

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI UNIT INFORMASI DAN PENGADUAN



**RSUD dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO
KABUPATEN WONOGIRI
TAHUN 2025**

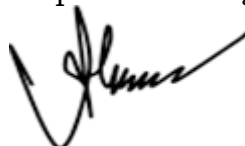
KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga Laporan Aduan Tahun 2025 Unit Informasi dan Pengaduan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan tugas Unit Informasi dan Pengaduan dalam menerima, mengelola, serta menindaklanjuti kritik, saran, dan aduan masyarakat selama tahun 2025.

Laporan Aduan Tahun 2025 ini disusun sebagai dokumentasi kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan medik, pelayanan penunjang, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. Melalui laporan ini diharapkan dapat diketahui gambaran umum jenis aduan, media penyampaian aduan, serta tindak lanjut yang telah dilakukan oleh unit dan bagian terkait.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh jajaran manajemen, unit kerja, serta pihak-pihak terkait yang telah berperan aktif dalam pengelolaan dan tindak lanjut aduan masyarakat selama tahun 2025. Semoga Laporan Aduan Tahun 2025 ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi peningkatan kualitas pelayanan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri.

Koordinator Unit Informasi dan Pengaduan
RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso
Kabupaten Wonogiri



SUYATMI, S.Kep., Ns
Pembina Utama Muda
NIP. 19690317 198903 2 009

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	6
B. Tujuan	7
1. Tujuan Umum	7
2. Tujuan Khusus	7
C. Ruang Lingkup	7
D. Tata laksana	9
1. Penanganan Komplain Di Unit Terkait	9
2. Penanganan Komplain Secara Tertulis	9
BAB II HASIL PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT	
A. Rekapitulasi Laporan	12
1. Permintaan Informasi Tahun 2025	12
2. Permintaan Informasi Per Bulan Tahun 2025	14
3. Kritik, Saran, dan Aduan Tahun 2025	14
B. Jenis Dan Akses Pengaduan	15
1. Materi Kritik, Saran dan Aduan	15
1.1. Kritik, Saran, dan Aduan Berdasarkan Materi Per Bulan Tahun 2025	16
1.2. Diagram Persentase Kritik, Saran, dan Aduan Berdasarkan Materi Aduan Tahun 2025	16
2. Akses Aduan	17
2.1. Kritik, Saran, dan Aduan Berdasarkan Akses Aduan Per Bulan Tahun 2025.....	18
2.2. Diagram Persentase Kritik, Saran dan Aduan Berdasarkan Akses Aduan Tahun 2025.....	19
C. Tindak Lanjut	20
BAB III PENUTUP	
A. Evaluasi	22
B. Rencana Tindak Lanjut	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Permintaan Informasi Per Bulan Tahun 2025	14
Tabel 2. Kritik, Saran, dan Aduan Per Bulan Tahun 2025.....	14
Tabel 3. Krtitik, Saran, dan Aduan Berdasarkan Materi Aduan Per bulan Tahun 2025	16
Tabel 4. Kritik, Saran, dan Aduan Berdasarkan Akses Tahun 2025	19

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Permintaan Informasi Tahun 2025.....	13
Grafik 2. Kritik, Saran, dan Aduan Berdasarkan Materi Aduan Tahun 2025.	15
Grafik 3. Kritik, Saran, dan Aduan Berdasarkan Akses Tahun 2025	18
Grafik 4. Kritik, Saran, dan Aduan Serta Tindak Lanjut Tahun 2025	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengelolaan informasi dan pengaduan masyarakat merupakan salah satu komponen penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri sebagai fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan serta keluhan masyarakat.

Sepanjang tahun 2025, Unit Informasi dan Pengaduan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso menerima berbagai bentuk kritik, saran, dan aduan dari pasien, keluarga pasien, maupun pengunjung rumah sakit yang berkaitan dengan pelayanan medik, pelayanan penunjang, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia. Aduan tersebut disampaikan melalui berbagai media yang telah disediakan rumah sakit, baik secara langsung maupun tidak langsung, sebagai bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik.

Aduan yang disampaikan oleh masyarakat merupakan cerminan harapan dan persepsi terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, setiap aduan perlu dikelola secara sistematis, objektif, dan profesional agar tidak berkembang menjadi permasalahan yang lebih luas, serta dapat dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan. Penanganan aduan yang tepat juga diharapkan mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.

Berdasarkan hal tersebut, Laporan Aduan Tahun 2025 ini disusun sebagai bentuk dokumentasi, monitoring, dan evaluasi atas seluruh pengelolaan pengaduan yang diterima selama periode Januari sampai dengan Desember 2025. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai jenis, tren, serta tindak lanjut

aduan, sekaligus menjadi dasar bagi manajemen dalam menetapkan kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan di masa yang akan datang.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

Secara umum tujuannya adalah menangani semua keluhan dari pasien atau keluarga pasien agar bisa diselesaikan secara profesional dan kekeluargaan.

2. Tujuan Khusus

- Agar pasien, keluarga pasien dan pengunjung rumah sakit yang tidak puas bisa mendapat jawaban dan penjelasan dari pihak Rumah Sakit;
- Aduan dari pasien, keluarga pasien, dan pengunjung rumah sakit mendapatkan solusi atau pemecahan dari unit/bagian/bidang yang terkait.

C. Ruang Lingkup

Rumah Sakit memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarganya tentang proses untuk menerima, menanggapi, dan menindaklanjuti bila ada pasien menyampaikan keluhan, konflik, serta perbedaan pendapat tentang pelayanan pasien. Rumah Sakit juga menginformasikan tentang hak pasien untuk berpartisipasi dalam proses ini.

Pasien mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan tentang pelayanan yang mereka terima. Keluhan tersebut dicatat, ditelaah, ditindaklanjuti, dan dicari penyelesaiannya bila memungkinkan. Demikian pula, bila keputusan mengenai pelayanan menimbulkan pertanyaan, konflik, atau dilema lain bagi RS dan pasien, keluarga atau pembuat keputusan, dan lainnya. Dilema ini dapat timbul dari masalah akses, etis, pengobatan atau pemulangan pasien dan sebagainya.

Rumah sakit menetapkan cara-cara dalam menerima aduan yang dari pasien, keluarga pasien dan pengguna rumah sakit. Adapun

saluran aduan tersebut dapat disampaikan melalui saluran sebagai berikut:

1. Unit Pelayanan Pengaduan RS

RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso menetapkan suatu unit khusus dalam manajemen komplain yang bernama Unit Informasi dan Pengaduan Rumah Sakit, dipimpin oleh seorang kepala unit atau koordinator dan bertanggung jawab langsung kepada Wadir Pelayanan dan Penunjang Medik.

Media yang digunakan dalam penyampaian komplain adalah :

- a. Menyampaikan langsung kepada staf rumah sakit
- b. Secara tertulis:
 - 1) Kotak Saran dan Aduan
 - 2) Melalui SMS / WA (082 116 161 600)
 - 3) Melalui Website : rsudsoediran.com
 - 4) Melalui Medsos : Instagram, Facebook, Whatsapp
 - 5) E-mail : rsud.soediran@gmail.com
 - 6) Google Business

2. Media yang digunakan untuk menyampaikan informasi tentang hak menyampaikan keluhan, komplain serta perbedaan pendapat tentang pelayanan adalah :

- a. Leaflet
- b. Benner
- c. Website RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso
- d. Melalui Website : rsudsoediran.com
- e. Melalui Medsos : Instagram, Facebook, Whatsapp
- f. E-mail : rsud.soediran@gmail.com
- g. Google Business

D. Tata Laksana

Dalam rangka penanganan aduan dan komplain maka dilaksanakan dengan cara-cara sebagai berikut :

1. Penanganan Komplain Di Unit Kerja

- a. Komplain diterima oleh staf di ruangan/unit;
- b. Staf menyikapi komplain tersebut apakah bisa diselesaikan atau tidak oleh staf yang bersangkutan;
- c. Jika tidak bisa diselesaikan, maka komplain diteruskan ke atasan langsung;
- d. Selanjutnya atasan akan menyelesaikan komplain, jika perlu berkoordinasi dengan unit terkait lainnya;
- e. Jika tidak bisa diselesaikan di unit, maka permasalahan diteruskan ke Unit Informasi dan Pengaduan.

2. Penanganan Komplain Secara Tertulis

- a. Kotak Pengaduan
 - 1) Kotak pengaduan terdapat di unit rawat inap, rawat jalan, gawat darurat dan unit penunjang lainnya;
 - 2) Kotak pengaduan yang ada, dibuka setiap hari oleh petugas Informasi;
 - 3) Semua pengaduan di inventarisir oleh Koordiantor Unit Informasi dan Pengaduan;
 - 4) Selanjutnya dibuat kajian terhadap pengaduan tersebut dan dibuat rencana tindak lanjut;
 - 5) Dibuatkan laporan secara tertulis setiap minggu dan dilaporkan dengan pihak Manajemen.
- b. SMS/WA
 - 1) Pasien/keluarga pasien/pengunjung rumah sakit dapat menyampaikan aduan melalui SMS/WA pengaduan yaitu :
082116161600;
 - 2) SMS/WA tersebut dikelola oleh Koordiantor Unit Informasi dan Pengaduan;

- 3) Semua pengaduan di inventarisir oleh Koordinator Unit Informasi dan Pengaduan;
- 4) Untuk merespon aduan tersebut maka dikoordinasikan dengan unit/instalasi/bagian/bidang terkait untuk mendapatkan jawaban;
- 5) Selanjutnya dibuat kajian terhadap pengaduan tersebut dan dibuat rencana tindak lanjut;
- 6) Jika memerlukan koordinasi lintas bidang/bagian/instalasi maka dilakukan koordinasi dengan unit terkait secepatnya;
- 7) Dibuatkan laporan secara tertulis setiap minggu dan dilaporkan dengan Pihak Manajemen.

c. Website

- 1) Aduan dapat disampaikan melalui Website RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso;
- 2) Pengaduan yang masuk ke website RS disikapi dan di inventarisir oleh Koordinator Unit Informasi dan Pengaduan;
- 3) Selanjutnya aduan direspon sesuai dengan masalah yang disampaikan serta dikoordinasikan dengan unit terkait dibuat kajian terhadap pengaduan tersebut dan dibuat rencana tindak lanjut;
- 4) Selanjutnya diberikan jawaban atas aduan yang disampaikan di website;
- 5) Dibuatkan laporan secara tertulis setiap minggu dan dilaporkan dengan Pihak Manajemen.

d. Melalui Media Sosial Lainnya

- 1) Pengaduan yang disampaikan melalui media sosial seperti surat kabar, facebook, dan lainnya disikapi oleh Koordinator Unit Informasi dan Pengaduan;
- 2) Semua pengaduan di inventarisir oleh Koordinator Unit Informasi dan Pengaduan;

- 3) Selanjutnya aduan dikoordinasikan dengan unit terkait untuk mendapatkan pemecahan; Selanjutnya diberikan jawaban atas aduan yang disampaikan melalui media sosial tersebut;
- 4) Dibuatkan laporan secara tertulis setiap minggu dan dilaporkan dengan Pihak Manajemen.

BAB II

HASIL PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT

Unit Informasi dan Pengaduan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso terdiri dari 1 (satu) orang koordinator dan 1 (satu) staf Administrasi untuk membantu pelaksanaan tugas. Sehingga tidak setiap waktu ada di ruang Informasi dan Pengaduan, akan tetapi bisa dihubungi dalam 24 jam. Permintaan informasi secara langsung ke Unit Informasi dan Pengaduan dapat dilakukan selama jam kerja. Apabila pasien, keluarga pasien, atau pengunjung rumah sakit belum puas dengan informasi yang diterima bisa dikoordinasikan dengan bagian/bidang terkait.

Sebagian besar aduan tidak disertai identitas lengkap sehingga tidak bisa menyampaikan umpan balik atas aduan yang disampaikan tetapi semua kritik, saran, dan aduan ditindaklanjuti oleh manajemen.

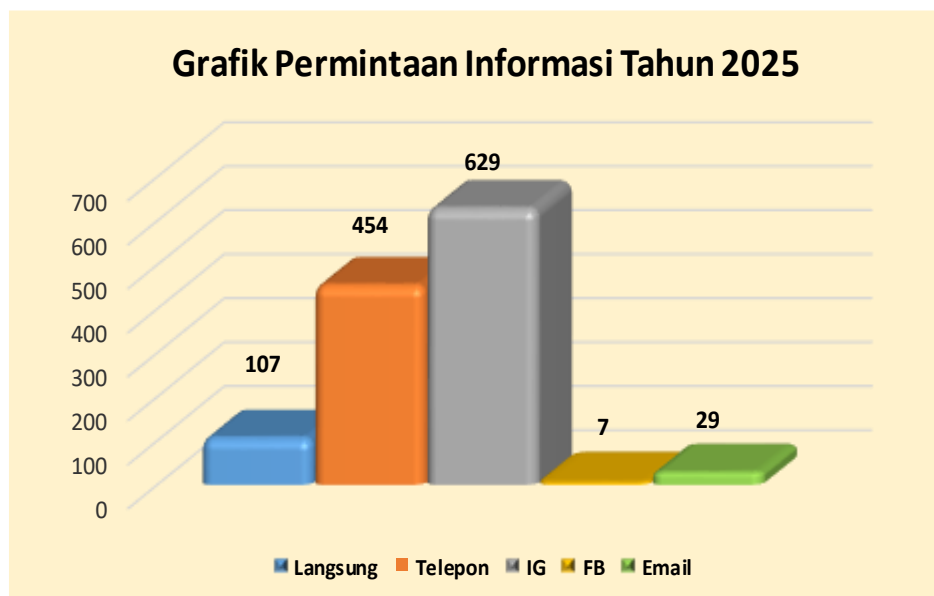
A. Rekapitulasi Laporan

1. Permintaan Informasi Tahun 2025

Masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri yang membutuhkan informasi tentang Rumah Sakit bisa dilakukan baik secara langsung datang ke Ruang Unit Informasi dan Pengaduan, atau melalui media yang telah disediakan Rumah Sakit yaitu Telepon, Whatsapp, Instagram, Facebook, dan Email.

Jumlah total permintaan informasi dari masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri Tahun 2025 sebanyak 1.226 (seribu dua ratus dua puluh enam) buah. Detil permintaan informasi secara rinci dan media yang digunakan dalam meminta informasi dapat dilihat pada grafik 1.

Grafik 1. Grafik Permintaan Informasi Tahun 2025



Permintaan informasi dari masyarakat baik secara langsung datang ke Ruang Unit Informasi dan Pengaduan, Telepon, Whatsapp, Instagram, Facebook, dan Email terkait hal-hal sebagai berikut :

- a. Jadwal dokter;
- b. Tarif pelayanan;
- c. Alur pelayanan pasien baik rawat inap maupun rawat jalan;
- d. Ketersediaan kamar rawat inap;
- e. Persyaratan pengajuan permintaan keringanan atau pembebasan pembiayaan atau penggunaan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM);
- f. Informasi penjamin pembiayaan untuk pasien kecelakaan lalu lintas;
- g. Syarat-syarat pengajuan klaim Jasa Raharja;
- h. Tata cara mendaftarkan BPJS;
- i. Tata cara mengaktifkan kembali BPJS yang non aktif baik karena premi maupun BPJS PBI yang dinon aktifkan oleh pemerintah;
- j. Tata cara rekonsiliasi dari BPJS PBU ke BPJS Non PBI.

2. Permintaan Informasi Per Bulan Tahun 2025

Ada berbagai macam permintaan informasi dari masyarakat tentang pelayanan Rumah Sakit. Jumlah permintaan informasi masyarakat tentang pelayanan Rumah Sakit dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Permintaan Informasi Pelayanan Per Bulan Tahun 2025

Bulan	Jumlah Permintaan Informasi Pelayanan				
	Langsung	Telepon	IG	FB	Email
Januari	1	33	98	1	4
Februari	15	24	64	0	2
Maret	8	24	45	0	0
April	12	39	60	2	4
Mei	3	31	51	0	1
Juni	4	39	40	1	2
Juli	11	33	48	0	4
Agustus	10	30	43	0	3
September	15	28	28	2	4
Oktober	12	49	40	0	0
November	6	60	44	0	2
Desember	10	64	68	1	3
Jumlah Total	107	454	629	7	29

3. Kritik, Saran dan Aduan Tahun 2025

Kritik, saran, dan aduan yang masuk pada Unit Informasi dan Pengaduan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Kritik, Saran, dan Aduan Per Bulan Tahun 2025

Bulan	Jumlah, Kritik, Saran, dan Aduan
Januari	23
Februari	14
Maret	5
April	8
Mei	8
Juni	16

Bulan	Jumlah, Kritik, Saran, dan Aduan
Juli	14
Agustus	14
September	10
Oktober	12
November	1
Desember	7
Jumlah	132

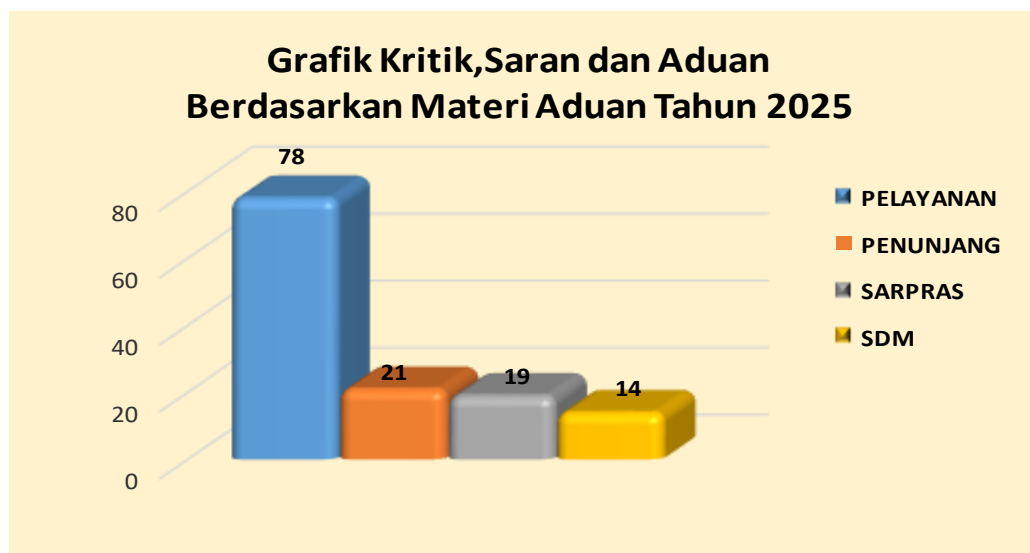
Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa ada 132 kritik, saran, dan aduan yang masuk ke Unit Informasi dan Pengaduan tahun 2025. Kritik, saran, dan aduan yang masuk terkait dengan pelayanan medik, sarana dan pra sarana rumah sakit serta sumber daya manusia yang ada di rumah sakit.

B. Jenis dan Akses Pengaduan

1. Materi Kritik, Saran, dan Aduan

Aduan masyarakat yang disampaikan kepada Rumah Sakit berdasarkan materi dibagi menjadi 3 yaitu aduan tentang pelayanan medik, aduan tentang sarana dan pra sarana Rumah Sakit serta aduan tentang SDM. Aduan pelayanan medik dibagi lagi menjadi 2 bidang yaitu bidang pelayanan medik dan bidang penunjang medik. Jumlah kritik, saran, dan aduan berdasarkan materi aduan dapat dilihat pada grafik 2.

Grafik 2. Kritik, Saran, dan Aduan Berdasarkan Materi Aduan Tahun 2025.



Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa kritik, saran, dan aduan yang masuk ke Unit Informasi dan Pengaduan sebagian besar adalah dari bagian pelayanan, diikuti oleh sarana dan prasarana Rumah Sakit, dan sumber daya manusia Rumah Sakit.

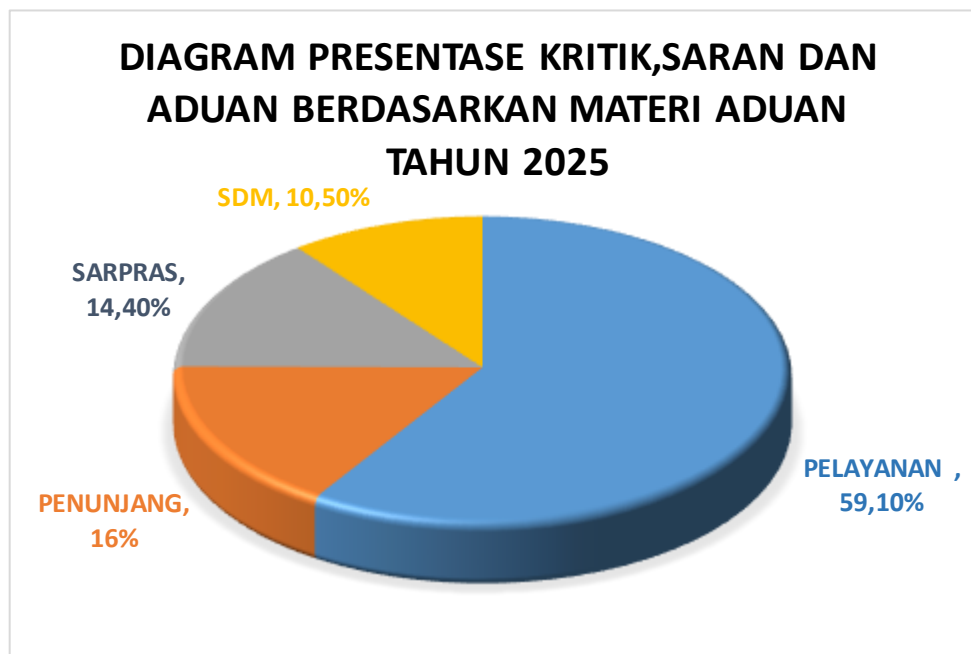
1.1. Kritik, Saran, dan Aduan Berdasarkan Materi Aduan Tahun 2025

Berdasarkan materi aduan jumlah kritik, saran, dan aduan yang masuk Per Bulan Tahun 2025 dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Kritik, Saran, dan Aduan Berdasarkan Materi Aduan Per bulan Tahun 2025

Bulan	Pelayanan Medik		SARPRAS	SDM
	Pelayanan	Penunjang		
Januari	13	5	3	2
Februari	11	2	1	0
Maret	2	2	0	1
April	5	1	1	1
Mei	6	0	0	2
Juni	11	0	3	2
Juli	7	3	4	0
Agustus	6	2	3	2
September	5	2	1	2
Oktober	6	2	3	1
November	0	0	0	1
Desember	6	1	0	0
Jumlah	78	21	19	14

1.2. Diagram Persentase Kritik, Saran, dan Aduan Berdasarkan Materi Aduan Tahun 2025 adalah sebagai berikut:



Berdasarkan diagram diatas 59.10 % materi aduan yang disampaikan kepada Unit Informasi dan Pengaduan adalah aduan tentang pelayanan. Materi yang disampaikan tentang pelayanan medik terkait dengan dokter datangnya lama, dokter datang terlambat, dokter tidak tepat waktu, pelayanan lambat, alur pasien umum terlalu ribet, dan pelayanan bertele-tele. Untuk materi aduan tentang penunjang berdasarkan diagram 16 % terkait dengan antrian obat lama, antrian obat tidak urut nomor antrian, dan kurangnya jumlah kursi roda untuk pasien.

Materi aduan tentang sarana dan prasarana rumah sakit yang dikeluhkan adalah kurangnya jumlah toilet untuk pengunjung rumah sakit, kamar mandi kotor, kunci kamar mandi rusak, kran air rusak, kipas angin rusak, AC

rusak/mati, dan tidak ada tempat untuk charge HP. Sedangkan untuk materi aduan tentang SDM terkait dengan kurang ramahnya pegawai rumah sakit dalam melayani pasien baik dokter, perawat, petugas *cleaning service*, petugas Satpam, perawat gaduh saat jam istirahat, petugas *cleaning service* kurang bersih dalam membersihkan kamar mandi, ada petugas dan pengunjung rumah sakit yang masih merokok di area rumah sakit, serta petugas parkir yang kurang ramah.

Berdasarkan laporan aduan tahunan 2025 berjumlah 132 aduan terdiri dari aduan pelayanan sejumlah 78, penunjang 21, Sarana Dan Prasarana 19, dan SDM 14.

Unit yang paling banyak menerima keluhan dari pasien adalah bagian pelayanan meliputi keramahan petugas baik dari perawat ataupun dokter yaitu 78 aduan. Dan untuk peringkat kedua yaitu penunjang meliputi pelayanan alur pendaftaran online yang belum terintegrasi dengan baik, wifi yang tidak berfungsi, Kekosongan obat dan keterlambatan pengiriman dari distributor sebanyak 21 aduan. Untuk urutan ke 3 sebanyak 19 aduan sarana prasarana meliputi tidak tersedia kamar mandi disabilitas, Keluhan meliputi AC tidak dingin, toilet kurang aman, kamar mandi kotor, fasilitas nurse call rusak, serta keterbatasan kursi atau tirai bangsal. Dan aduan yang terakhir yaitu SDM sebanyak 14 aduan meliputi Beberapa petugas (perawat/satpam) kurang ramah dan tidak sigap, untuk bagian *cleaning service* untuk lebih diperbaiki sikap supaya pengunjung merasa nyaman, Mahasiswa PKL atau magang dinilai belum terampil dan perlu pendampingan intensif dan masih banyak lagi yang perlu untuk diperbaiki dari SDM ini.

Secara keseluruhan, permasalahan yang paling banyak dikeluhkan pasien adalah ketidakefisienan pelayanan, lamanya waktu tunggu, serta sikap tenaga medis yang kurang ramah. Upaya perbaikan terus dilakukan oleh pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan pasien.

2. Akses Aduan

Ada berbagai jenis akses yang disediakan Rumah Sakit yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, dan aduan tentang Rumah Sakit baik mengenai pelayanan, sarana dan pra sarana serta sumber daya manusia Rumah Sakit. Jumlah kritik, saran, dan aduan berdasarkan akses penyampaian tahun 2025 dapat dilihat pada grafik 3.

Grafik 3. Kritik, Saran, dan Aduan Berdasarkan Akses Tahun 2025



Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa di tahun 2025 *Google Web* merupakan akses aduan yang paling banyak dipilih oleh masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, dan aduan terhadap pelayanan rumah sakit dan diikuti oleh *Washaap*.

2.1. Kritik, Saran, dan Aduan Berdasarkan Akses Aduan Per Bulan Tahun 2025

Ada berbagai jenis akses yang disediakan Rumah Sakit yang dapat diakses oleh masyarakat untuk menyamkritik, saran, dan aduan tentang Rumah Sakit baik mengenai pelayanan, sarana dan pra sarana serta sumber daya manusia Rumah Sakit. Jumlah kritik, saran, dan aduan berdasarkan akses penyampaian tahun 2025 dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Kritik, Saran, dan Aduan Berdasarkan Akses Tahun 2025

Bulan	Kotak Saran	WEB	WA	IG	TLP/Email
Januari	5	11	6	0	1
Februari	2	4	8	1	0
Maret	2	1	2	0	0
April	0	4	4	0	0
Mei	3	4	1	0	0
Juni	1	12	1	0	1
Juli	2	4	1	0	1
Agustus	6	5	2	2	2
September	2	6	2	1	0
Oktober	1	9	2	0	1
November	0	1	0	1	0
Desember	2	3	0	2	0
Jumlah	26	64	29	7	6

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pasien, keluarga pasien, dan pengunjung rumah sakit sebagian besar menggunakan kotak saran dan *Google Web* untuk menyampaikan kritik, saran, dan aduan ke Unit Informasi dan Pengaduan.

2.2. Diagram Persentase Kritik, Saran dan Aduan Berdasarkan Akses Aduan Tahun 2025 adalah sebagai berikut:



Berdasarkan diagram diatas Tahun 2025 *Google Web* merupakan pilihan pertama masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, dan aduan pada Unit Informasi dan Pengaduan Rumah Sakit.

C. Tindak Lanjut

Semua kritik, saran, dan aduan yang masuk ke Unit Informasi dan Pengaduan sudah ditindaklanjuti oleh Bagian/Bidang/Unit/ Instalasi terkait. Jumlah kritik saran dan aduan serta tindak lanjut dapat dilihat pada grafik 4.

Grafik 4. Kritik, Saran, dan Aduan Serta Tindak Lanjut Tahun 2025



Jumlah kritik, saran, dan aduan yang sudah ditindaklanjuti oleh bagian/bidang/unit/instalasi pada tahun 2025 sejumlah 132 buah yang berarti 100 % kritik, saran, dan aduan sudah ditindaklanjuti. Kritik, saran, dan aduan yang bisa langsung dilakukan perbaikan dengan segera maka langsung dilakukan perbaikan, sedangkan yang tidak bisa dilakukan dengan segera maka dimasukkan dalam rencana anggaran dan perbaikan tahun depan. Tindak lanjut kritik, saran, dan aduan yang terkait dengan sumber daya manusia rumah sakit maka dilakukan pembinaan oleh atasan langsung.

BAB III

PENUTUP

A. Evaluasi

- Unit Informasi dan Pengaduan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri tahun 2024 menerima 88 (Delapan puluh delapan) kritik, saran, dan aduan berasal dari masyarakat. Tahun 2025 jumlah kritik, saran, dan aduan yang diterima sebanyak 132 (seratus tiga puluh dua). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sekarang lebih berani untuk menyampaikan pendapatnya dan lebih peduli terhadap layanan yang diterimanya.
- Tahun 2024 kritik, saran, dan aduan 2024 51 % (45 aduan) disampaikan melalui *Google Web*), diikuti Kotak Saran sebesar 36 %,sedangkan tahun 2025 sebanyak 48.5 % (64 aduan) disampaikan melalui *Google Web* diikuti WA sebesar 22 %. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak warga masyarakat yang paham tentang teknologi informasi dan menggunakannya karena lebih praktis, mudah diakses dimana saja dan kapan saja serta bisa langsung ditanggapi/ditindaklanjuti oleh pihak rumah sakit. Tetapi penyampaian aduan melalui kotak saran juga tetap menjadi pilihan masyarakat karena lebih mudah penggunaannya tinggal ditulis dan dimasukkan ke kotak.
- Banyaknya kritik, saran, dan aduan yang masuk menunjukkan kontrol sosial terhadap pelayanan rumah sakit berkembang dengan baik sehingga dapat digunakan sebagai bahan koreksi manajemenrumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada
- masyarakat agar pelayanan semakin baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

- Dari semua kritik, saran, dan aduan yang masuk ke Unit Informasi dan Aduan sudah ditindaklanjuti oleh Bagian/Bidang/Unit/Instalasi terkait.

B. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut sebagai upaya perbaikan atas kualitas pelayanan Unit Informasi dan Pengaduan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri, akan dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Perbaikan pelayanan medik dan penunjang medik akan dilakukan oleh Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Kepala Bidang Penunjang Medik serta Kepala Bidang Keperawatan sebagai penanggungjawab;
2. Perbaikan Sarana dan Prasarana akan dilakukan oleh Kepala Bagian Umum sebagai penanggungjawab;
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien, keluarga pasien, dan pengunjung rumah sakit maka akan dilakukan pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui kegiatan *In House Training* (IHT) *service excellent*;
4. Bukti tindak lanjut dari bagian/bidang yang bertanggungjawab diserahkan ke Unit Informasi dan Pengaduan paling lambat 7 hari dari penyampaian kritik, saran, dan aduan yang disampaikan.

Wonogiri, 08 Januari 2026

Koordinator Unit Informasi dan Pengaduan
RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso



SUYATMI, S.Kep., Ns
Pembina Utama Muda
NIP. 19690317 198903 2 009

