



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 2 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 II Tahun 2025 sebanyak 17 pengaduan dengan tindak lanjut kurang dari 24 jam sebanyak 100%. Pada Bulan April terdapat 5 aduan yang masuk, Mei terdapat 5 pengaduan dan Juni terdapat 7 pengaduan.

	April	Mei	Juni	Total
Jumlah Aduan	5	5	7	17

Materi pengaduan yang paling banyak diadakan pada triwulan II Tahun 2025 adalah tentang system dan prosedur pelayanan sebanyak 6 pengaduan. Sebanyak 5 pengaduan mengadakan tentang sarana dan prasraana. Pengaduan lainnya terkait dengan perilaku petugas, waktu pelayanan dan produk layanan dengan. Adapun satu pengaduan yang masuk dapat mencangkup lebih dari satu materi pengaduan.

No	Materi Pengaduan	April	Mei	Maret	Jumlah
1	Perilaku petugas	1	1		2
2	Sistem dan Prosedur	3	1	2	6
3	Waktu pelayanan	1	2		3
4	Sarana prasarana		2	3	5
5	Produk Layanan			2	2

Kanal aduan yang paling banyak dipakai pada Triwulan II Tahun 2025 adalah Kotak Saran yaitu sebanyak 7 pengaduan. Paling banyak kedua yaitu Google Review yaitu sebanyak 5 pengaduan. Sebanyak 3 pengaduan disampaikan melalui WA, 3 pengaduan lainnya melalui pengaduan langsung, Laporbup dan Facebook. Adapun satu pengaduan dengan materi yang sama dapat masuk melalui lebih dari satu kanal pengaduan.

No	Kanal Aduan	April	Mei	Maret	Jumlah
1	Langsung ke petugas	1			1
2	WA	1		2	3
3	Google Review	2	1	2	5
4	Kotak saran	1	3	3	7
5	Laporbup	1			1
6	Instagram				0
7	Facebook		1		1

Kecepatan waktu tanggap complain pada Bulan April- Juni 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.

Wonosobo, 21 Juli 2025



NATALIA HARIYANTI S.Gz.RD

Pembina / (IV/b)

NIP: 197712242000122003