

LAPORAN
TINDAK LANJUT, MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN
KARANGANYAR
BULAN JANUARI – MARET TAHUN 2025

A. LATAR BELAKANG

Pengaduan Masyarakat adalah informasi yang disampaikan oleh masyarakat baik perseorangan dan atau secara internal dan eksternal yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku atas pelaksanaan pelayanan pelanggan kode etik atau pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

B. SALURAN PENGADUAN

1. Pengaduan Masyarakat masuk melalui saluran aduan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar adalah :

a. Pengaduan melalui media social

- | | | |
|---|---|---|
| 1. Twitter | : | rsudkabkaranganyar |
| 2. Facebook | : | Rsud Kabupaten Karanganyar |
| 3. Instagram | : | rsudkabkaranganyar |
| 4. GMAIL | : | rsudkabkaranganyar@gmail.com |
| 5. Web RSUD Kab. Karanganyar | : | https://rsud.karanganyarkab.go.id/ |
| 6. Whatsapp Layanan RSUD Kab. Karanganyar | : | 081227779707 |
| 7. SAPAMAS | : | 08112629999 |
| 8. SP4NLAPOR | : | https://www.lapor.go.id/ |

b. Pengaduan secara langsung

● Ruang Pengaduan

c. Pengaduan Pelanggan tidak langsung

- | | |
|---------------------------|----------------|
| 1. Kotak Kritik dan Saran | |
| 2. Via Whatsapp | : 081227779707 |

C. TUJUAN

Evaluasi penanganan 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.

D. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

E. BENTUK RESPON PENGADUAN

Aduan yang masuk akan dilakukan koordinasi dengan bidang terkait untuk mendapatkan penyelesaian jawaban aduan kepada pengadu dengan kecepatan respon 1 x 24 jam.

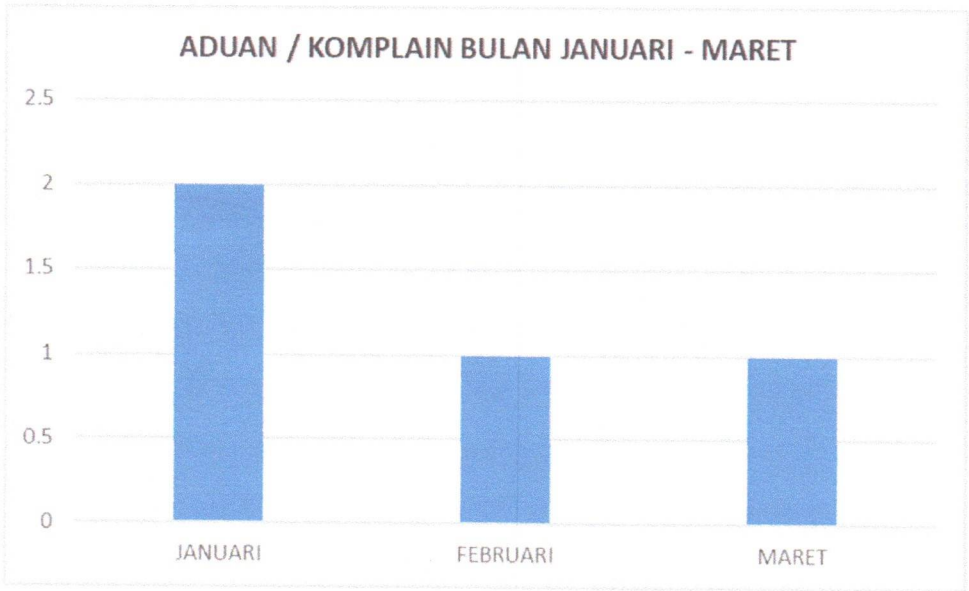
F. REKAP PENGADUAN

Berdasarkan hasil rekap pengaduan masyarakat yang diperoleh pada Bulan Januari – Maret Tahun 2025 yang dihimpun dari berbagai kanal pengaduan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Bulan Januari – Maret Tahun 2025

NO	BULAN	JUMLAH
1	JANUARI	2
2	FEBRUARI	1
3	MARET	1
JUMLAH		4

Diagram 2. Jumlah Pengaduan Bulan Januari – Maret Tahun 2025



Tabel 3. Rekap Pengaduan Masyarakat Bulan Januari – Maret Tahun 2025

NO	BAGIAN	JANUARI	FEBRUARI	MARET	JUMLAH
1.	Bagian Umum	0	1	0	1
2.	Bagian Keuangan	0	0	1	1
3.	Bagian Pelayanan Medik dan Keperawatan	1	1	0	2
4.	Bagian Penunjang Medik dan Non Medik	0	0	0	0
Jumlah		1	2	1	4

Tabel 4. Rekap Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Media Bulan Januari – Maret Tahun 2025

NO	KANAL PENGADUAN	JANUARI	FEBRUARI	MARET	JUMLAH
1.	Ruang Pengaduan	0	0	0	0
2.	Web RSUD Kab. Karanganyar	0	0	0	0
3.	Twitter	0	0	0	0
4.	Facebook	0	0	0	0
5.	Instagram	0	0	0	0
6.	GMAIL	0	1	0	1
7.	Whatsapp Layanan RSUD Kab. Karanganyar	2	0	1	3
8.	SAPAMAS	0	0	0	0
9.	SP4NLAPOR	0	0	0	0
Jumlah		2	1	1	4

Tabel 5. Respon Time Pengaduan yang Ditindaklanjuti Bulan Januari – Maret Tahun 2025

NO	KATEGORI	JANUARI	FEBRUARI	MARET	JUMLAH
1.	MERAH (1x24jam)	2	1	1	4
2.	KUNING (3 hari)	0	0	0	0
3.	HIJAU (7hari)	0	0	0	0
Jumlah Komplain yang Ditindaklanjuti		2	1	1	4

G. RENCANA TINDAK LANJUT DAN MONEV BULAN JANUARI – MARET TAHUN 2025

NO	Bagian Pengaduan	Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	Monev	Bukti Pendukung
1.	Bagian Umum	Petugas bagian pendaftaran sidik jari yang tidak ramah dan bertanya mengenai jam pelayanan rumah sakit.	Melakukan pembinaan terhadap petugas tersebut, agar memberikan pelayanan lebih baik dan ramah.	Sudah dilakukan pembinaan oleh bagian terkait dengan memberikan arahan kepada yang bersangkutan untuk memberikan pelayanan prima dan menginformasikan kepada pasien mengenai jam pelayanan rumah sakit	-
2.	Bagian Keuangan	Saat memberikan pelayanan petugas yang bertugas hanya bermain handphone dan tidak segera melakukann pekerjaan tersebut.	Melakukan pembinaan terhadap petugas tersebut, agar memberika pelayanan disaat jam kerja.	Sudah dilakukan pembinaan oleh bagian terkait dengan memberikan arahan kepada yang bersangkutan untuk melakukan pekerjaan sesuai jam kerja.	-
3.	Bagian Pelayanan Medik dan Keperawatan	1. Pasien mengeluhkan Petugas perawat tidak ramah sama sekali, bicara selalu dengan nada tinggi, dan terkesan kasar. Tidak jelasnya sistem pengumpulan data antar poli, jadi form atau label dari loket pendaftaran dikumpulkan jadi satu tanpa di pisah itu untuk poli apa, ini	1. Melakukan pembinaan terhadap petugas yang bersangkutan dan mengarahkan petugas agar mengedukasi pasien tentang alur poliklinik dan alur	1. Sudah dilakukan pembinaan dengan memberikan arahan kepada petugas agar meberikan pelayanan prima serta memberiakn edukasi kepada pasien dengan jelas dan mudah dipahami oleh pasien mengenai alur pelayanan poliklinik. 2. Sudah memberikan edukasi kepada pasien tentang tindakan di bagian IGD bahwa sudah sesuai dengan prosedur yang	-

		untuk poli apa. Dan Petugas perawat yang tidak mau diberikan kritik dan saran, selalu merasa benar sendiri 2. Pasien menanyakan tentang Tindakan pelayanan di IGD.	2. Memberikan edukasi kepada pasien terhadap tindakan yang dilakukan oleh bagian IGD.	berlaku dan sesuai dengan peraturan BPJS Kesehatan.	
4.	Bagian Penunjang Medik dan Non Medik	-	-	-	-

H. PENUTUP

Demikian Laporan, Monitoring dan Evaluasi Rencana Tindak Lanjut Penganduan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar Bulan Januari – Maret Tahun 2025, diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pelayanan kesehatan yang sudah berjalan bisa menjadi lebih baik lagi sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Menyetujui,
Kepala Bagian Tata Usaha



Sawiji Hartanto, S.I.P., M.M.
Pembina
NIP. 19710803 199203 1 004

Plt. Kepala Sub. Bagian Hukum dan
Humas



A. Henry Pradiko Utomo, S.H.
Penata Tingkat 1
NIP. 19850726 201101 1 008

Mengetahui,
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Kabupaten Karanganyar



dr. Arif Setyoko, M.M
Pembina Tingkat 1
NIP. 19710111 200312 1 006

TANDA BUKTI ADUAN

No: 487.22/ 1.25/ I /2025

Telah diterima Pengaduan dari :

Nama : Nadhila Putri Rachmawati
Alamat : Ngerangan RT 2 RW 3 Gawanen Colomadu Karanganyar
NIK : 3313125701010005
Nomer Telpon : 081513083330
Pekerjaan :
Rincian Pengaduan : Via Whatsapp

Laboratorium :

1. saya datang menyerahkan form, diberi wadah untuk tempat air kencing yg akan dicek lab
2. saya menunggu hasil satu jam lebih, tidak ada konfirmasi lagi untuk hasil nya sudah jadi atau belum
3. saya datang dan bertanya apakah hasilnya sudah jadi, dan ternyata sudah jadi.

kenapa tidak dipanggil ketika hasil sudah jadi? saya membuang waktu cukup lama. semua harus saya datang sendiri dan bertanya baru bisa mendapatkan jawabannya. tolong koordinasi dan sistem administrasinya diperbaiki lagi. Terimakasih

Via Website pengaduan

Saya sudah membuang waktu saya hampir satu jam, saya datang pertama kali, saya bertanya sudah menggunakan bahasa se sopan mungkin "maaf saya mau mencari surat keterangan sehat" form saya langsung diambil dengan kasarnya dan berbicara dengan nada tinggi. form saya dikumpulkan paling bawah, saya pikir dipanggil satu satu dr bawah, saya nunggu hampir satu jam. pasien yang baru saja datang sudah dipanggil dan di tensi, saya sudah satu jam belum dipanggil untuk tensi. saya tanya baik baik, petugas perawat selalu menjawab dengan nada tinggi. form saya masih tertumpuk di bawa seperti semula ketika saya datang. minta tolong lah pak/bu, saya tau keadaan sedang ramai, tapi harus konsisten dan profesional juga. sebaiknya dibuat tempat untuk memisahkan mana form poli umum, mana form poli gizi, mana form poli jiwa, dan lain-lain. saya membuang waktu saya hampir satu jam dan masih mendapatkan perlakuan yang semena-mena.

1. Petugas perawat tidak ramah sama sekali, bicara selalu dengan nada tinggi, dan terkesan kasar
2. Tidak jelasnya sistem pengumpulan data antar poli, jadi form atau label dari loket pendaftaran dikumpulkan jadi satu tanpa di pisah itu untuk poli apa, ini untuk poli apa
3. Petugas perawat yang tidak mau diberikan kritik dan saran, selalu merasa benar sendiri

Aduan Via WA

Untuk memberikan pengaduan/keluhan/Kritik dan Saran silahkan melengkapi data berikut

Nama : Nadhila Putri Rachmawati

Alamat : Ngerangan RT 2 RW 3 Gawan Colomadu Karanganyar

NIK KTP : 3313125701010005

No. Telp : 081513083330

Rincian pengaduan :

Laboratorium :

- saya datang menyerahkan form, diberi wadah untuk tempat air kencing yg akan dicek lab
- saya menunggu hasil satu jam lebih, tidak ada konfirmasi lagi untuk hasilnya sudah jadi atau belum
- saya datang dan bertanya apakah hasilnya sudah jadi, dan ternyata sudah jadi.

kenapa tidak dipanggil ketika hasil sudah jadi? saya membuang waktu cukup lama. semua harus saya datang sendiri dan bertanya baru bisa mendapatkan jawabannya. tolong koordinasi dan sistem administrasinya diperbaiki lagi. terimakasih

Pengaduan akan ditindaklanjuti dan diproses apabila pengadu mengisi data tersebut.

Terimakasih semoga sehat selalu

Diedit 11.04

04/01/2025 10:14	nadnad17_np@gmail.com	3313125701010005	Nadhila Putri Rachmawati	Ngerangan RT 2 RW 3 Gawan Colomadu	081513083330	Saya sudah membuang waktu saya hampir satu jam, saya datang pertama kali, saya bertanya sudah menggunakan bahasa se sopan mungkin "maaf saya mau mencari surat keterangan sehat" form saya langsung diambil dengan kasarnya dan berbicara dengan nada tinggi. form saya dikumpulkan paling bawah, saya pikir dipanggil satu satu di bawah, saya nunggu hampir satu jam. pasien yang baru saja datang sudah dipanggil dan di tensi, saya sudah satu jam belum dipanggil untuk tensi. saya tanya baik baik, petugas perawat selalu menjawab dengan nada tinggi. form saya masih tertumpuk di bawa seperti semula ketika saya datang. minta tolong lah pak/bu, saya tau keadaan sedang ramai, tapi harus konsisten dan profesional juga. sebaiknya dibuat tempat untuk memisahkan mana form poli umum, mana form poli gizi, mana form poli jiwa, dan lain-lain. saya membuang waktu saya hampir satu jam dan masih mendapatkan perlakuan yang semena-mena.	- Petugas perawat tidak ramah sama sekali, bicara selalu dengan nada tinggi, dan terkesan kasar - Tidak jelasnya sistem pengumpulan data antar poli, jadi form atau label dari loket pendaftaran dikumpulkan jadi satu tanpa di pisah itu untuk poli apa, ini untuk poli apa - Petugas perawat yang tidak mau diberikan kritik dan saran, selalu merasa benar sendiri
------------------	-----------------------	------------------	--------------------------	------------------------------------	--------------	---	---

Jawaban Bagian Pelayanan Medik

trimakasih atas masukan, kritik dan sarannya. Akan kami lakukan pembinaan dan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di ruang poli klinik rawat jalan. Akan kami jadikan bahan evaluasi dalam pemberian pelayanan, agar kedepan tidak terjadi lagi, dan pelayanan rawat jalan di rsud karanganyar menjadi lebih baik lagi. terimakasih

10.16

13 JANUARI 2025

TANDA BUKTI ADUAN

No: 487.22/ 2. 25/ 1 /2025

Telah diterima Pengaduan dari :

- Nama : Christina Natalia Kurniawati
Alamat : Klaruan, Palur, Mojolaban, Sukoharjo.
NIK :
Nomer Telpon : 085641077974
Pekerjaan :
: 1. Mengacu pada Undang-undang yang mengatur hak pasien rawat jalan. UU No. 29 Tahun 2004 Pasal 52, saya merasa tidak puas atas pelayanan RSUD Karanganyar di bagian pendaftaran sidik jari Sdr. Putri Eka yang tidak ramah dengan kami. Saya sangat menyayangkan sekali dgn pelayanan ini karena tidak manusiawi yg dimana kita jg mempunyai hak mendapatkan pelayanan yg baik. Sikapnya yg tidak baik dan menurut saya tidak beretika sangat tidaklah pantas. Kita sudah ikuti prosedur yg ada masuk jam 7 setelah diijinkan satpam dan kita juga sudah daftar online..!!!
2. 2. Jam berapa pelayanan utk rawat jalan dimulai ?



13 JANUARI 2025

Aduan Via WA

1. Mengacu pada Undang-undang yang mengatur **HARI INI** rawat jalan. UU No. 29 Tahun 2004 Pasal 52, saya merasa tidak puas atas pelayanan RSUD Karanganyar di bagian pendaftaran sidik jari **Sdr. Putri Eka** yang tidak ramah dengan kami. Saya sangat menyayangkan sekali dgn pelayanan ini karena tidak manusiawi yg dimana kita jg mempunyai hak mendapatkan pelayanan yg baik. Sikapnya yg tidak baik dan menurut saya tidak beretika sangat tidaklah pantas. Kita sudah ikuti prosedur yg ada masuk jam 7 setelah diijinkan satpam dan kita juga sudah daftar online...!!!
2. Jam berapa pelayanan utk rawat jalan dimulai ?

Terimakasih atas perhatian dan responnya.. 🙏

Diedit 08.14

Jawaban Bagian Pelayanan Medik dan Tata Usaha

terimakasih atas masukan, kritik dan sarannya kak. Akan kami lakukan pembinaan dan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kami di ruang Informasi dan pendaftaran.
dan untuk jamnya pelayanan pendaftaran poliklinik pukul 7.00 wib dan untuk nurse stasion poliklinik pukul 7.30 wib

14.33 ✓✓

Atur Rahayu..

Terimakasih.. 🙏

19.23

26 FEBRUARI 2025

TANDA BUKTI ADUAN

No: 487.22/ 3 . 25/ 11 /2025

Telah diterima Pengaduan dari :

Nama : Isti Murdianingsih
Alamat :
NIK :
Nomer Telpon/Email : cziikimm77@gmail.com
Pekerjaan :
Rincian Pengaduan : Selasa , 25 february 2025 sekitar pukul 01.30 dinihari ke IGD RSUD dikarenakan pendarahan gusi yg tak kunjung berhenti dari pukul 16.00
Sebelum ke RSUD sudah ke klinik sekitar pukul 19.00 terus pulang kerumah.
Menunggu perkembangan dan masih pendarahan akhirnya memutuskan ke IGD RSUD dini hari.

Setelah registrasi menggunakan bpjs menerima perawatan dikasih kasa & cairan infus untuk meredakan pendarahan tetapi masih belum membaik sampai sekitar pukul 05.30.sempet denger juga dicoba pake adrenaline.

Ketika pagi hari menjelang jam 6.00
Keluarga dipanggil dan dijelaskan tidak bisa menggunakan BPJS dikarenakan tidak tergolong kondisi darurat , dilakukan pembayaran dengan nominal Rp.128.800

Dan dirincian pembayaran disebutkan injeksi Rp.73.000 , padahal selama perawatan saya tidak menerima injeksi dalam bentuk apapun ! , mohon dijelaskan injeksi yg dimaksud injeksi apa ?

Kuitansi terlampir

Aduan Via E-mail

 Isti Murdianingsih
Ditunggu info selanjutnya

27 Feb 2025, 17:33 (2 hari yg lalu)

 RSUD Kabupaten Karanganyar <rsudkabkaranganyar@gmail.com>
kepada Isti ▾

28 Feb 2025, 08:13 (1 hari yang lalu) ☆ ☺

Selamat pagi kak,
Terimakasih atas masukannya, untuk tindakan di IGD yaitu pemasangan tampon pada luka bekas pencabutan gigi, dengan meneteskan jenis obat injeksi yaitu epinefrin pada kasa dengan menggunakan kemudian di tekan pada bekas luka supaya perdarahan dapat berhenti, sehingga walaupun tidak menggunakan jarum untuk memasukkan obat kedalam tubuh, tetapi alat dan obat yang digunakan ada injeksi, demikian menjadi klarifikasi. Salam sehat selalu
...



No. Nila
Unit/Indikasi
Tanggal & Jam
No. RM
Nama Pasien
Alamat Pasien
Dokter
Administrasi Rekam Medik
Tindakan

Obat & BHP

TOTAL TAGIHAN
PPN
TOTAL BAYAR

PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Alamat : Jl. Yos Sudarso, Karanganyar , Telpom (0271) 495025, 495118
Fex (0271) 495673 Website: rsudkaranganyarkebis.go.id, E-mail :
rsudkaranganyar@gmail.com Kodepos 57716
BUDJING

: 2025/02/25/R30007
: IGD
: 2025-02-25 06:30:06
: 645852
: SIDIQ MUSTAQIM, BP (RUIR)
: GEBEN 3/5, Kalijarah, Tasikmadu, KARANGANYAR
: dr. SUTARJU

Injeksi	1.0	73,000
Pemeriksaan Dokter Umum IGD	1.0	40,000
Spuit 3 cc steril / Nipra (ALAT KESEHATAN)	2.0	1,600
Epinefrin inj/amp (Obat GENERIK)	2.0	14,000
		15,800
		128,800
		0
		128,800

seratus dua puluh delapan ribu delapan ratus rupiah

Karanganyar, 25-02-2025 06:30:25



Jawaban Bagian Pelayanan Medik dan Keperawatan

Terimakasih atas masukannya, untuk tindakan di IGD yaitu pemasangan tampon pada luka bekas pencabutan gigi, dengan meneteskan jenis obat injeksi yaitu epinefrin pada kasa dengan menggunakan alat suntikan kemudian di tekan pada bekas luka supaya perdarahan dapat berhenti, sehingga walaupun tidak menggunakan jarum untuk memasukkan obat kedalam tubuh, tetapi alat dan obat yang digunakan adalah kategori injeksi, demikian menjadi klarifikasi. Salam sehat selalu

18 MARET 2025

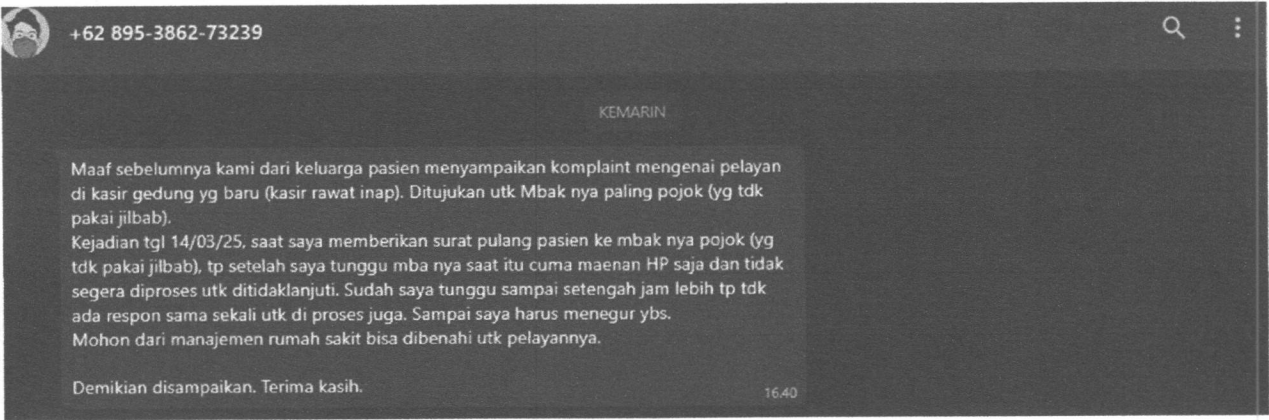
TANDA BUKTI ADUAN

No: 487.22/ 4.25/ III /2025

Telah diterima Pengaduan dari :

Nama : Sobirin
Alamat : Blorong, Jumantono
NIK :
Nomer : +62895386273239
Telpon
Pekerjaan :
Rincian : Maaf sebelumnya kami dari keluarga pasien menyampaikan komplain mengenai pelayan di kasir gedung yg baru (kasir rawat inap). Ditujukan utk Mbak nya paling pojok (yg tdk pakai jilbab).
Pengaduan Kejadian tgl 14/03/25, saat saya memberikan surat pulang pasien ke mbak nya pojok (yg tdk pakai jilbab), tp setelah saya tunggu mba nya saat itu cuma maenan HP saja dan tidak segera diproses utk ditidaklanjuti. Sudah saya tunggu sampai setengah jam lebih tp tdk ada respon sama sekali utk di proses juga. Sampai saya harus menegur ybs.
Mohon dari manajemen rumah sakit bisa dibenahi utk pelayannya.
dan kira2 sekitar jam 10 jam 11 an pagi

Aduan Via WA



18 MARET 2025

Jawaban Bagian Keuangan



+62 895-3862-73239



Nama kakak:
alamat:
Nama Pasien:
dan kira2 jam berapa ya kak:

08.50 ✓

Selamat pagi kak
mohon maaf sebelumnya atas ketidaknyaman yang kakak alami, jika berkenan bisa
dilengkapi kak datanya
Nama kakak : Sobirin
alamat : Blorong, Jumantono
Nama Pasien : Nunung S
dan kira2 jam berapa ya kak: sekitat jam 10 jam 11 an pagi

09.39

Terima kasih atas masukan yang telah diberikan. Kami sangat menghargai perhatian Anda. ✓

Terkait dengan proses pemulangan pasien, kasir berkordinasi denan farmasi dimana
diperlukan tahapan verifikasi dan konfirmasi dari pihak farmasi untuk memastikan bahwa
obat yang diberikan telah selesai di input kedalam komputer.

Mengenai kejadian yang Anda sampaikan terkait petugas kami yang terlihat menggunakan
ponsel, kami ingin menyampaikan bahwa petugas yang dimaksud sedang menghadapi
situasi pribadi yang sangat sulit, di mana dia baru saja menerima kabar duka tentang
anggota keluarganya yang baru saja meninggal dunia. Dalam keadaan tersebut, petugas
kami berusaha untuk segera mengurus hal tersebut melalui ponselnya.

Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan dan akan berupaya untuk lebih
teliti agar kejadian serupa tidak terulang di masa mendatang. Terima kasih atas pengertian
dan kerja samanya.

11.45 ✓

 Ketik pesan

