



PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO
DINAS KESEHATAN
RSUD KRT. SETJONEGORO

Jalan Setjonegoro Nomor 1 Wonosobo Jawa Tengah 56311
Telepon (0286) 321091, Faksimile (0286) 323873
Laman rsud.wonosobokab.go.id, Pos-el rsudsetjonegoro@yahoo.co.id



**REKAPITULASI HASIL TINDAKLANJUT PENGADUAN
TRIWULAN 1 TAHUN 2025**

I. Kecepatan Waktu Tindak lanjut Pengaduan

| | |
|----------------------------|--|
| Judul | Kecepatan Waktu Tindak Lanjut Pengaduan |
| Dimensi Mutu | Efektifitas, Efisiensi dan Kenyamanan |
| Tujuan | Tergambarnya kepedulian rumah sakit terhadap hak masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran |
| Definisi Operasional | Pengaduan yang masuk dari masyarakat ditindaklanjuti selambat-lambatnya kurang dari 1 x 24 jam. |
| Frekuensi Pengumpulan Data | 1 Bulan |
| Periode Analisis | 3 Bulan |
| Numerator | Pengaduan yang ditindaklanjuti kurang dari 1 x 24 jam |
| Denominator | Seluruh engaduan yang masuk |
| Sumber Data | Sub Bagian tata Usaha dan Humas |
| Standar | 100% |
| Penanggung Jawab | Sub Bagian tata Usaha dan Humas |

II. Hasil Tindak Lanjut Pengaduan

Aduan yang masuk selama triwulan I Tahun 2025 sebanyak 20 pengaduan dengan tindak lanjut kurang dari 24 jam sebanyak 100%. Pada Bulan januari terdapat 9 aduan yang masuk, Februari terdapat 4 pengaduan dan Maret terdapat 7 pengaduan.

| | Januari | Februari | Maret | Total |
|--------------|---------|----------|-------|-------|
| Jumlah Aduan | 9 | 4 | 7 | 20 |

Materi pengaduan yang paling banyak diadakan pada triwulan I Tahun 2025 adalah tentang system dan prosedur pelayanan. Sebanyak 5 pengaduan mengadakan tentang perilaku petugas. Sebanyak 3 pengaduan mengadakan tentang sarana prasarana dan sebanyak 2 pengaduan lainnya mengadakan waktu pelayanan.

| No | Materi Pengaduan | Januari | Februari | Maret | Jumlah |
|----|---------------------|---------|----------|-------|--------|
| 1 | Perilaku petugas | 2 | 1 | 2 | 5 |
| 2 | Sistem dan Prosedur | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 3 | Waktu pelayanan | 1 | | 1 | 2 |
| 4 | Sarana prasarana | 2 | | 1 | 3 |

Kanal aduan yang paling banyak dipakai pada Triwulan I Tahun 2025 adalah Google Review yaitu sebanyak 6 pengaduan. Paling banyak kedua yaitu WA yaitu sebanyak 5 pengaduan. Sebanyak 4 pengaduan disampaikan melalui kotak saran, 3 pengaduan melalui Instagram dan 2 pengaduan melalui laporbup.

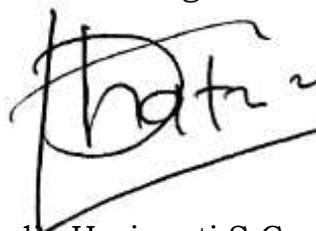
| No | Kanal Aduan | Januari | February | Maret | Jumlah |
|----|---------------------|---------|----------|-------|--------|
| 1 | Langsung ke petugas | 2 | | | 2 |
| 2 | WA | 2 | 2 | 1 | 5 |
| 3 | Google Review | 2 | 1 | 3 | 6 |
| 4 | Kotak saran | 3 | | 1 | 4 |
| 5 | Laporbup | 1 | | 1 | 2 |
| 6 | Instagram | | 2 | 1 | 3 |

Kecepatan waktu tanggap complain pada Bulan Januari-Maret tahun 2025 adalah ditindaklanjuti kurang dari 24 jam 100%.

Rencana tindak lanjut yang dilakukan adalah menyampaikan laporan hasil tindak lanjut kepada manajemen agar menjadi masukan dan saran dalam pengambilan kebijakan. Selain itu, humas RSUD KRT Setjonegoro menjadwalkan untuk pengecekan kotak saran dan Google Review secara berkala guna mempercepat waktu tanggal complain melalui kedua kanal tersebut.

Demikian laporan disusun, disampaikan terimakasih.

Kepala Sub Bagian TU dan Humas



Natalia Hariyanti S.Gz, RD
Pembina IVb
NIP 197712242000122003