



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SOETOMO**  
**Jl. Mayjen. Prof. Dr. Moestopo 6 – 8, Telp. 5501011-1076, Fax. 5022068**  
**SURABAYA - 60286**



Surabaya, 18 APR 2024

Nomor : 000 / 5072 / 102.6 / 2024  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 Berkas  
Perihal : Laporan Pelayanan Keluhan Publik  
Di RSUD Dr. Soetomo

Kepada Yth :  
Bapak Sekretaris Daerah  
Provinsi Jawa Timur  
DI SURABAYA.

Bersama ini disampaikan dengan hormat Laporan Pelayanan Keluhan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2023.

Demikian atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

**DIREKTUR RSUD Dr. SOETOMO**

  
**Prof. Dr. Cita Rosita Sigit Prakoeswa, dr., SpDVE.,**  
**Subsp.DAI., FINSDV., FAADV., MARS**  
Pembina Utama Madya/IVc  
NIP. 19670804 199703 2 002

**Tembusan:**

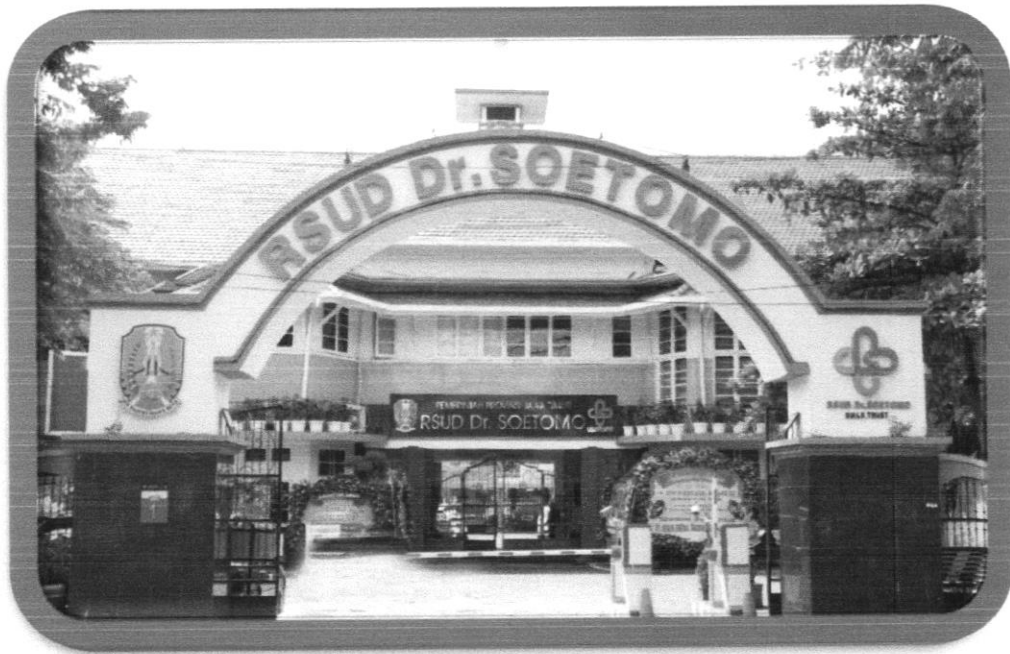
Yth. Kepala Biro Organisasi Setda.Prov.Jatim  
(sebagai laporan)



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SOETOMO**  
**Jl. Mayjen. Prof. Dr. Moestopo 6 – 8, Telp. 5501011-1076, Fax. 5022068**  
**SURABAYA - 60286**



## **LAPORAN PELAYANAN KELUHAN PUBLIK TAHUN 2023**



**INSTALASI**  
**HUKUM HUMAS DAN PEMASARAN**  
**Jl. Mayjen. Prof. Dr. Moestopo 6-8**  
**Telp. 5501012 & 5501076**  
**SURABAYA – 60286**

## DAFTAR ISI

|  |    |
|--|----|
| <b>BAB I</b> .....                                   | 4  |
| <b>Pendahuluan</b> .....                             | 4  |
| 1. Latar belakang.....                               | 4  |
| 2. Tujuan .....                                      | 4  |
| a. Tujuan Umum .....                                 | 4  |
| b. Tujuan Khusus .....                               | 4  |
| <b>BAB II Pelaksanaan Program dan Kegiatan</b> ..... | 5  |
| 1. Pengaduan Pelayanan Publik .....                  | 5  |
| <b>BAB III Hasil Yang Dicapai</b> .....              | 6  |
| 1. Analisis Kinerja Pengaduan Publik.....            | 6  |
| 2. Jumlah Kunjungan Pasien di RSUD Dr Soetomo .....  | 9  |
| 3. Teknologi Informasi.....                          | 11 |
| 4. Grade Pengaduan .....                             | 12 |
| <b>BAB IV Permasalahan</b> .....                     | 12 |
| 1. Tempat Yang Dikeluhkan .....                      | 12 |
| 2. Sarana Dalam Menyampaikan Keluhan .....           | 12 |
| 3. Lama Menyelesaikan Keluhan .....                  | 12 |
| 4. Jenis/macam Keluhan .....                         | 12 |
| <b>BAB V Tindak Lanjut dan Evaluasi</b> .....        | 13 |
| 1. Tempat Yang Dikeluhkan .....                      | 13 |
| 2. Sarana Dalam Menyampaikan Keluhan .....           | 13 |
| 3. Jenis/macam Keluhan .....                         | 13 |
| 4. Lama Menyelesaikan Keluhan .....                  | 13 |
| <b>BAB VI Kesimpulan</b> .....                       | 14 |

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

### **1. Latar belakang**

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan (Undang-undang RI No.25 Tahun 2009). Di Jawa Timur Pelaksanaan Undang-undang RI No.25 Tahun 2009 ini telah ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik di Jawa Timur telah dilaksanakan pada awal tahun 2006 di mana seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) harus melaksanakan peraturan daerah ini sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pada langkah awal seluruh OPD di seluruh Provinsi Jawa Timur diharuskan membuat Standar Pelayanan Publik (SPP) karena SPP ini merupakan ukuran yang harus dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan disusun secara bersama-sama dengan penerima layanan serta pihak-pihak yang berkepentingan tidak terkecuali dengan Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Soetomo Surabaya.

### **2. Tujuan**

#### **a. Tujuan Umum**

Mendiskripsikan Pelayanan Publik berdasarkan keluhan/pengaduan yang masuk di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2023.

#### **b. Tujuan Khusus**

1. Mengetahui tempat pelayanan yang banyak dikeluhkan
2. Mengetahui sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan/keluhan
3. Mengetahui lama penyelesaian pengaduan/keluhan
4. Mengetahui jenis/macam pengaduan/keluhan
5. Mengetahui gender (jenis kelamin) yang menyampaikan pengaduan/keluhan
6. Mengetahui permasalahan dan tindaklanjutnya.

## **BAB II**

### **Pelaksanaan Program dan Kegiatan**

#### **Pengelolaan Pengaduan Masyarakat**

Kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh Humas dan Pemasaran terdiri dari pengaduan secara langsung dari pelanggan maupun yang tidak langsung. Kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat ini terdiri dari beberapa tahapan antara lain :

##### **1. Pengaduan Secara Langsung**

Pengaduan secara langsung adalah pengaduan yang langsung disampaikan oleh pelanggan kepada karyawan RSUD Dr. Soetomo, secara lisan, unjuk rasa/ demonstrasi atau melalui delegasi/ perwakilan. Pendataan pengaduan masyarakat yang secara langsung disampaikan kepada petugas di ruang perawatan maupun di unit kerja lainnya, dilaksanakan saat ada laporan dari ruang/unit kerja tersebut dilengkapi dengan Formulir Lembar Penanganan Keluhan Secara Langsung.

Laporan pengaduan dari ruang/Unit Kerja serta tindak lanjutnya dicatat dalam Formulir Lembar Penanganan Keluhan Secara Langsung (sesuai SPO Penanganan Pengaduan Secara Langsung).

##### **2. Pengaduan Secara Tak Langsung**

Pengaduan secara tak langsung adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat atau Lembaga kepada RSUD Dr. Soetomo melalui aplikasi pengaduan, media sosial, media cetak, dll terkait adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pendataan pengaduan secara tak langsung dilaksanakan oleh petugas Humas dengan melaksanakan pengecekan media social resmi milik RSUD Dr. Soetomo yang dilaksanakan setiap hari untuk dapat merespon dengan cepat.

### Bab III

#### Hasil Yang dicapai

#### 1. Analisis Kinerja Keluhan Publik

Keluhan/pengaduan masyarakat yang masuk ke RSUD Dr. Soetomo Tahun 2023 ini sebanyak 137 keluhan/pengaduan, dan area keluhan tersebut dapat dikelompokkan seperti pada tabel-tabel di bawah ini :

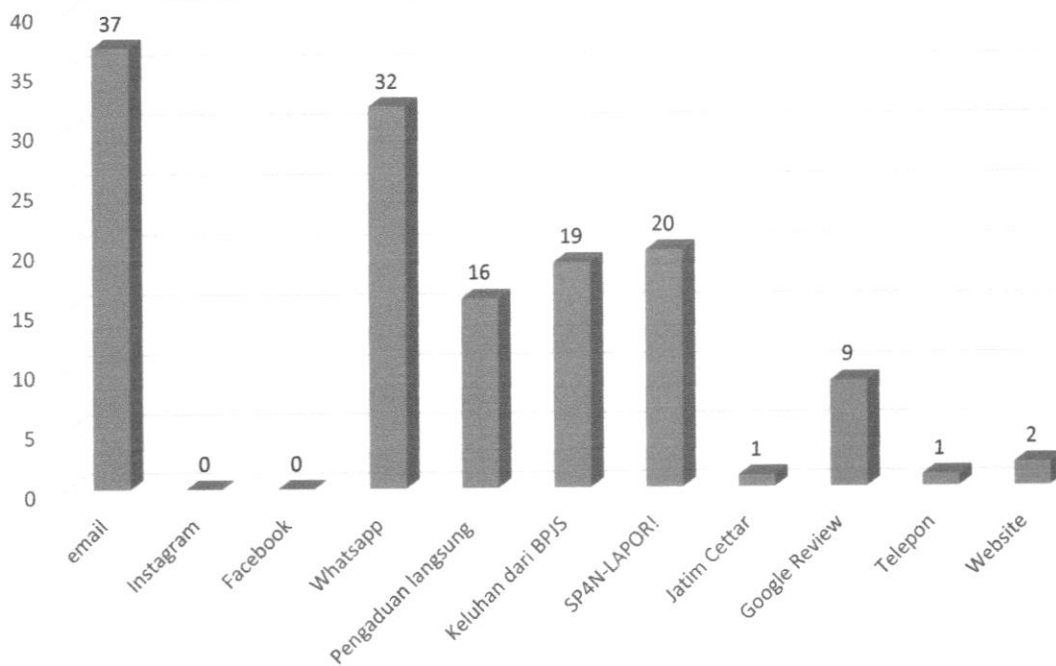
**Tabel 3.1.1 Tempat Keluhan Publik Tahun 2023**

| No | Tempat Yang Dikeluhkan         | Jumlah Keluhan | Persentase (%) |
|----|--------------------------------|----------------|----------------|
| 1  | Instalasi Rawat Jalan          | 10             | 7,30%          |
| 2  | Instalasi Gawat Darurat        | 12             | 8,76%          |
| 3  | Instalasi Kedokteran Forensik  | 2              | 1,46%          |
| 4  | Instalasi Radiodiagnostik      | 3              | 2,19%          |
| 5  | Irma Obgin                     | 1              | 0,73%          |
| 6  | Irma Anak                      | 6              | 4,38%          |
| 7  | Irma Bedah                     | 6              | 4,38%          |
| 8  | Irma Medik                     | 7              | 5,11%          |
| 9  | Instalasi Gizi                 | 2              | 1,46%          |
| 10 | Instalasi PPJT                 | 1              | 0,73%          |
| 11 | Instalasi Pemeliharaan Sarana  | 2              | 1,46%          |
| 12 | Instalasi Farmasi              | 13             | 9,49%          |
| 13 | Instalasi Sanitasi             | 3              | 2,19%          |
| 14 | Instalasi Graha Amerta         | 6              | 4,38%          |
| 15 | Instalasi Casemix centre       | 3              | 2,19%          |
| 16 | Instalasi MikrobiologiKlinik   | 2              | 1,46%          |
| 17 | Instalasi Laboratorium Sentral | 2              | 1,46%          |
| 18 | PPLK                           | 4              | 2,92%          |
| 19 | KSM Obgyn                      | 2              | 1,46%          |
| 20 | KSM Kulit                      | 1              | 0,73%          |
| 21 | KSM Bedah Saraf                | 1              | 0,73%          |
| 22 | KSM Urologi                    | 5              | 3,65%          |
| 23 | KSM Mata                       | 5              | 3,65%          |
| 24 | KSM Penyakit Dalam             | 3              | 2,19%          |
| 25 | KSM BTKV                       | 1              | 0,73%          |
| 26 | KSM Orthopedi                  | 17             | 12,41%         |
| 27 | Poli Anak                      | 3              | 2,19%          |
| 28 | Poli THT                       | 3              | 2,19%          |
| 29 | Poli Paru                      | 1              | 0,73%          |
| 30 | Poli Kulit                     | 1              | 0,73%          |
| 31 | Poli Saraf                     | 2              | 1,46%          |
| 32 | Bagian Umum                    | 6              | 4,38%          |
| 33 | Bagian SDM                     | 1              | 0,73%          |
|    | <b>Jumlah</b>                  | <b>137</b>     | <b>100%</b>    |

**Tabel 3.1.2 Keluhan Publik Berdasarkan Sarana Yang digunakan Untuk Menyampaikan Tahun 2023**

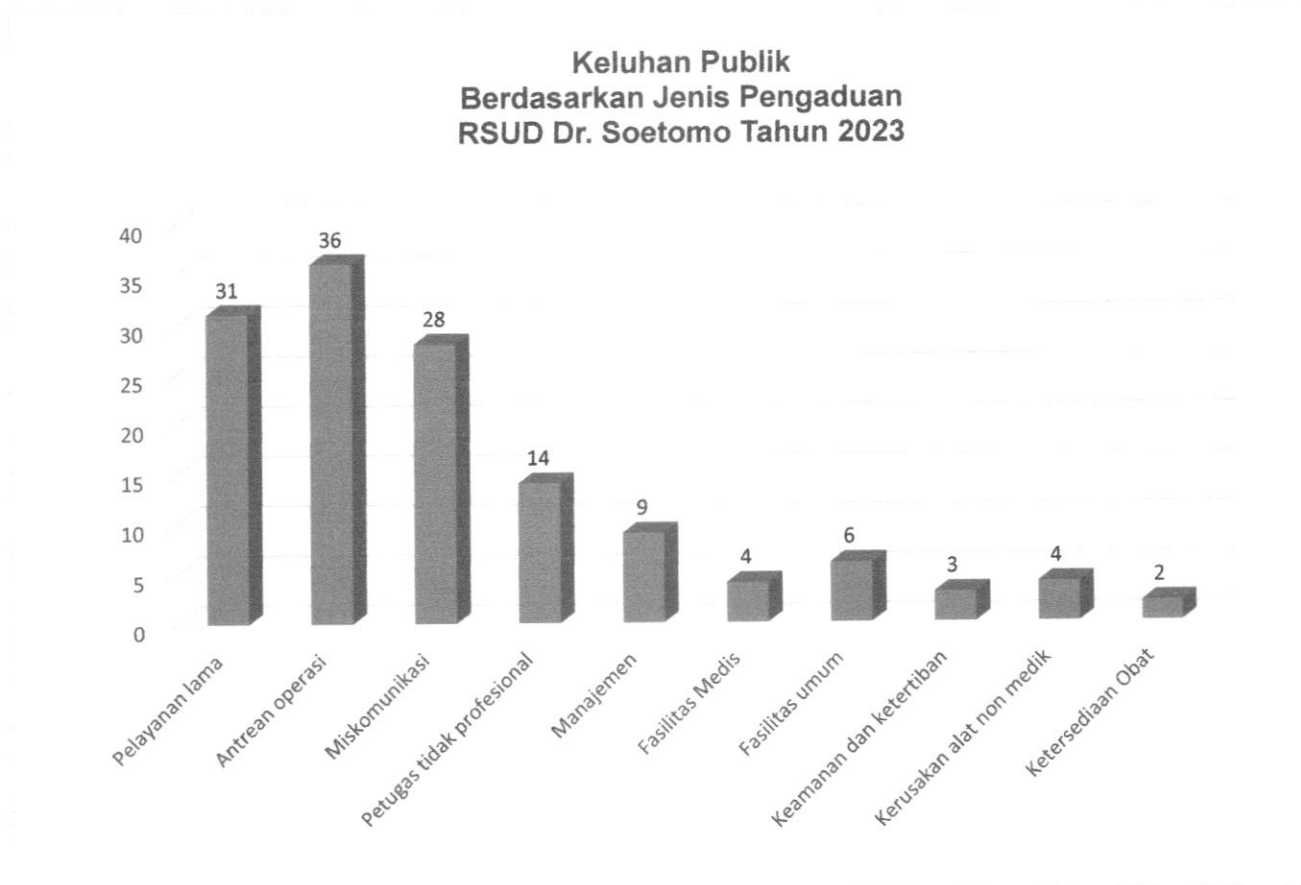
| NO | Sarana penyampaian keluhan | Jumlah     | Persentase % |
|----|----------------------------|------------|--------------|
| 1  | Email                      | 37         | 27,01%       |
| 2  | Instagram                  | 0          | 0,00%        |
| 3  | Facebook                   | 0          | 0,00%        |
| 4  | Whatsapp                   | 32         | 23,36%       |
| 5  | Pengaduan langsung         | 16         | 11,68%       |
| 6  | Keluhan dari BPJS          | 19         | 13,87%       |
| 7  | SP4N-LAPOR!                | 20         | 14,60%       |
| 8  | Jatim Cettar               | 1          | 0,73%        |
| 9  | Google Review              | 9          | 6,57%        |
| 10 | Telepon                    | 1          | 0,73%        |
| 11 | Website                    | 2          | 1,46%        |
|    |                            | <b>137</b> | <b>100%</b>  |

**Keluhan Publik  
Berdasarkan Sarana Penyampaian  
RSUD Dr. Soetomo Tahun 2023**



**Tabel 3.1.3 Keluhan Publik Berdasarkan Macam / jenis Keluhan Tahun 2023**

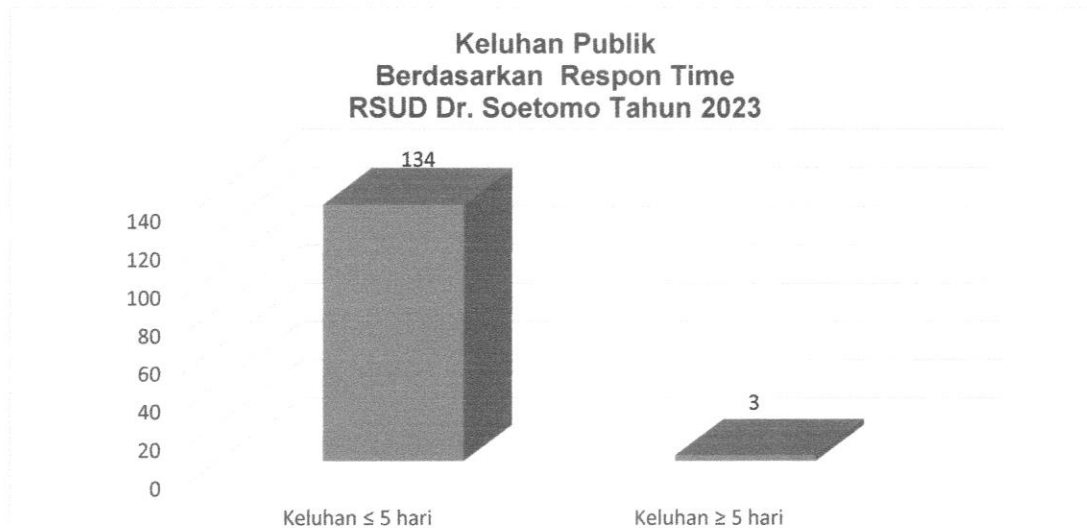
| No | Macam/ Jenis Keluhan      | Jumlah Keluhan | Persentase (%) |
|----|---------------------------|----------------|----------------|
| 1  | Pelayanan lama            | 31             | 22,63%         |
| 2  | Antrean operasi           | 36             | 26,28%         |
| 3  | Miskomunikasi             | 28             | 20,44%         |
| 4  | Petugas tidak profesional | 14             | 10,22%         |
| 5  | Manajemen                 | 9              | 6,57%          |
| 6  | Fasilitas Medis           | 4              | 2,92%          |
| 7  | Fasilitas umum            | 6              | 4,38%          |
| 8  | Keamanan dan ketertiban   | 3              | 2,19%          |
| 9  | Kerusakan alat non medik  | 4              | 2,92%          |
| 10 | Ketersediaan Obat         | 2              | 1,46%          |
|    |                           | <b>137</b>     | <b>100%</b>    |





**Tabel 3.1.4 Keluhan Publik Berdasarkan Lama Menyelesaian Keluhan Tahun 2023**

| No | Lama Keluhan     | Jumlah     | Persentase (%) |
|----|------------------|------------|----------------|
| 1  | Keluhan ≤ 5 hari | 134        | 97,81%         |
| 2  | Keluhan ≥ 5 hari | 3          | 2,19%          |
|    |                  | <b>137</b> | <b>100%</b>    |



**Tabel 3.1.5 Keluhan Publik Berdasarkan Grade Pengaduan Tahun 2023**

| No | Bulan         | Grade Pengaduan |             |           |             |          |           | Jumlah     |
|----|---------------|-----------------|-------------|-----------|-------------|----------|-----------|------------|
|    |               | Hijau           |             | Kuning    |             | Merah    |           |            |
| 1  | Januari       | 10              | 13%         | 5         | 8%          | 0        | 0%        | 15         |
| 2  | Februari      | 11              | 14%         | 4         | 7%          | 0        | 0%        | 15         |
| 3  | Maret         | 8               | 11%         | 8         | 13%         | 0        | 0%        | 16         |
| 4  | April         | 4               | 5%          | 5         | 8%          | 0        | 0%        | 9          |
| 5  | Mei           | 8               | 11%         | 3         | 5%          | 0        | 0%        | 11         |
| 6  | Juni          | 4               | 5%          | 3         | 5%          | 0        | 0%        | 7          |
| 7  | Juli          | 6               | 8%          | 6         | 10%         | 0        | 0%        | 12         |
| 8  | Agst          | 5               | 6%          | 5         | 8%          | 0        | 0%        | 10         |
| 9  | Sept          | 6               | 8%          | 5         | 8%          | 0        | 0%        | 11         |
| 10 | Okt           | 4               | 5%          | 4         | 7%          | 0        | 0%        | 7          |
| 11 | Nov           | 6               | 8%          | 5         | 8%          | 0        | 0%        | 11         |
| 12 | Des           | 4               | 6%          | 8         | 13%         | 0        | 0%        | 12         |
|    | <b>Jumlah</b> | <b>76</b>       | <b>100%</b> | <b>61</b> | <b>100%</b> | <b>0</b> | <b>0%</b> | <b>137</b> |

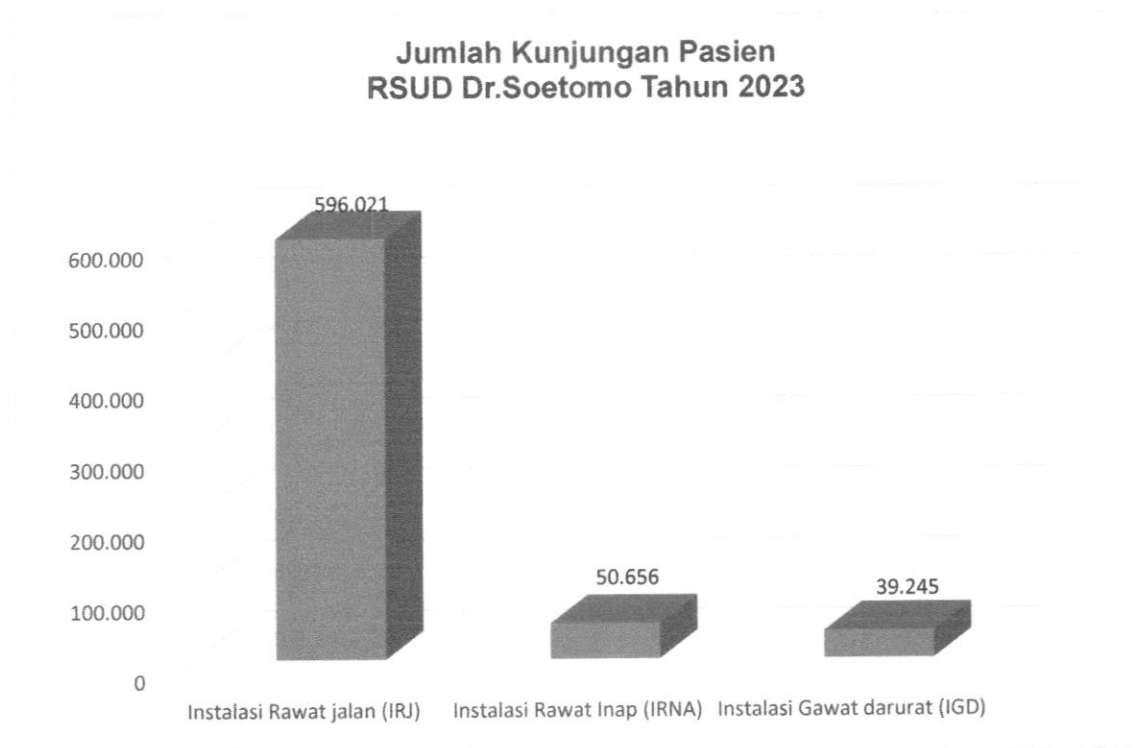
## 2. Jumlah Kunjungan Pasien di RSUD Dr. Soetomo

RSUD Dr. Soetomo yang merupakan rumah sakit kelas A rujukan Indonesia wilayah Timur yang mempunyai peralatan lengkap menjadi tujuan utama pasien di Indonesia untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Untuk mengetahui jumlah pasien di RSUD Dr. Soetomo dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 3.2.1 Jumlah Pasien di RSUD Dr. Soetomo Tahun 2023**

| No | Unit Kerja                    | Jumlah Pasien  | Persentase  |
|----|-------------------------------|----------------|-------------|
| 1  | Instalasi Rawat Jalan (IRJ)   | 596.021        | 86,9 %      |
| 2  | Instalasi Gawat Darurat (IGD) | 50.656         | 7,4 %       |
| 3  | Instalasi Rawat Inap (IRNA)   | 39.245         | 5,7 %       |
|    | <b>Jumlah</b>                 | <b>685.922</b> | <b>100%</b> |

Sumber : Instalasi Rekam Medik



**Tabel 3.2.2 Perbandingan Jumlah Pasien dengan Jumlah keluhan di RSUD Dr. Soetomo Tahun 2023**

| No | Jumlah Pasien | Jumlah Keluhan | Hasil Perbandingan (%)                       |
|----|---------------|----------------|--|
| 1  | 685.922       | 137            | $\frac{137}{685.922} \times 100\% = 0.02 \%$ |

### 3. Teknologi Informasi

Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan rincian seperti tabel berikut ini :

**Tabel 3.3.1 Pemanfaatan Teknologi Informasi di RSUD Dr. Soetomo Pada Tahun 2023**

| Mencari Informasi lewat Media Sosial |           |            |            |            |           |            |           |
|--------------------------------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|
| No                                   | Bulan     | Email      | Instagram  | Facebook   | Tweeter   | Telepon/wa | Datang    |
| 1                                    | Januari   | 22         | 100        | 70         | -         | 5          | 2         |
| 2                                    | Februari  | 33         | 86         | 60         | -         | 6          | 2         |
| 3                                    | Maret     | 27         | 73         | 58         | 4         | 8          | 1         |
| 4                                    | April     | 29         | 35         | 46         | -         | 8          | -         |
| 5                                    | Mei       | 38         | 68         | 61         | 5         | 16         | 2         |
| 6                                    | Juni      | 82         | 62         | 71         | 7         | 31         | 2         |
| 7                                    | Juli      | 62         | 44         | 41         | 2         | 42         | 1         |
| 8                                    | Agustus   | 59         | 33         | 54         | -         | 56         | 3         |
| 9                                    | September | 46         | 51         | 32         | 1         | 74         | 1         |
| 10                                   | Oktober   | 64         | 48         | 42         | 2         | 88         | 2         |
| 11                                   | Nopember  | 98         | 68         | 36         | 2         | 79         | 2         |
| 12                                   | Desember  | 82         | 57         | 31         | 1         | 97         | 3         |
| <b>Jumlah</b>                        |           | <b>642</b> | <b>725</b> | <b>602</b> | <b>24</b> | <b>510</b> | <b>21</b> |

**Total permohonan informasi: 2.524**

## **Bab IV**

### **Permasalahan**

Dari uraian di atas maka permasalahan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Keluhan Publik di RSUD Dr. Soetomo adalah sebagai berikut :

#### **1. Tempat yang banyak dikeluhkan**

Di RSUD Dr. Soetomo tempat yang menjadi keluhan terbanyak adalah tempat yang jumlah kunjungan pasiennya terbanyak di Instalasi Rawat jalan (IRJ). Pada tahun 2023 ini jumlah kunjungan pasien di IRJ sebesar 596.021 pasien.

#### **2. Sarana dalam menyampaikan keluhan**

Dalam menyampaikan keluhannya, masyarakat lebih banyak memanfaatkan teknologi informasi, sebagai sarana menyampaikan keluhan ini artinya masyarakat telah berani dan terbuka serta mampu memanfaatkan teknologi.

#### **3. Lama penyelesaian keluhan**

Dalam menyelesaikan keluhan sebanyak 134 keluhan diselesaikan kurang atau 5 hari kerja ini artinya penyelesaian keluhan telah sesuai dengan aturan perundangan yang ada.

#### **4. Jenis/macam keluhan**

Jenis/macam keluhan yang terbanyak dikeluhkan oleh masyarakat adalah antrian operasi dan Pelayanan lama, hal ini disebabkan karena banyaknya pasien rujukan dan pasien yang akan melakukan operasi, pemanggilan pasien diprioritaskan pada pasien yang dengan kondisi urgent dan yang mendapat antrian tertunda karena pandemi, sedangkan terkait dengan keluhan pelayanan lama disebabkan karena migrasi IT mandiri.

**Bab V**  
**Tindak Lanjut dan Evaluasi**

**1. Tempat yang banyak dikeluhkan**

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo telah berupaya terus menerus untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama pada tempat – tempat yang dikeluhkan.

**2. Sarana dalam menyampaikan keluhan**

Di samping sarana medik yang terus mengalami regenerasi RSUD Dr Soetomo juga telah meningkatkan sarana dalam bidang komunikasi diantaranya email, instagram, X, facebook dan whatsapp sehingga keluhan masyarakat dapat terfasilitasi bahkan masyarakat bisa datang langsung, mengirim surat untuk menyampaikan keluhannya.

**3. Lamanya dalam menyelesaikan keluhan**

Semua keluhan yang telah masuk di RSUD Dr Soetomo telah diselesaikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, hal ini dikarenakan RSUD Dr Soetomo:

1. Menyampaikan data keluhan pasien ke masing-masing tempat kejadiannya untuk ditindak lanjuti
2. Menjawab secepatnya semua keluhan publik kurang dari atau maksimal 5 hari kerja
3. Memaksimalkan waktu pelayanan dan meminimalkan miskomunikasi petugas
4. Menjawab permintaan informasi / keluhan melalui website, e-mail maupun media sosial lainnya.

**4. Jenis/macam keluhan**

Dari keluhan yang masuk di RSUD Dr. Soetomo, jenis keluhan yang terbanyak masuk adalah banyaknya antrian operasi serta pelayanan lama, untuk memperbaiki semua itu rumah sakit telah berusaha memperbaiki sarana dan prasarana serta sistem antrian operasi, meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien dan keluarganya, serta memenuhi kebutuhan tenaga kesehatan terutama tenaga dokter dan perawat guna memaksimalkan waktu pelayanan.

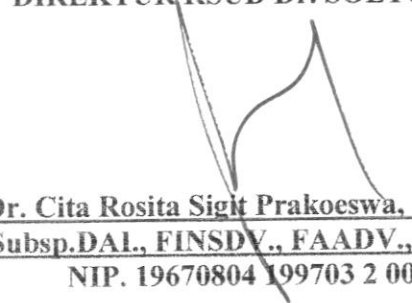
## **Bab VI**

### **Kesimpulan**

RSUD Dr. Soetomo adalah rumah sakit kelas A sebagai rujukan tertinggi untuk Indonesia Bagian Timur dan rumah sakit pendidikan. Tugas utama RSUD Dr. Soetomo adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan, pencegahan dan penyelenggaraan upaya rujukan serta penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, penelitian dan pengembangan kesehatan.

Sebagai rumah sakit rujukan kelas A dan Rumah Sakit Pendidikan, RSUD Dr. Soetomo tentu tidak bisa lepas dari keluhan pengguna jasa rumah sakit yang juga datang dari berbagai daerah di wilayah Jawa Timur dan Indonesia Bagian Timur. Namun RSUD Dr. Soetomo terus berupaya melakukan peningkatan penyelenggaraan pelayanan keluhan publik dengan berusaha menyelesaikan keluhan sesuai dengan batas waktu, mengoptimalkan pelayanan kesehatan di rumah sakit, dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Rumah Sakit serta senantiasa berupaya untuk memenuhi kepatuhan pada Standar Pelayanan Publik dan selalu berpedoman pada Standar Akreditasi Rumah Sakit baik Nasional maupun Internasional dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

**DIREKTUR RSUD Dr. SOETOMO**

  
**Prof. Dr. Cita Rosita Sigit Prakoeswa, dr., SpDVE.,**  
**Subsp.DAL, FINSDV., FAADV., MARS**  
**NIP. 19670804 199703 2 002**