

RSPAD GATOT SOEBROTO
UNIT PEN/PKRS

NOTA DINAS
Nomor B/ND- 55 /V/2025

Kepada Yth. : Kepala RSPAD Gatot Soebroto
Dari : Kanitpen/PKRS RSPAD Gatot Soebroto
Perihal : Laporan Penanganan Pengaduan Pasien, Keluarga,
Masyarakat Yang Berobat di RSPAD Gatot Soebroto
Triwulan I Bulan Januari s.d. Maret 2025

1. Berdasarkan Program Kerja Unit Pen/PKRS T.A 2025 Sub Bagian Humas tentang kegiatan penanganan pengaduan pasien, keluarga, dan masyarakat yang berobat di RSPAD Gatot Soebroto.
2. Sehubungan dasar di atas, disampaikan Laporan Tahunan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Pasien/Keluarga/Masyarakat di RSPAD Gatot Soebroto Triwulan I Bulan Januari s.d. Maret 2025. (laporan terlampir)
3. Demikian mohon dimaklumi.

Jakarta, 15 Mei 2025

Kanitpen/PKRS



Burhan Arifin, A.Md
Letkol Ckm NRP 11990018250874

Tembusan:

1. Komite Etik Perumhaskitan Kommed RSPAD Gatot Soebroto
 2. Ka SPI RSPAD Gatot Soebroto
 3. Dirum dan Yankes RSPAD Gatot Soebroto
 4. Kainstalwatan, Watnap, Paviliun, Patologi Klinik, Radiologi, Gawat Darurat, Farmasi, Rekam Medis&Infokes, Sarpras, Infolahta RSPAD Gatot Soebroto
 5. Kabidpamopster Sdirum RSPAD Gatot Soebroto
-

**LAPORAN TRIWULAN I
PENANGANAN PENGADUAN PASIEN/KELUARGA/MASYARAKAT
YANG BEROBAT DI RSPAD GATOT SOEBROTO**



**UNIT PENERANGAN/PROMOSI KESEHATAN RUMAH SAKIT
TAHUN ANGGARAN 2025**

LAPORAN KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT PUSAT ANGKATAN DARAT GATOT SOEBROTO PERIODE JANUARI S.D MARET 2025

1. Pendahuluan

Pelayanan publik yang diberikan oleh suatu institusi harus dilakukan secara profesional dan selalu mengedepankan kualitas layanan yang dibutuhkan masyarakat luas. Salah satu layanan publik yang sangat dibutuhkan masyarakat luas adalah rumah sakit sebagai institusi layanan kesehatan. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik sebagai pasien sehingga dapat merasakan kepuasan terhadap rumah sakit tersebut. Pelayanan yang profesional dan berkualitas akan mendapatkan timbal balik yang baik dari masyarakat serta memberikan penilaian yang bagus bagi suatu institusi.

RSPAD Gatot Soebroto merupakan institusi pelayanan kesehatan berstandar kepresidenan yang mengedepankan kualitas pelayanan bagi prajurit dan keluarga besar TNI, serta masyarakat. RSPAD Gatot Soebroto selalu berupaya meningkatkan mutu pelayanan yang ada di seluruh bagian rumah sakit demi mewujudkan pelayanan terbaik. Upaya peningkatan mutu pelayanan dapat diartikan berupa keseluruhan upaya dan kegiatan secara komprehensif dan integratif untuk selalu memantau dan menilai mutu pelayanan dengan mencari solusi permasalahan, baik permasalahan yang bersumber dari pengaduan masyarakat maupun ditemukan di lahan serta disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan terkini. Untuk itu, dalam upaya memenuhi hak pasien dan menanggapi pengaduan masyarakat, RSPAD Gatot Soebroto selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengedepankan empati, etika, dan profesionalitas. Saat ini, pasien/keluarga/masyarakat yang berobat RSPAD Gatot Soebroto, seperti melalui telepon, *Website*, *e-mail*, maupun aplikasi *WhatsApp*. Hal ini diharapkan dapat memberikan ruang terbuka bagi masyarakat yang ingin menyampaikan masukan dan kritik

Upaya agar pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan atau pasien dapat terlaksana dengan optimal, perlu terus dilakukan monitoring dan evaluasi secara periodik dan terus-menerus. Hasil evaluasi diharapkan bisa untuk bahan perbaikan dan langkah-langkah penanganan pengaduan masyarakat kedepan yang lebih baik dan profesional, juga sebagai salah satu pertimbangan pimpinan dalam merumuskan kebijakan.

2. Maksud dan Tujuan

- a. **Maksud.** Mengumpulkan data pengaduan masyarakat yang masuk secara langsung ataupun melalui media sosial dalam periode tiga bulan.
- b. **Tujuan.** Mengevaluasi penanganan pengaduan masyarakat terlaksana efektif dan efisien, sehingga ada perbaikan pelayanan serta berdampak meningkatkan kepuasan masyarakat, serta bahan pertimbangan untuk pimpinan dalam merumuskan kebijakan yang terkait penanganan pengaduan masyarakat.

3. Proses Dan Hasil Kegiatan Yang Dicapai

a. Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh bagian Humas (hubungan masyarakat) unit Pen/PKRS RSPAD Gatot Soebroto yang tergabung didalam tim komublik atau *customer service*. Pengaduan dibuka setiap hari dan akan ditindaklanjuti setelah menelaah data pengaduan secara teliti. Pengaduan yang dapat disampaikan meliputi tentang pelayanan tenaga SDM medis ataupun non medis secara umum, administrasi, fasilitas, sarana/prasarana, keamanan, dan lain-lain.

Masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan perlu memberikan data secara jujur agar laporan yang diterima dapat dipertanggungjawabkan dan ditindaklanjuti. Data yang diberikan bersifat rahasia sehingga hanya diungkap kepada pihak tertentu. Adapun data yang diperlukan mencakup:

- 1) Nama pelapor
- 2) Nomor rekam medis, bertujuan menindaklanjuti jika terdapat kendala administratif.
- 3) Nomor BPJS, bertujuan menindaklanjuti jika terdapat kendala administratif.
- 4) Bagian yang dikeluhkan.
- 5) Tanggal pengaduan, sebagai acuan *respon time* penanganan pengaduan.
- 6) Nomor telepon/*handphone*, diperlukan untuk *follow-up* proses penanganan pengaduan.
- 7) Kronologis pengaduan yang ditulis secara detail jika memungkinkan mencakup jam kejadian, nama bagian, nama SDM, tempat kejadian dan bukti foto.
- 8) Tanda tangan.

Pengaduan dapat disampaikan melalui beberapa kanal media sosial, seperti telepon, *Website*, *Instagram*, *Facebook*, ataupun *chat* aplikasi *WhatsApp*. Berikut ini adalah kanal media sosial resmi yang dimiliki RSPAD Gatot Soebroto.

HOTLINE PENGADUAN MASYARAKAT	
RSPAD GATOT SOEBROTO	
❖ WEBSITE RSPAD GATOT SOEBROTO	: rspadgs.net
❖ EMAIL	: CUSTOMERCARE@RSPADGS.NET
❖ EMAIL	: rspadcustomerservice@gmail.com
❖ INSTAGRAM	: @rspadgs
❖ FACEBOOK	: OfficialRSPADgatotsoebroto
❖ WHATSAPP	: 08119222656
❖ NO TELPON CUSTOMER SERVICE.	: (021) 3441008 EXT 2170

b. Proses Penanganan Pengaduan Masyarakat

- 1) Menerima keluhan pasien dengan ramah dan profesional.
- 2) Mengumpulkan data pengaduan yang dicatat setiap hari secara tertulis dan secara digital di komputer.
- 3) Menelaah kronologis kejadian dan melakukan apology kepada pasien.
- 4) Berkoordinasi kepada atasan dan bagian terkait untuk tindak lanjut.
- 5) Memberikan *follow-up* penanganan pengaduan kepada atasan dan pasien.
- 6) Mengevaluasi dan menyusun laporan untuk dilaporkan secara periodik.

c. Dokumentasi Pengaduan

- 1) Form Pengaduan Komplain
- 2) Laporan

d. Hasil Kegiatan Pelayanan Pengaduan Pasien/Keluarga dan Masyarakat

- 1) Rekapitulasi jumlah pengaduan pasien/keluarga dan masyarakat secara langsung maupun media sosial pada periode bulan Januari, Februari dan Maret 2025

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Pasien/Keluarga Dan Masyarakat Per Media Pengaduan Bulan Januari s.d Maret 2025

No.	Media Pengaduan	Januari	Februari	Maret	Jumlah	Persentase
1	Langsung	2	0	0	2	33.33%
2	WhatsApp	1	1	0	2	33.33%
3	Website	0	0	2	2	33.33%
4	E-mail	0	0	0	0	0.00%
5	Instagram	0	0	0	0	0.00%
6	Facebook	0	0	0	0	0.00%
7	Telepon	0	0	0	0	0.00%
8	Youtube	0	0	0	0	0.00%
Total		3	1	2	6	100%

Berdasarkan tabel 1 di atas total keseluruhan pengaduan yang diterima selama periode bulan Januari s.d Maret 2025 ada sebanyak enam (6) pengaduan. Pengaduan masyarakat paling banyak ada pada bulan Januari sebanyak tiga pengaduan, Februari sebanyak satu pengaduan, dan pada bulan Maret sebanyak dua pengaduan.

Pasien/keluarga, ataupun masyarakat paling banyak menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran secara langsung dengan datang ke *customer service* RSPAD Gatot Soebroto sebesar 33.33% atau enam pengaduan dari total keseluruhan pengaduan periode Januari s.d. Maret 2025.

Seluruh pengaduan yang masuk dapat terselesaikan dengan baik dengan berkoordinasi kepada atasan dan bagian-bagian terkait.

- 2) Rekapitulasi jumlah pengaduan pasien/keluarga dan masyarakat per jenis pengaduan bulan Januari, Februari dan Maret 2025

Tabel 2. Jumlah Pengaduan Pasien/Keluarga Dan Masyarakat Per Jenis Pengaduan Bulan Januari s.d Maret 2025

No.	Jenis Pengaduan	Januari	Februari	Maret	Jumlah	Presentase
1	Pelayanan	2	1	0	3	50.00%
2	Etika Petugas / Staff	1	0	2	3	50.00%
Total		3	1	2	6	100.00%

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa jenis pengaduan paling banyak adalah tiga pengaduan mengenai Pelayanan yang diterima oleh pasien. Selanjutnya mengenai etika petugas sebanyak tiga pengaduan yang berkaitan dengan cara komunikasi dan keramahan terhadap pasien.

- 3) Rekapitulasi jumlah pengaduan pasien/keluarga dan masyarakat per bagian pengaduan bulan Januari, Februari dan Maret 2025

Tabel 3. Jumlah Pengaduan Pasien/Keluarga Dan Masyarakat Per Bagian Pengaduan Bulan Januari s.d. Maret 2025

No.	Rawat Jalan	Januari	Februari	Maret	Jumlah	Persentase
1	THT	1	0	0	1	33.33%
2	Customer Service	0	0	2	2	66.67%
Total		1	0	2	3	100%

No.	Rawat Inap	Januari	Februari	Maret	Jumlah	Persentase
1	Paviliun Imam Sudjudi	1	0	0	1	100.00%
Total		1	0	0	1	100%

No.	Penunjang	Januari	Februari	Maret	Jumlah	Persentase
1	Farmasi	1	0	0	1	50.00%
2	Hemodialisa	0	1	0	1	50.00%
Total		1	1	0	2	100%

Berdasarkan Tabel 3. di atas dapat diketahui bahwa bagian yang menonjol menerima pengaduan selama periode bulan Januari s.d. Maret 2025 adalah dari rawat jalan sebanyak 3 pengaduan. Pengaduan paling banyak ditujukan kepada pelayanan Customer service sebanyak dua pengaduan (66.67%). Pengaduan lainnya ditujukan ke Poli THT/ Pav. Imam Sudjudi, Farmasi dan Hemodialisa masing-masing sebanyak satu pengaduan.

Pengaduan pasien berdasarkan bagian rawat inap ada satu pengaduan, yaitu ditujukan ke Paviliun Imam Sudjudi. Sementara itu, pengaduan ke bagian penunjang juga ada satu pengaduan, yaitu mencakup ke Farmasi. Dengan demikian total pengaduan periode Januari s.d. Maret 2025 sebanyak 6 pengaduan.

4. Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan Dan Pelaporan.

Seluruh pengaduan yang masuk dapat diatasi dengan baik dengan terlibatnya seluruh pihak dalam menangani pengaduan, terutama bagian terkait yang diadukan. Selama periode bulan Januari, Februari, dan Maret 2025 telah selesai **100% (seratus persen)** dari **enam (6)** pengaduan masyarakat. Hasil penanganan yang telah diselesaikan dilaporkan secara berkala kepada atasan sebagai pertanggungjawaban tugas dan menjadi bahan dasar perbaikan.

Pengaduan secara garis besar dikelompokkan menjadi:

- a. Pelayanan farmasi. Waktu tunggu obat cukup lama.
- b. Ruang hemodialisa. Mengenai etika/ sikap dokter saat melakukan edukasi kondisi pasien dalam pelaksanaan tindakan HD.
- c. Pelayanan poli THT mengenai etika perawat dalam melayani pasien.
- d. Paviliun Imam Sudjudi lantai 2. Mengenai kamar rawat pasien yang ditempati pasien lain, namun tidak ada konfirmasi sebelumnya.
- e. Pelayanan petugas customer service. Mengenai etika/ sikap petugas dalam melakukan edukasi informasi layanan rumah sakit.

Adapun permasalahan yang perlu untuk perhatian adalah mengenai adanya masukan/kritik dan saran dari keluarga dan masyarakat pada ulasan Google yang ditujukan untuk pelayanan di RSPAD Gatot Soebroto. Ulasan dapat dibaca oleh masyarakat luas melalui akun Google. Kelemahannya adalah akun tersebut sering kali bersifat anonim sehingga sulit dibuktikan validitasnya. Namun, tim *customer service* mengupayakan menjangkau ulasan yang dapat dibalas agar akun tersebut dapat memberikan masukan ataupun pengaduan secara lengkap melalui Whatsapp. Beberapa ulasan google sebagai berikut:

- a. Keterampilan dokter dan perawat yang mahir
- b. Pelayanan di RSPAD Gatot Soebroto memuaskan
- c. Fasilitas pemeriksaan kesehatan cukup lengkap
- d. Sikap perawat dan etika komunikasi terhadap pasien baik
- e. Perawat yang mahir dalam menangani pasien
- f. Pelayanan di RSPAD Gatot Soebroto memuaskan secara keseluruhan
- g. Sikap perawat dan etika komunikasi terhadap pasien baik
- h. Waktu tunggu pasien di poliklinik cukup lama.
- i. Pelayanan Unit Dokmil memberikan perawatan yang baik dan ramah.
- j. Pelayanan Paviliun Darmawan lantai 5 cukup bagus.
- k. Jam kehadiran dokter di poliklinik penyakit dalam cukup lama.
- l. Pelayanan petugas customer service kurang ramah.
- m. Ketersediaan obat lengkap.
- n. Pelayanan petugas operator kurang memberikan informasi.
- o. Pendingin ruangan di ruang HD 1 sudah diperbaiki namun tidak ada perubahan (panas).
- p. Pendingin ruangan di paviliun bedah sangat dingin.
- q. Misinformasi mengenai jam operasional layanan donor darah.
- r. Pelayanan Paviliun Kartika 1 lantai 5 cukup baik.
- s. Pelayanan unit stroke cukup baik dan bersih.
- t. Manajemen parkir buruk.
- u. Pelayanan poli Obgyn cukup baik.

5. Rencana Tindak Lanjut

Penanganan pengaduan yang sudah selesai dilakukan memerlukan rencana kegiatan tindak lanjut yang lebih komprehensif. Kegiatan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat dilakukan dengan:

- a. Melakukan mutasi internal dan pembinaan terkait dengan petugas yang kurang ramah.
- b. Melakukan evaluasi dan monitoring secara periodik dengan melibatkan semua pihak terkait dalam upaya perbaikan menyeluruh.
- c. Menyarankan kepada setiap bagian untuk selalu melihat media sosial Ulasan google, Instagram, dan Facebook sebagai evaluasi tiap bagian yang mendapatkan kritikan dan saran dari masyarakat umum.
- d. Meninjau dari permasalahan menonjol terbanyak mengenai pelayanan dan etika berkomunikasi terhadap pasien serta pelayanan pasien rawat jalan dan rawat inap yang masih perlu perbaikan, maka penting diadakan pelatihan komunikasi efektif dan *service excellent* bagi tenaga medis dan non medis.
- e. Menyarankan kepada pimpinan RSPAD Gatot Soebroto tentang kebijakan-kebijakan yang dinilai perlu untuk dievaluasi dan disempurnakan sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.
- f. Semua pengaduan baik secara langsung dan tidak langsung sudah ditindaklanjuti.

6. Saran

Berdasarkan beberapa pengaduan masyarakat yang diterima dan sudah dilakukan tindak lanjut kepada bagian-bagian terkait, ada hal-hal yang bisa menjadi perhatian sebagai saran dan masukan. Saran dan masukan diharapkan dapat memberikan perbaikan untuk pelayanan penanganan pengaduan di RSPAD Gatot Soebroto.

- a. Petugas bagian *front-line* dan yang menerima pengaduan mengikuti pelatihan cara berkomunikasi yang baik dan menangani keluhan pasien yang baik dan benar secara berkala.
- b. Secara rutin melakukan pertemuan antara tim customer service dengan bagian atau poliklinik yang menerima pengaduan dari pasien/keluarga dan masyarakat.
- c. Melakukan sosialisasi kebijakan maupun prosedur umum berobat di RSPAD Gatot Soebroto kepada seluruh pegawai agar dapat memberikan edukasi yang sesuai dan lengkap.
- d. Menjalankan prosedur pelayanan dengan baik bagi seluruh pegawai dan mengedepankan koordinasi.

7. Penutup

Demikian laporan kegiatan penanganan pengaduan pasien/keluarga/masyarakat yang berobat di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto periode bulan Januari s.d. Maret pada tahun 2025, disampaikan dengan harapan dapat menjadi bahan pertimbangan dan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan hak pasien dan keluarga di rumah sakit.

8. Rekomendasi Pimpinan Untuk Evaluasi Dan Tindak Lanjut

- lakukan monitoring & evaluasi secara periodik
- Pindai layer dari evaluasi di monitor cet
- Support Customer service yg baik

Jakarta, Mei 2025

Mengetahui,
Ws. Kepala RSPAD Gatot Soebroto

Pgs. Kanitpen/PKRS



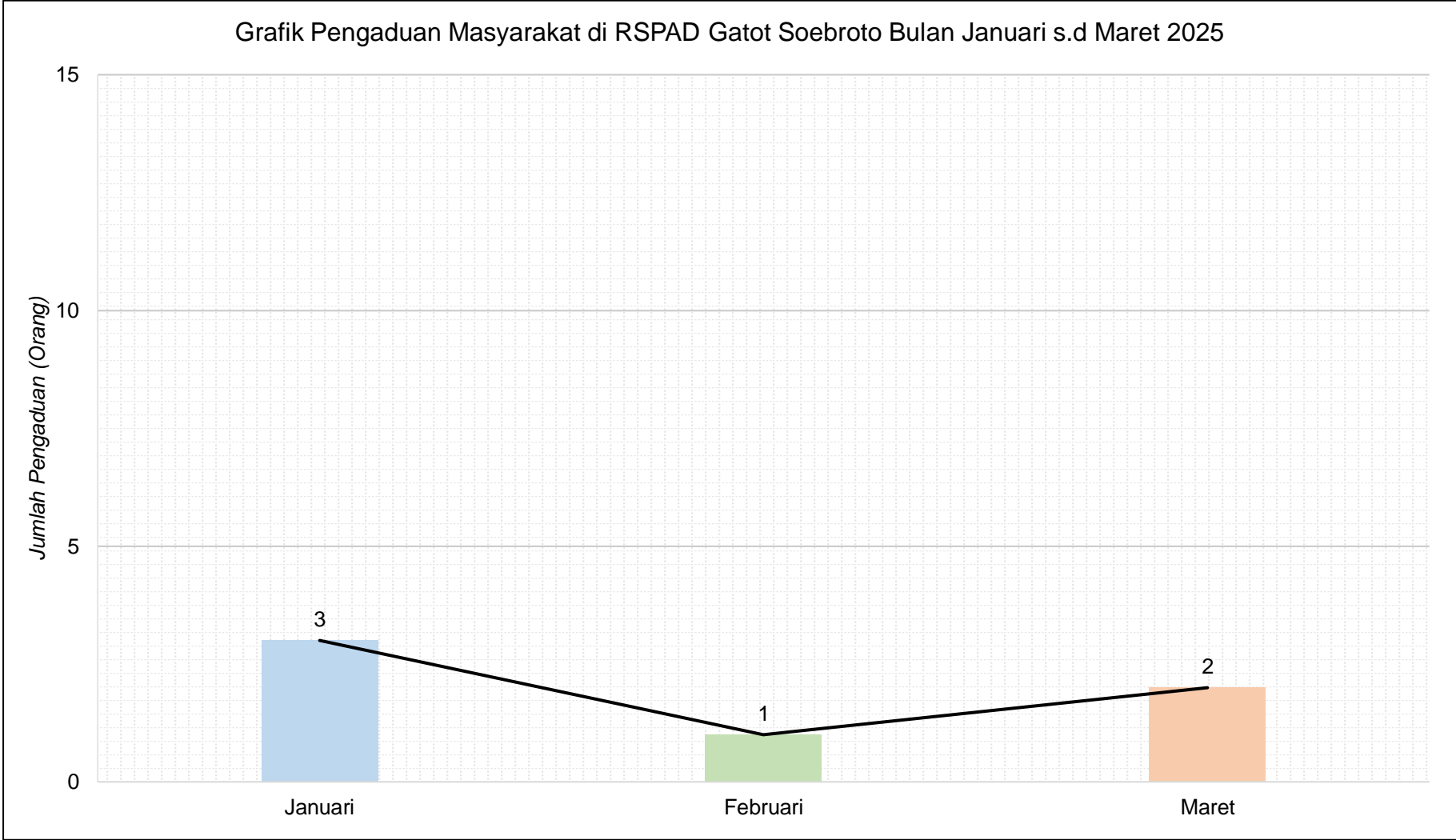
dr. Ichsan Firdaus, Sp.KJ.
Mayor Jenderal TNI



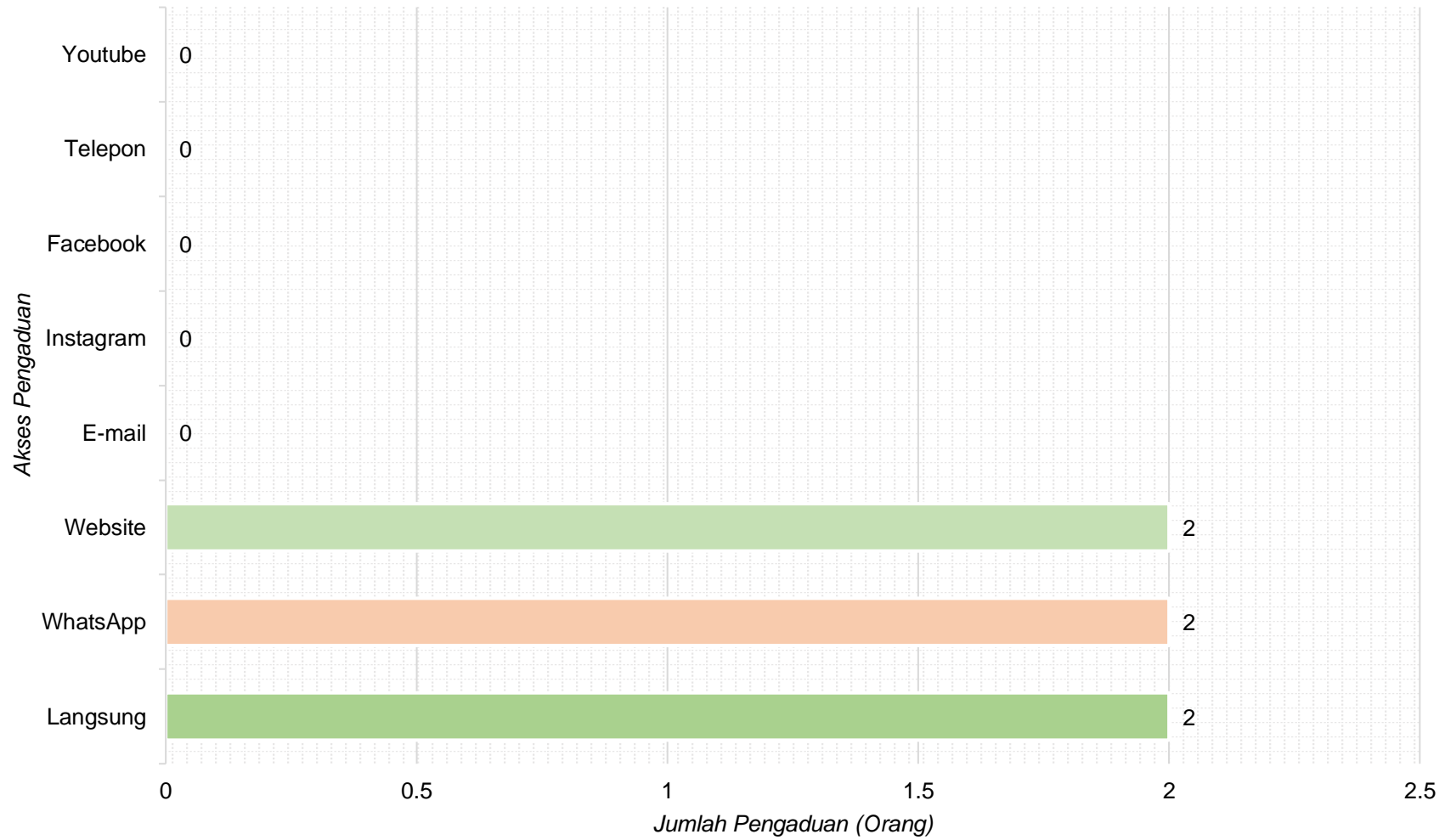
Burhan Arifin, A.Md.
Letkol Ckm NRP 11990018250874

Lampiran

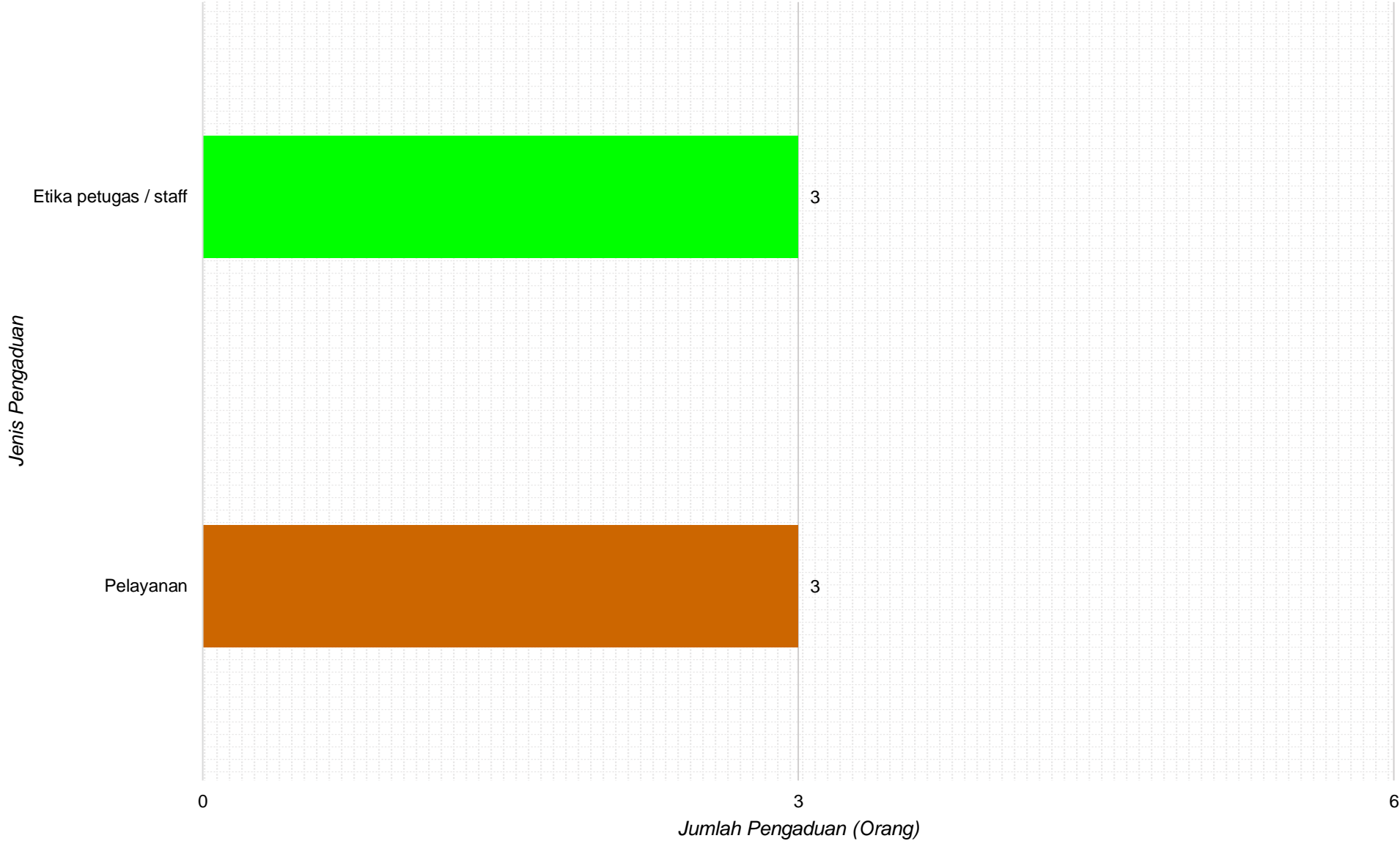
Grafik Pengaduan Masyarakat di RSPAD Gatot Soebroto Bulan Januari s.d Maret 2025



Grafik Akses Pengaduan
Bulan Januari s.d Maret 2025



Grafik Jenis Pengaduan Masuk
Bulan Januari s.d Maret 2025



Grafik Bagian Yang Menerima Pengaduan Bulan Januari s.d Maret 2025

