Kementerian Kesehatan
Direktorat Jenderal Kesehatan Lanjutan
RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
Jalan KRT Dr.Soeradji Tirtonegoro Nomor 1
Klaten, Jawa Tengah 57424
(0272) 321020
https://www.rsupsoeradji.id

NOTA DINAS

NOMOR : FK.05.02/D.XXVI/2050/2026

Yth. : Direktur Utama
Dari : Plt. Direktur Perencanaan, Keuangan dan Layanan Operasional RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
Hal : Laporan Tahunan Penanganan Komplain Tahun 2025
Tanggal : 21 Februari 2026

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan di Rumah Sakit Soeradji Tirtonegoro, dengan ini kami sampaikan Laporan Tahunan Penanganan Komplain Tahun 2025, yang terdiri dari :

1. Berdasarkan Indikator Komplain
2. Berdasarkan Tipe Komplain
3. Berdasarkan Saluran Pengaduan

Demikian laporan ini kami sampaikan, selanjutnya kami mohon arahan. Atas perhatian Direktur Utama kami ucapkan terima kasih.

Plt. Direktur Perencanaan, Keuangan dan Layanan Operasional RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten,

Kasino, SE, M.Si

Tembusan :

1. Direktur Medik dan Keperawatan
2. Plt. Direktur Perencanaan Keuangan, dan Layanan Operasional
3. Direktur SDM, Pendidikan, dan Penelitian
4. Kepala Satuan Pemeriksaan Internal

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

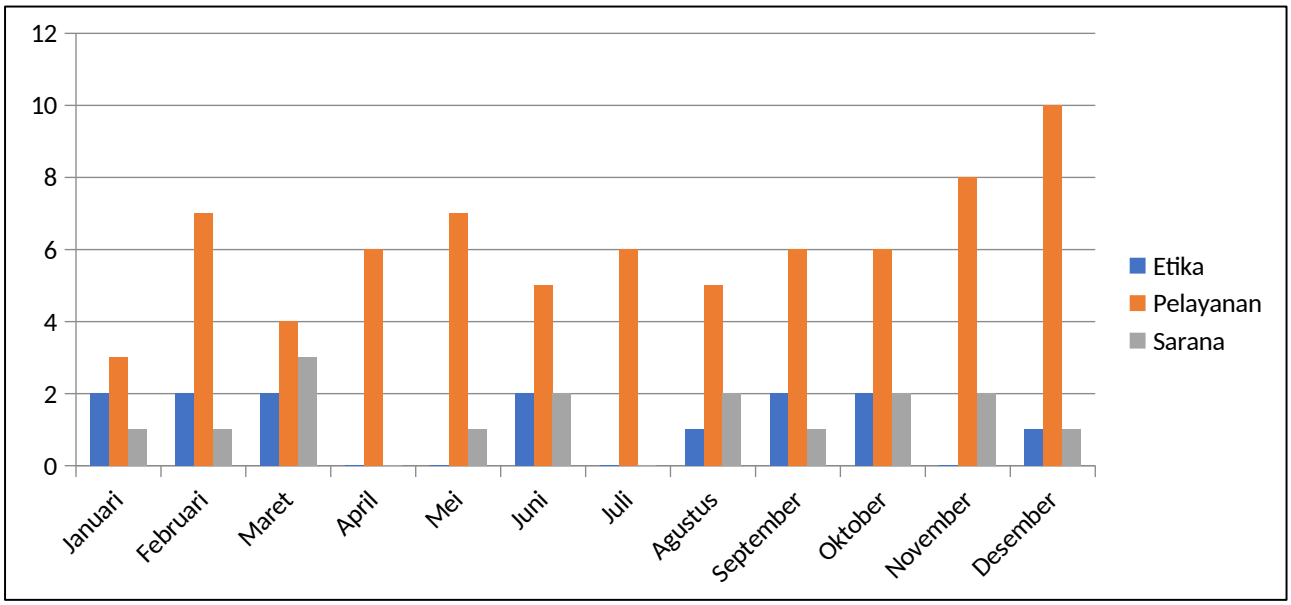
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAPORAN TAHUNAN PENANGANAN KOMPLAIN TAHUN 2025

Terkait dengan mutu pelayanan, maka kami melakukan kajian/analisa tentang tindak lanjut penanganan komplain yang berdasarkan indikator komplain, tipe komplain, dan saluran komplain, yang telah dilaporkan selesai pada Bulan Januari sampai Desember 2025.

A. Berdasarkan Indikator Komplain

Indikator Komplain	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
Etika	2	2	2	0	0	2	0	1	2	2	0	1
Pelayanan	3	7	4	6	7	5	6	5	6	6	8	10
Sarana	1	1	3	0	1	2	0	2	1	2	2	1
Jumlah	**6**	**10**	**9**	**6**	**8**	**9**	**6**	**8**	**9**	**10**	**10**	**12**



Berdasarkan data tersebut jumlah komplain pada tahun 2025 sebanyak **103 kasus aduan/ komplain** terkait layanan rumah sakit, dengan indikator komplain terbanyak adalah pelayanan. Berdasarkan indikator komplain dapat disimpulkan :

1. **Etika**, Komplain pada indikator etika di tahun 2025 sebagian besar berkaitan dengan aspek komunikasi dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Beberapa aduan menyebutkan kurangnya komunikasi efektif antara petugas dengan pasien maupun keluarga, baik dalam penyampaian informasi, respon terhadap pertanyaan, maupun dalam interaksi sehari-hari di area pelayanan. Selain itu, masih ditemukan sikap pelayanan yang belum sepenuhnya mencerminkan penerapan budaya 6S (Senyum, Sapa, Sentuh, Sopan, Santun, dan Sabar) secara konsisten. Sebagai tindak lanjut, manajemen telah melakukan evaluasi melalui pembinaan langsung di unit kerja terkait, pemberian teguran lisan maupun tertulis sesuai tingkat pelanggaran, serta penguatan kembali budaya pelayanan prima melalui briefing rutin dan monitoring berkala. Upaya

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

ini dilakukan untuk memastikan setiap petugas mampu memberikan pelayanan yang profesional, empatik, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

2. **Pelayanan**, Indikator pelayanan menjadi kategori dengan jumlah komplain terbanyak pada tahun 2025. Aduan yang diterima umumnya berkaitan dengan ketidaksesuaian antara harapan pasien atau keluarga terhadap layanan yang diberikan, termasuk waktu tunggu, alur pelayanan, serta persepsi terhadap kecepatan dan ketepatan tindakan medis maupun administratif.
   Selain itu, terdapat beberapa kasus yang menunjukkan ketidaksesuaian pelaksanaan pelayanan dengan peraturan atau standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Kondisi ini dipengaruhi oleh tingginya beban kunjungan pada waktu tertentu serta perlunya penguatan kepatuhan terhadap standar layanan.
   Sebagai langkah perbaikan, manajemen melakukan evaluasi alur pelayanan, optimalisasi sistem antrean, penguatan supervisi di masing-masing unit, serta peningkatan koordinasi lintas bagian. Evaluasi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan meminimalkan potensi ketidaksesuaian di waktu selanjutnya.
3. **Sarana**, Komplain pada indikator sarana berkaitan dengan fasilitas dan infrastruktur penunjang pelayanan. Beberapa aduan menyoroti kebutuhan penambahan maupun perbaikan sarana prasarana, antara lain sistem pengelolaan dan kapasitas lahan parkir, kenyamanan fasilitas ruangan, serta kondisi toilet dan kamar mandi baik di unit rawat jalan maupun rawat inap.
   Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek sumber daya manusia dan sistem, tetapi juga oleh ketersediaan fasilitas yang memadai dan kenyanyaman.
   Sebagai tindak lanjut, rumah sakit telah menyusun rencana perbaikan dan pengembangan sarana secara bertahap sesuai prioritas kebutuhan dan kemampuan anggaran, serta melakukan monitoring berkala terhadap kondisi fasilitas untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan pasien serta pengunjung.

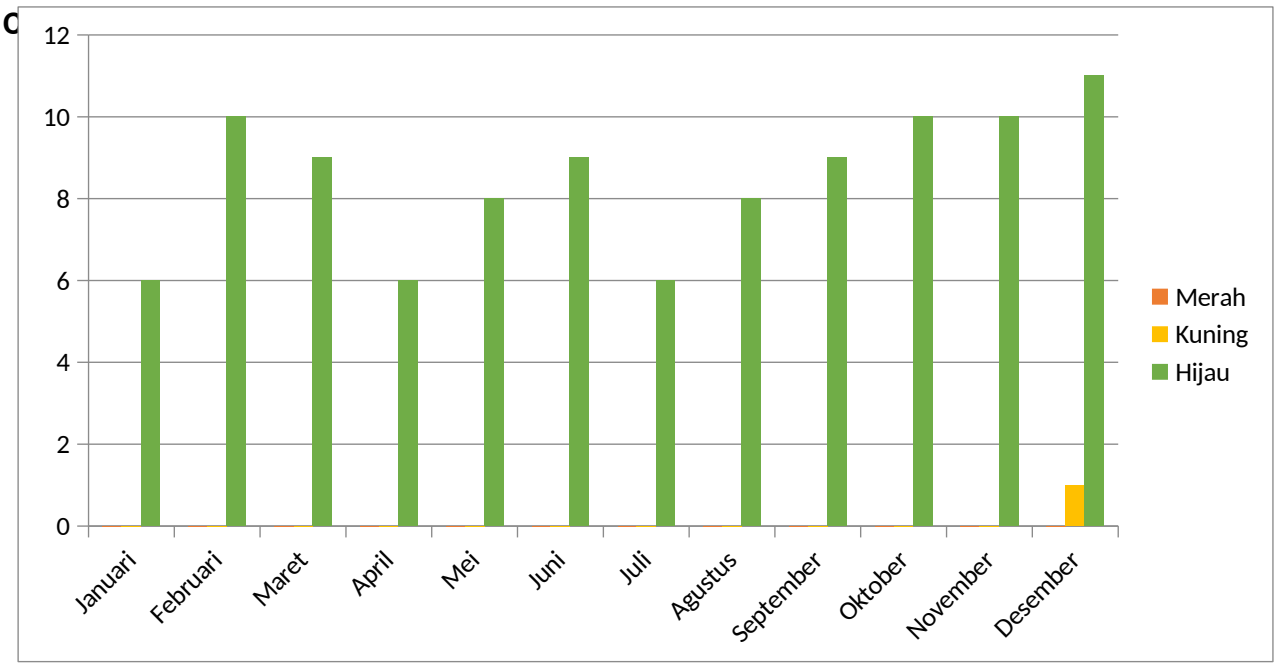
B. Berdasarkan Tipe Komplain

Tipe Komplain	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
Merah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kuning	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Hijau	6	10	9	6	8	9	6	8	9	10	10	11

Berdasarkan dampak risiko dan kecepatan respon untuk komplain dikelompokkan ke dalam tipe hijau, tipe kuning, dan tipe merah. Dari hasil rekapitulasi pada tahun 2025, tipe komplain terbanyak adalah tipe hijau, menunjukkan bahwa mayoritas aduan masih berada dalam kategori risiko rendah. Namun demikian, keberadaan komplain tipe kuning menjadi pengingat penting bagi manajemen untuk terus memperkuat sistem mitigasi risiko, pengawasan mutu pelayanan, serta pengelolaan komunikasi publik guna menjaga kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Sedangkan ada 1 kasus komplain masuk dalam tipe kuning**,** yang berpotensi menimbulkan kerugian immaterial bagi rumah sakit, seperti dampak terhadap reputasi, kepercayaan publik, serta potensi eskalasi ke ranah hukum atau media apabila tidak ditangani secara tepat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

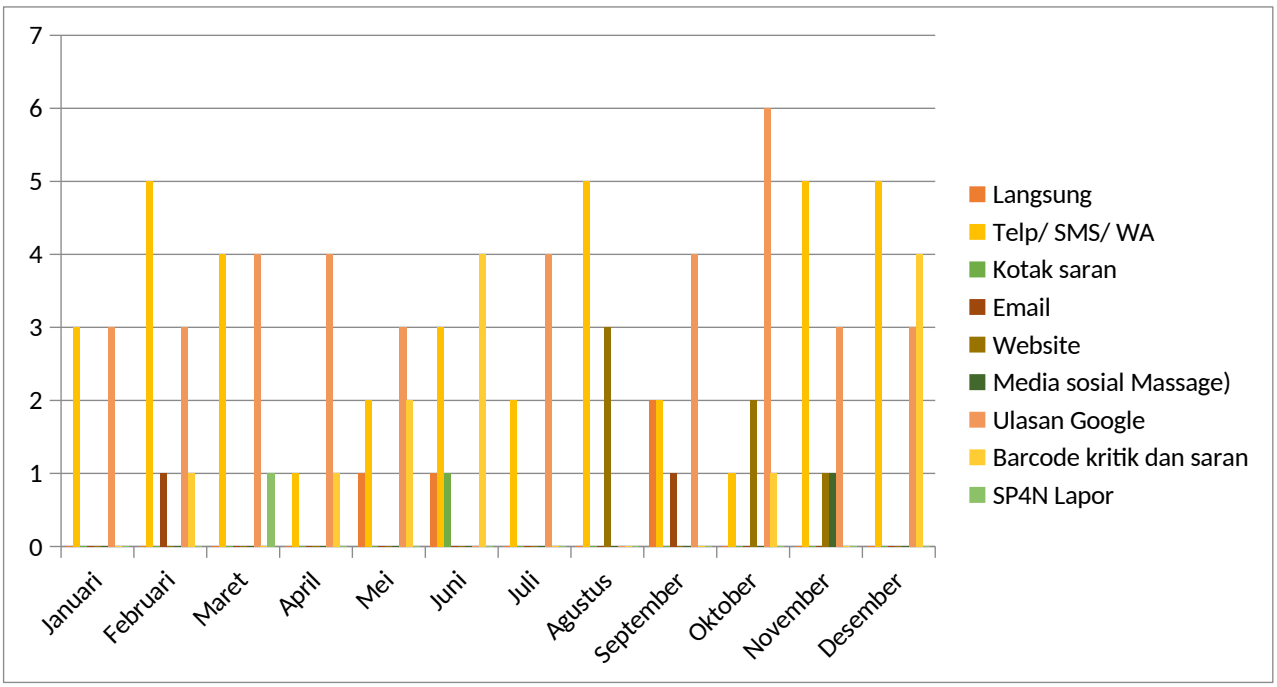
C



Berdasarkan Saluran Komplain

No	Saluran Pengaduan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	**Jml**
1	Langsung	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	**4**
2	Telp/ SMS/ WA	3	5	4	1	2	3	2	5	2	1	5	5	**38**
3	Kotak Saran	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	**1**
4	Email	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	**2**
5	Website	0	0	0	0	0	0	0	3	0	2	1	0	**6**
6	Massage (Media Sosial)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	**1**
7	Ulasan Google	3	3	4	4	3	0	4	0	4	6	3	3	**37**
8	Barcode kritik dan saran	0	1	0	1	2	4	0	0	0	1	0	4	**13**
9	SP4N Lapor	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



Berdasarkan data tersebut, tercatat sebanyak 103 komplain yang diterima melalui berbagai saluran pengaduan. Saluran dengan jumlah komplain terbanyak adalah melalui Telepon/ SMS/ Whatsapp Pengaduan sebanyak 38 kasus, disusul oleh Ulasan Google sebanyak 37 kasus. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat/ pasien dan keluarga cenderung memanfaatkan kanal komunikasi yang cepat, mudah diakses, dan berbasis digital dalam menyampaikan keluhan maupun masukan. Selanjutnya, komplain melalui Barcode Kritik dan Saran tercatat sebanyak 13 kasus, serta melalui Website sebanyak 6 kasus. Sementara itu, pengaduan secara langsung berjumlah 4 kasus**,** Email sebanyak 2 kasus, dan masing-masing 1 kasus melalui Kotak Saran, Media Sosial (*Massage*)**,** serta SP4N Lapor**.**

Secara tren bulanan, komplain melalui Telepon/ SMS/ Whatsapp relatif konsisten sepanjang tahun dengan peningkatan pada beberapa bulan tertentu, sedangkan Ulasan Google menunjukkan fluktuasi dengan puncak pada bulan Oktober. Hal ini mengindikasikan bahwa media komunikasi langsung dan platform publik menjadi sarana utama masyarakat dalam menyampaikan pengalaman layanan.

Secara umum, variasi saluran pengaduan yang dimanfaatkan menunjukkan bahwa sistem pengelolaan komplain telah tersedia secara multi-channel dan dapat diakses oleh masyarakat melalui berbagai media. Kedepan, optimalisasi pengelolaan pada kanal dengan volume tinggi, khususnya Telepon/ SMS/ Whatsapp dan Ulasan Google, perlu terus ditingkatkan guna memastikan respon yang cepat, tepat, dan berorientasi pada perbaikan mutu pelayanan.

Sepanjang tahun 2025, pengaduan yang diterima melalui saluran SP4N Lapor tercatat sebanyak 1 (satu) kasus. Berdasarkan hasil telaah, isi pengaduan yang disampaikan tidak memuat informasi yang jelas dan spesifik sehingga memerlukan klarifikasi lanjutan dari pelapor untuk dapat ditindaklanjuti secara optimal.

Tim pengelola telah melakukan upaya tindak lanjut sesuai mekanisme yang berlaku dengan memberikan respons dan permintaan klarifikasi melalui sistem. Namun demikian, hingga batas waktu yang ditentukan tidak terdapat umpan balik atau konfirmasi lanjutan dari pelapor.

Sehubungan dengan hal tersebut, dan mengacu pada ketentuan pengelolaan pengaduan dalam sistem SP4N Lapor, kasus dinyatakan ditutup secara otomatis oleh sistem. Selanjutnya, diperlukan upaya sosialisasi yang berkelanjutan agar setiap pengaduan yang disampaikan melalui kanal resmi dapat memuat informasi yang lengkap dan jelas, sehingga proses verifikasi dan tindak lanjut dapat dilakukan secara efektif dan akuntabel.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Demikian laporan ini kami sampaikan. Atas perhatian Direktur Utama kami ucapkan terima kasih.

Plt. Direktur Perencanaan, Keuangan dan Layanan Operasional RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Kasino, SE, M.Si

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).