



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KRT. SETJONEGORO
WONOSOBO



LAPORAN PENGADUAN

RSUD KRT. SETJONEGORO WONOSOBO

TAHUN 2025





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.

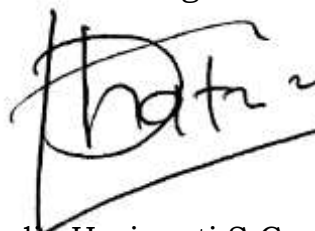
No	Kanal Aduan	Januari	February	Maret	Jumlah
1	Langsung ke petugas	2			2
2	WA	2	2	1	5
3	Google Review	2	1	3	6
4	Kotak saran	3		1	4
5	Laporbup	1		1	2
6	Instagram		2	1	3

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



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



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 III 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 III Tahun 2025 sebanyak 19 pengaduan dengan tindak lanjut kurang dari 24 jam sebanyak 100%. Pada Bulan Juli terdapat 7 aduan yang masuk, Agustus terdapat 8 pengaduan dan September terdapat 4 pengaduan.

	Juli	Agustus	September	Total
Jumlah Aduan	7	8	4	19

Materi pengaduan yang paling banyak diadakan pada triwulan III Tahun 2025 adalah tentang waktu pelayanan sebanyak 7 pengaduan, selanjutnya adalah system dan prosedur sebanyak 4 pengaduan selanjutnya adalah perilaku petugas, sarana dan sarana serta pengaduan lainnya masing-masing 3 pengaduan. Adapun satu pengaduan yang masuk dapat mencakup lebih dari satu materi pengaduan.

No	Materi Pengaduan	Juli	Agustus	September	Total
1	Perilaku petugas		1	2	3
2	Sistem dan Prosedur	1	2	1	4
3	Waktu pelayanan	5	2		7
4	Sarana prasarana	1	2		3
5	Produk Layanan				
6	Lainya	1	1	1	3

Kanal aduan yang paling banyak dipakai pada Triwulan III Tahun 2025 adalah Google Review sebanyak 8 pengaduan, selanjutnya WA sebanyak 6 pengaduan dan Laporbup sebanyak 4 pengaduan.

No	Kanal Aduan	Juli	Agustus	September	Total
1	Langsung ke petugas		1		1
2	WA	1	3	2	6
3	Google Review	5	2	1	8
4	Kotak saran	1			1
5	Laporbup		3	1	4
6	Instagram				
7	Facebook				

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

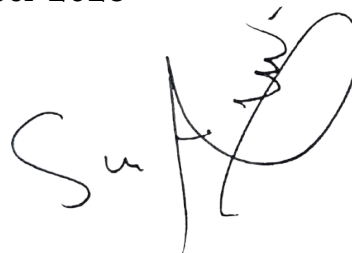
Rencana tindak lanjut yang dilakukan adalah menyampaikan laporan hasil tindak lanjut kepada manajemen agar menjadi masukan dan saran dalam pengambilan kebijakan. Selain itu, humas RSUD KRT Setjonegoro perlu memastikan validitas pengaduan karena banyaknya pengaduan tanpa nama ataupun tidak rinci sehingga hanya bias ditindaklanjuti secara umum.

Demikian laporan disusun, disampaikan terimakasih.

Wonosobo, 20 Oktober 2025



NATALIA HARIYANTI S.Gz, RD
Pembina / (IV/b)
NIP: 197712242000122003



SOIKHAH WULANDARI, S.Kep., Ns
Penata Tk. I / (III/d)
NIP: 197401081996032004



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 IV 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 pengaduan 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 IV Tahun 2025 sebanyak 18 pengaduan dengan tindak lanjut kurang dari 24 jam sebanyak 100%. Pada Bulan Oktober terdapat 10 aduan yang masuk, November terdapat 5 pengaduan dan Desember terdapat 3 pengaduan.

	Oktober	November	Desember	Total
Jumlah Aduan	10	5	3	18

Materi pengaduan yang paling banyak diadakan pada triwulan IV Tahun 2025 adalah tentang perilaku petugas sebanyak 6 pengaduan, selanjutnya adalah pengaduan lainnya sebanyak 5 pengaduan, system dan prosedur sebanyak 4 pengaduan, produk layanan sebanyak 3 pengaduan dan masing-masing 1 pengaduan terkait dengan waktu pelayanan dan sarana dan prasarana. Adapun satu pengaduan yang masuk dapat mencakup lebih dari satu materi pengaduan.

No	Materi Pengaduan	Oktober	November	Desember	Total
1	Perilaku petugas	2	4		6
2	Sistem dan Prosedur	3		1	4
3	Waktu pelayanan	1			1
4	Sarana prasarana	1			1
5	Produk Layanan	1	1	1	3
6	Lainya	2	1	2	5

Kanal aduan yang paling banyak dipakai pada Triwulan IV Tahun 2025 adalah WA pengaduan sebanyak 6 pengaduan, selanjutnya WA sebanyak 4 pengaduan masuk melalui google review, WA pegawai sebanyak 3 pengaduan, kotak saran sebanyak 2 pengaduan dan masing-masing satu pengaduan masuk melalui Laporbup, Instagram dan langsung ke petugas.

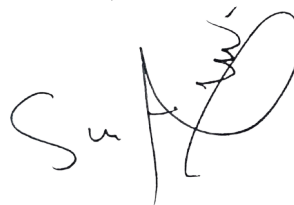
No	Kanal Aduan	Oktober	November	Desember	Total
1	Langsung ke petugas	1			1
2	WA	4	1	1	6
3	Google Review	2	2		4
4	Kotak saran		2		2
5	Laporbup	1			1
6	Instagram			1	1
7	Facebook				
8	WA Pegawai	2		1	3

Kecepatan waktu tanggap complain pada Bulan Oktober- Desember 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 perlu memastikan validitas pengaduan karena banyaknya pengaduan tanpa nama ataupun tidak rinci sehingga hanya bisa ditindaklanjuti secara umum.

Demikian laporan disusun, disampaikan terimakasih.

Wonosobo, 26 Januari 2026



SOLIKHAH WULANDARI, S.Kep., Ns

Penata Tk. I / (III/d)

NIP: 197401081996032004