LAPORAN UNIT CUSTOMER CARE
TENTANG TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH RSUD RAJA AHMAD TABIB
TAHUN 2025

RSUD RAJA AHMAD TABIB PROVINSI KEPULAUAN RIAU

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

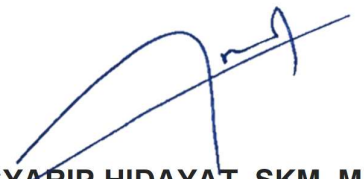
Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-nya, kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025

Bahwa Laporan Pengaduan Masyarakat ini merupakan dokumen implementasi dari Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik dalam rangka memperoleh gambaran secara komprehensif mengenai jumlah pengaduan yang masuk dan ditindak lanjuti di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025 yang masuk melalui saluran pengaduan yang ada saat ini sebagai bentuk penyaluran aspirasi masyarakat akan layanan yang diterima dan juga sebagai bahan evaluasi perbaikan atas layanan yang diberikan di Periode Tahun 2025.

Demikian Laporan ini dibuat dengan harapan dapat memberikan gambaran data dan informasi terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Tanjungpinang, Desember 2025

RSUD RAJA AHMAD TABIB
PROVINSI KEPULAUAN RIAU
Kabag Perencanaan



SYARIP HIDAYAT, SKM, MH
Pembina(IV.a)
NIP. 19820817 00604 1 015

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 2
DAFTAR ISI 3
DAFTAR GAMBAR 4
DAFTAR TABEL 5
DAFTAR LAMPIRAN 6
BAB I PENDAHULUAN 7
1.1 LATAR BELAKANG 7
1.2 LANDASAN HUKUM 8
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN 8
1.4 RUANG LINGKUP 9
1.5 UNSUR PENGADUAN 9
BAB II KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN 11
2.1. MEKANISME PENGADUAN 11
2.2. TIM PENGELOLA 12
2.3. WAKTU PENYELESAIAN 13
2.4. MEDIA PENGADUAN 13
BAB III HASIL DAN TINDAK LANJUT 14
3.1 MONITORING PENGADUAN MASYARAKAT 14
BAB IV PENUTUP 16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Mekanisme pengaduan

Gambar 2. Grafik Pengaduan

Gambar 3. Grafik Pengaduan berdasarkan tindaklanjut

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan Tahun 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Pencatatan Pengaduan Masyarakat

Lampiran 2. Lembar Formulir Pengaduan Sp4n Lapor

Lampiran 3. Lembar Pengaduan melalui apilkasi 24Krat Aja

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi saat ini, maka Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dalam melakukan Pelayanan.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan merupakan wujud nyata dari amanat undang-undang tersebut.. Sejauh ini pelayanan publik yang dilakukan oleh RSUD Raja Ahmad Tabib masih dirasakan belum memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan langsung maupun melalui media elektronik (telepon, whatsapp, sms, email dan website). Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan segera akan memberikan dampak buruk terhadap rumah sakit yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada manajemen rumah sakit.

Rendahnya pengawasan external dari masyarakat terhadap penanganan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan layanan publik, merupakan akibat dari kurangnya Sosialisasi dan Infromasi ke masyarakat baik melalui media elektronik maupun media massa sehingga masyarakat berani dan mengerti untuk menyampaikan keluhan, saran dan pengaduan mereka terkait mekanisme dan prosedur layanan kesehatan yang ada saat ini. Sehingga penyelenggara layanan publik dituntut untuk lebih meningkatkan kinerja layanannya baik dari segi layanan informasi, konsultasi maupun pengaduan khususnya untuk pengaduan prioritas terkait Sistem mekanisme prosedur pelayanan kesehatan.

1.2 LANDASAN HUKUM

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 33 tahun 2019 tentang panduan perilaku interaksi pelayanan publik di lingkungan kementerian kesehatan
3. Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik di Provinsi Kepulauan Riau.
4. Keputusan Direktur RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau Nomor: 1142/SK-RSUD PROV /X/ 2019 tentang Perubahan I Pedoman Hak dan Kewajiban Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

   Keputusan Direktur RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi
5. Keputusan Direktur RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau Nomor: 1143/ SK-RSUD PROV /X/ 2019 tentang Perubahan I Kebijakan Hak Pasien dan Keluarga RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau.
6. Kepulauan Direktur RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau Nomor: 1144/ SK-RSUD PROV / X / 2019 tentang Perubahan I Hak dan Kewajiban Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Kepulauan Riau.
7. Keputusan Direktur RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepualuan Riau Nomor:

   : 1504 / SK-RSUD / XI /2019 tentang Penetapan Pedoman Penanganan Pengaduan Pelanggan di RSUD Raja Ahmad Tabib.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari penyusunan laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau adalah memberikan gambaran data dan informasi terkait jumlah penanganan pengaduan yang masuk terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat serta tindak lanjut dari hasil pengaduan tersebut sesuai ketentuan aturan

dan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan tujuan dilaksanakannya kegiatan tersebut adalah sebagai berikut :

a. Sebagai bahan monitoring dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan sesuai kewenangan RSUD raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau.
b. Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan pelayanan kesehatan serta pengaduan prioritas yang perlu ditindak lanjuti segera dan perlu perbaikan layanan pengaduan kepada masyarakat kedepannya selama bulan berjalan

1.4 RUANG LINGKUP

Unit Pengaduan Masyarakat /Customer Care yang dilaksanakan oleh RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau tidak hanya menangani pengaduan saja melainkan juga memberikan konseling atau konsultasi serta informasi-informasi yang dibutuhkan oleh Masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Sumber pengaduan yang di terima oleh Unit Pengaduan RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau terdiri dari berbagai saluran pengaduan yang tersedia, terhitung sejak Januari sd Desember sejumlah pengaduan dengan jumlah keseluruhan sudah di tindaklanjuti.

Ruang lingkup pengaduan tahun 2025 yaitu :

1. Perilaku Petugas
2. Sistem Mekanisme Prosedur
3. Sarana dan Prasarana
4. Keamanan dan Kenyamanan
5. Masalah obat
6. Biaya

1.5 UNSUR PENGADUAN

1. Persyaratan persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik pesyaratan administrative maupun persyaratan penunjang pelayanan kesehatan

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan kesehatan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan dalam hal ini terfokus pada standar waktu pelayanan (SPM).
4. Biaya/tarif adalah nilai harga atau ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan (pasien) dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan sesuai aturan dari Perda Tarif Gubernur Provinsi Kepulauan Riau.
5. Sarana dan Prasarana adalah fasilitas yang diberikan oleh penyelenggara kepada pengguna layanan kesehatan untuk mencapai tujuan yang dimaksud.
6. Sikap perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

2.1. MEKANISME PENGADUAN



2.1.1 Pengaduan secara langsung / tatap muka

Keterangan :

1. Pelapor(Pasien, Keluarga Pasien,Pengunjung) menyampaikan pengaduan melalui sarana yang telah disediakan, antara lain:
    a. Kotak saran digital/konvensional;
    b. Customer Care/Admin Tim Penanganan Pengaduan
    c. Media Sosial;
    d. Aplikasi SP4N Lapor;
    e. Aplikasi Whatsapp.
    f. Pengaduan melalui Aplikasi 24 Krat Aja

2. Bila Pengaduan diterima secara langsung oleh Petugas di unit pelayanan, maka pengaduan tersebut disampaikan ke Customer Care/Admin Tim Penanganan Pengaduan
3. Customer Care/Admin Tim Penanganan Pengaduan mencatat pengaduan pelapor dan melakukan klarifikasi ke unit terkait.
4. Customer Care/Admin Tim Penanganan Pengaduan mengidentifikasi pengaduan (pengelompokan ke dalam grading hijau, kuning atau merah) dan menanggapi langsung pengaduan grading hijau.
5. Bila Pengaduan teridentifikasi kedalam grading Kuning/merah, maka pengaduan diteruskan ke Anggota Tim Penanganan Pengaduan yang unitnya terdampak pengaduan.
6. Tim Penanganan Pengaduan merumuskan dan mengkaji materi pengaduan dengan peraturan yang relevan, dokumen dan/atau informasi yang pernah ada.
7. Tim Penanganan Pengaduan melakukan kajian melalui langkah-langkah yang diperlukan, seperti : klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;
8. Tim Penanganan Pengaduan melakukan mediasi hasil kajian penanganan pengaduan.
9. Hasil penanganan pengaduan dibuat laporannya dan disampaikan kepada pelapor.
10. Jika pelapor pengaduan tidak puas dengan klarifikasi yang diberikan, penyelesaian masalah diberikan kepada Lembaga Peradilan.
11. Waktu penyelesaian maksimal 7 hari kerja sejak pengaduan dicatat sampai pembuatan laporan Pelapor menyampaikan pengaduan kepada Petugas Pengaduan secara langsung dan tidak langsung.

2.2. TIM PENGELOLA

Tim Pelaksana kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat masuk dalam Tim Penanganan Pengaduan berdasarkan Keputusan Surat Keputusan Direktur Rsud Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau Nomor : 663 / Sk-Rsud RAT/ VII / 2023 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau.

2.3. WAKTU PENYELESAIAN

Waktu pelaksanaan Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Rsud Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau terhitung mulai bulan Januari sd Desember sebagai upaya untuk mengakomodir semua laporan pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti baik yang menyangkut permasalahan yang berkaitan dengan perilaku petugas, sistem mekanisme prosedur, sarana dan prasarana, keamanan dan kenyamanan, masalah obat dan masalah biaya.

2.4. MEDIA PENGADUAN

Adapun media yang digunakan untuk melaksanakan penangan pengaduan masyarakat di lingkungan RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau melalui media telpon, whatsapp, email, website, kotak pengaduan ataupun langung ke Rsud Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau di unit pengaduan pelanggan / customer care. Pelapor dapat mengisi formulir pengaduan pelapor atau bisa melalui SP4N-LAPOR! Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.

BAB III

HASIL DAN TINDAK LANJUT

3.1 MONITORING PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil monitoring pengaduan yang masuk pada bulan Oktober sampai dengan Desember terdapat aduan masyarakat yang masuk di saluran pengaduan RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau sebagai berikut

Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat dari Januari sd Desember 2025

NO	PERIHAL ADUAN	CHANEL ADUAN	JMLH ADUAN	JENIS PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KET
1	2	4	5	7	8	9
1	Prilaku Petugas	Secara Langsung	7	1. Sikap perawat dinilai kurang responsive terhadap pasien 2. Sikap Petugas Pendaftaran tidak ramah 3. Dokter rubber tidak visit	1. Bidang pelayanan medik dan keperawatan, serta kepala instalasi dan mengundang pelapor untuk diselesaikan permasalahannya, memberi teguran kepada terlapor, dan mengevaluasi sikap petugas	Penanganan Selesai
2	Sistem Mekanisme Prosedur	Secara Langsung Aplikasi /Sp4N Lapor!	345	1. Masalah aplikasi 24 Krat Aja 2 Masalah prosedur pendaftaran menggunakan BPJS 3. Kuota, Penyakit Dalam, Bedah Mulut, Jantung, konervasi gigi penuh pasien tidak bisa berobat 4. Tidak bisa kontrol karena belum masuk jadwal kontrol	1. Melakukan edukasi kembali tentang aplikasi 24 Krat Aja, melaporkan permasalahan kepada pihak IT 2. Melakukan edukasi tentang prosedur pendaftaran menggunakan BPJS 3. Tentang kuota pasien penuh, petugas berkoordinasi kepada poli dan yamed untuk penambahan quota agar pasien bisa tetap terlayani, jika tetap tidak dapat quota petugas melakukan edukasi	Penanganan Selesai

				5. Tidak bisa kontrol karena poli tutup (dokter izin) 6. Ketepatan waktu dokter praktek di poli 7. Penjelasan tentang jaminan BPJS terhadap layanan Psikolog apakah dapat dijamin atau tidak oleh BPJS	kepada pasien bahwa quota penuh bukan dibatasi, dan membantu pasien untuk bisa dapat quota di hari berikutnya 4. Tentang layanan psikolog, pada prinsipnya rumah sakit tidak menolak jika ada rujukan dari faskes dan ada indikasi medis	
3	Biaya	Secara Langsung	9	1. Masalah selisih biaya 2. Masalah denda BPJS	1. Menyarankan untuk mengurus jaminan yang sesuai.	Penanganan Selesai
4	Sarana dan prasarana	Secara Langsung/whatsapp	9	1. Pasien mengeluh panas akibat ac tidak berfungsi 2. Masalah BHP 3. CCTV tidak tersedia	1. Solusi awal diberikan kipas angin sebagai pengganti 2. Dilakukan perbaikan ac oleh Manajemen 3. Menerima kritikan cctv tidak tersedia sebagai masukan utk rumah sakit	
5	Masalah Obat	Secara Langsung	28	1. Masalah tidak adanya obat / kosong Sandimun, Bamgetol, Amiodaron, KSR Halaven,walfarin, olan zapine	1. Mengedukasi pasien bahwa memang dalam beberapa bulan lalu sedang kosong dari distributor,namun obat2 tsb sudah didalam pemesanan manajemen dan dalam pengiriman, apotik juga memberi kebijakan kepada pasien jika ,obat2 yang masih tersedia di Kimia Farma dapat diberikan sebagai kompensasi	

BAB IV

PENUTUP

Dari hasil monitoring penanganan pengaduan masyarakat pada tahun 2025, ditemukan sebanyak 398 aduan yang masuk melalui berbagai media pengaduan. Aduan tersebut terkait dengan perilaku petugas, sistem, mekanisme dan prosedur, sarana dan prasarana, masalah obat, serta biaya.

Menindaklanjuti adanya aduan tersebut, rumah sakit terus melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan dengan segera menindaklanjuti permasalahan yang diadukan. Selain itu, rumah sakit juga melakukan berbagai inovasi, antara lain menerapkan aplikasi terbaru serta melaksanakan pelatihan tentang pelayanan kepada seluruh tenaga kesehatan dan tenaga admisi. Rumah sakit juga telah menerapkan sistem pengaduan secara transparan, di mana pasien dapat melaporkan aduan melalui berbagai kanal, baik secara langsung maupun online.

Demikian laporan unit pengaduan/Customer Care RSUD Raja Ahmad Tabib tentang pengelolaan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan. Laporan ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan ke depan. Semoga pengelolaan konflik, keluhan, perbedaan pendapat pasien/keluarga, serta pelanggan dapat berjalan secara optimal dan semakin baik dalam rangka perbaikan dan peningkatan kepuasan layanan masyarakat**.**

Tanjungpinang, Desember 2025

Kepala Unit Pengaduan



Nani Darmayanti, Amd

NIP. 198411252025212013

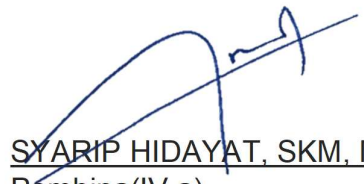
PJ. Informasi & Pemasaran



Zamia Akhiria Okta,SKM

NIP. 198610312011012005

Kabag Perencanaan



SYARIP HIDAYAT, SKM, MH

Pembina(IV.a)

NIP. 19820817 00604 1 015

FORM PENGADUAN PELANGGAN

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RSUD RAJA AHMAD TABIB
Jl WR. Supratman No. 100 KM. 8 TanjungpinangTelp/ Fax. 0771- 733 5203
E-mail: rsudkepritanjungpinang@yahoo.co.id
Website: www.rsudprovkepri.co.id Kode Pos. 29124

TERAKREDITASI PARIPURNA
KARS 2012

FORMULIR KELUHAN PASIEN

Hari / Tanggal :
Nama Pasien :
Nama Pelapor :
No. BPJS /NIK pasien :
Pekerjaan :
Alamat Pasien :
NO. HP :
Perihal Keluhan :

Ceritakan keluhan Anda di sini :

Nama dan tanda tangan pelapor : .....

Tindak lanjut :

Solusi :

Nama dan tanda tangan pelapor : .....

Nama dan tanda tangan petugas: .....

FASILITAS/SARANA PENGADUAN




Welcome to
Raja Ahmad Tabib
Riau Islands Province
General Hospital








Welcome to
Raja Ahmad Tabib
Riau Islands Province
General Hospital






Welcome to
Raja Ahmad Tabib
Riau Islands Province
General Hospital



