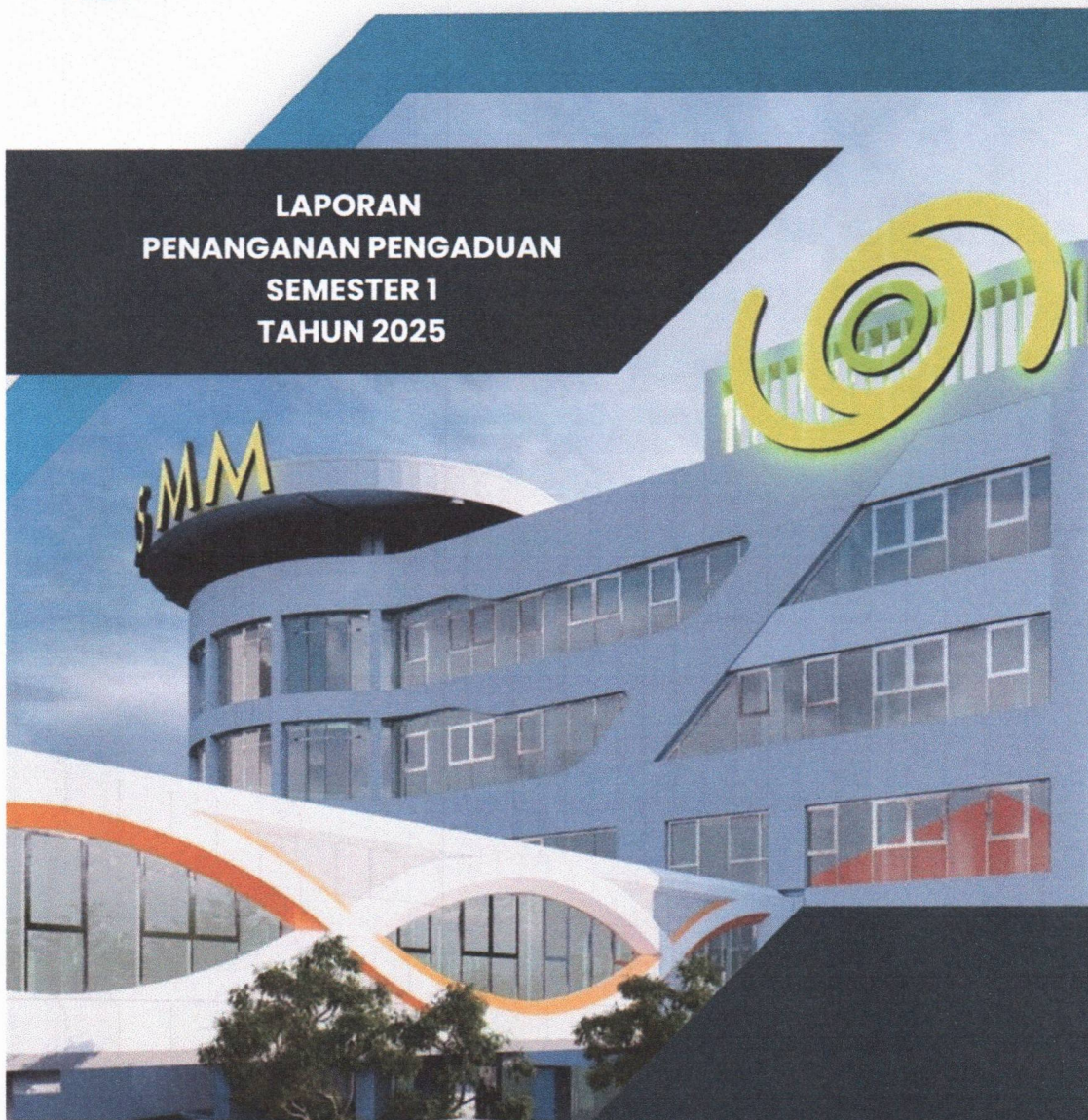




Rumah Sakit Mata Masyarakat
Jawa Timur

**LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN
SEMESTER 1
TAHUN 2025**



**Rumah Sakit Mata Masyarakat
Jawa Timur**

Jalan Ketintang Baru Selatan I Nomor 1, Ketintang, Gayungan, Surabaya, Jawa Timur 60232
Telepon (031) 82010000, Laman rsmm.jatimprov.go.id, Pos-el rsmmjawatimur@gmail.com

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah penyelenggaraan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Rumah Sakit sebagai badan publik pelayanan kesehatan memiliki tuntutan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna. Apabila penyelenggaraan pelayanan dinilai kurang baik, maka akan mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Pengaduan masyarakat adalah pemberian informasi dari masyarakat baik perseorangan ataupun kelompok baik secara internal maupun eksternal yang berisi keluhan, ketidakpuasan, atau ketidaksesuaian atas pelaksanaan pelayanan yang telah dilakukan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Pengaduan yang dapat disampaikan secara langsung oleh masyarakat atau penerima layanan dengan cara datang langsung ke bagian humas atau bidang yang berwenang dalam menangani pengaduan. Pengaduan juga dapat disampaikan secara tidak langsung melalui berbagai saluran pengaduan.

RS Mata Masyarakat Jawa Timur sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan milik Provinsi Jawa Timur mengelola pengaduan yang disampaikan baik secara langsung atau tatap muka maupun tidak langsung baik melalui media lain dengan cukup baik. Kegiatan pengelolaan pengaduan dilaksanakan oleh Humas RS Mata Masyarakat Jawa Timur.

1.2 Landasan Hukum

- Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 17 Tahun 2021 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat di RS Mata Masyarakat Jawa Timur adalah memberikan data dan informasi terkait jumlah penanganan pengaduan yang masuk serta tindak lanjut dari hasil pengaduan yang masuk. Tujuan dilaksanakannya kegiatan tersebut antara lain:

- a. Sebagai bahan monitoring dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang masuk melalui saluran pengaduan yang ada di RS Mata Masyarakat Jawa Timur.
- b. Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk rekomendasi dan tindak lanjut apabila terdapat keluhan dan pengaduan terhadap pelaksanaan pelayanan di RS Mata Masyarakat Jawa Timur.

BAB II

KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

2.1 Pelaksanaan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan Humas RS Mata Masyarakat Jawa Timur pada bulan Januari – Juni 2025 adalah pengaduan secara langsung dan pengaduan secara tidak langsung.

a. Pengaduan secara langsung

Pengaduan ini yang dilakukan oleh pasien atau pengunjung Rumah Sakit Mata Masyarakat (RSMM) Jawa Timur dan diterima langsung oleh petugas di meja informasi.

b. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan ini dilakukan melalui oleh pasien atau pengunjung Rumah Sakit Mata Masyarakat (RSMM) Jawa Timur melalui beberapa media yang telah disediakan antara lain melalui:

- 1) Telepon: 031 82010000
- 2) WhatsApp resmi RSMM: 0815 1110 1000
- 3) Website: rsmm.jatimprov.go.id
- 4) kotak saran
- 5) social media:
 - Instagram: [@rsmm_jatim](https://www.instagram.com/rsmm_jatim)
 - Google Review
- 6) Email : rsmmjawatimur@gmail.com
- 7) SP4N Lapor

RS Mata Masyarakat Jawa Timur memiliki kewajiban untuk melaksanakan penanganan seluruh aduan dari masyarakat terkait permasalahan layanan, sarana dan prasarana rumah sakit. Komitmen untuk menangani seluruh aduan masyarakat yang masuk melalui seluruh saluran dapat ditanggapi dengan baik. Secara umum aduan yang masuk pada bulan Januari – Juni 2025 telah dijawab dan dtanggapi.

2.2 Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Saluran Pengaduan

Sepanjang bulan Januari – Juni 2025 berikut rekapitulasi aduan masyarakat yang masuk pada seluruh saluran dapat disajikan berikut:

No	Media Pengaduan	Jumlah Aduan yang Masuk
1	Email	2
2	WA RSMM	14
3	Instagram	2
4	BPJS	2
5	Langsung	4
6	Google review	17
7	Kotak saran	0
8	Website	4
	Total	45

Table 2.1 Saluran Pengaduan Januari-Juni 2025

2.3 Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Tujuan Pengaduan

Sepanjang bulan Januari – Juni 2025 berikut rekapitulasi tujuan aduan masyarakat yang masuk pada seluruh saluran dapat disajikan berikut:

No	Sasaran Aduan	Jumlah Aduan yang Masuk
1	Call Center	1
2	WA Admin Poli	1
3	Pelayanan	4
4	Rekam Medis	0
5	Pelayanan Antrian Loker	6
6	Pelayanan Farmasi	3
7	Pelayanan Poli	7
8	Fasilitas RS	2
9	Antrian Online	10
10	WA Admin	2
11	Apresiasi ke RSMM	0
12	Pelayanan IBS	1
13	Sikap Petugas	9
14	Pelayanan Rawat Inap	0
	Total	46

Table 2.2 Tujuan Pengaduan Januari-Juni 2025

2.4 Status Pengaduan Masyarakat

Sebanyak 45 pengaduan yang masuk melalui saluran pengaduan, semua pengaduan telah selesai dijawab dan ditindaklanjuti. Hal tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Presentasi
1.	Selesai	45	100%
2.	Tidak Selesai	0	0%
	Jumlah	45	100%

Table 2.3 Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Januari-Juni 2025

BAB III

KESIMPULAN

Hasil rekapitulasi pengaduan selama bulan Januari hingga Juni 2025 RS Mata Masyarakat Jawa Timur ada beberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan saluran pengaduan, pengaduan paling banyak disampaikan melalui google review sebanyak 17 aduan dan melalui Whats apps sebanyak 14 aduan.
- 2) Sepanjang semester 1 tahun 2025 pengaduan terbanyak ada pada antrean online. Hal tersebut disebabkan kapasitas layanan disesuaikan dengan jam kerja dan jam pelayanan. Pada poli sub spesialis jumlah pasien yang akan melakukan pemeriksaan lebih banyak dari jumlah kapasitas layanan. Hal ini mengakibatkan beberapa pasien kesulitan mengambil antrean secara online.
- 3) Selain antrean online, sikap petugas menjadi salah satu tujuan aduan terbanyak pada semester 1. Sikap petugas yang kurang ramah menjadi hal paling banyak disorot.

BAB IV

PENUTUP

Laporan pengaduan ini disusun dengan harapan dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja pelayanan publik dan perbaikan penyusunan laporan Tim Pengelola Pengaduan. Demikian Laporan Penanganan Pengaduan di RS Mata Masyarakat Jawa Timur pada Semester 1 (Januari-Juni) Tahun 2025 sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja tim pengelolaan pengaduan RS Mata Masyarakat Jawa Timur.

Ketua Tim Penanganan Pengaduan
RS Mata Masyarakat Jawa Timur,



Wahyu Nugroho, S.H
Penata III/C
NIP 197601052011011009