pengaduan Masih dianggap sebagai momok oleh karyawan yang diadukan seyogianya aduan merupakan control untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari pengguna layanann/masyarakat.
4. Perlunya kerjasama yang berkelanjutan dari semua unit pelayanan dalam menindaklanjuti aduan pasien/keluarga pasien sehingga tidak terjadi keluhan sama yang berulang-ulang.
5. Kurangnya komunikasi efektif dari petugas RS kepada pasien yang mengakibatkan misspersepsi dan ketidakpastian pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil evaluasi yang kami laksanakan dapat kami simpulkan bahwan masih belum dilakukannya/melaksanakn 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kami menyarankan agar Inhouse traning Komunikasi Efektif dan Service Excellent dapat diadakan secara berkala untuk mengingatkan kembali kepada seluruh karyawan sebagai pemberi pelayanan publik untuk dapat menjaga atitute dan komunikasi yang baik dan beradab kepada pelanggan. Dan juga penerapan spo

yang sudah ada agar benar-benar dapat di terapkan dan dilaksanakan dengan baik. Dan terus melakukan pendekatan kepada masyarakat dan menjalin komunikasi efektif dengan upaya menanggapi aduan dengan cepat, informatif dan solutif. Penambahan serta perbaikan sarana prasarana pelayanan di seluruh lini rumah sakit perlu mendapat perhatian dan di penuhi sehingga dapat menunjang pelayanan pubik yang prima

BAB VI

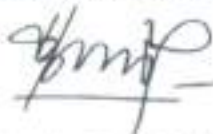
PENUTUP

Demikian Laporan Tahunan Monitoring Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat pada RSUD Inche Abdoel Moeis. Besar harapan kami dengan di buatnya laporan ini akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada RSUD Inche Abdoel Moeis di masa yang akan datang.

Samarinda, 10 Januari 2026

Mengetahui,

Kasubbag Umum, Hukum dan Kerjasama



Erika Juniarti, A.Md, Farm

Dibuat Oleh,

Pengelola Pengaduan



Mety Bunga, A.Md



Mengetahui,
Kepala Kota Usaha

Edi Ichwanto