LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD TIDAR KOTA MAGELANG
TAHUN 2025

PEMERINTAH KOTA MAGELANG
RSUD TIDAR KOTA MAGELANG

Alamat : Jl. Tidar No. 30A Magelang
Telp. (0293) 362260, 362463, Fax 368354 Magelang 56122

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat pada layanan RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2025.

Dalam laporan ini disampaikan tentang pelaksanaan monitoring dan evaluasi terkait dengan penanganan pengaduan masyarakat yang ada di rumah sakit. Rumah sakit sebagai sebuah organisasi penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila ada kebutuhan / harapan pelanggan yang belum terpenuhi maka mereka pasti akan kecewa. Hanya sedikit dari pelanggan yang mau mengungkapkan kekecewannya melalui komplain. Untuk mengatasi hal tersebut, rumah sakit sebagai pemberi layanan mempunyai kewajiban untuk mencoba memenuhinya dan juga menyiapkan saluran komplain untuk menampung keluhan pelanggan agar mereka tidak mencari saluran lain diluar saluran yang disediakan oleh rumah sakit.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak sehingga Laporan Pengaduan Masyarakat di RSUD Tidar Kota Magelang ini dapat tersusun..

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu kami dengan senang hati menerima masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai upaya perbaikan dimasa yang akan datang. Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi RSUD Tidar Kota Magelang sebagai bahan perbaikan penyelenggara pelayanan publik pada masyarakat.

Magelang, 15 Januari 2026

KA.BAG.BINA PROGRAM, PENGEMBANGAN DAN HUKUM

RSUD TIDAR KOTA MAGELANG

PRAYITNO, S.Kep.,Ners
NIP. 19761211 199702 1 001

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan responsif merupakan salah satu prioritas utama RSUD Tidar Kota Magelang. Sebagai rumah sakit milik pemerintah daerah yang melayani masyarakat secara luas, RSUD Tidar senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Dalam konteks ini, pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi salah satu aspek penting untuk menjamin hak pasien, meningkatkan mutu pelayanan, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi.

Masyarakat sebagai penerima layanan memiliki hak untuk menyampaikan keluhan, saran, atau masukan terkait pelayanan kesehatan yang mereka terima. Pengaduan tersebut tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi juga menyangkut proses administrasi, fasilitas, komunikasi petugas, dan kenyamanan layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, RSUD Tidar Kota Magelang perlu memiliki mekanisme pengaduan yang efektif, terstruktur, dan mudah diakses melalui berbagai kanal, seperti datang langsung, telepon, WhatsApp, maupun media sosial.

Laporan pengaduan ini disusun sebagai bagian dari upaya evaluasi dan pemantauan internal yang sistematis. Melalui laporan ini, manajemen RSUD Tidar dapat menganalisis jenis dan frekuensi pengaduan, mengidentifikasi kendala yang muncul, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang tepat dan berkelanjutan. Selain itu, laporan ini juga berfungsi sebagai bukti akuntabilitas RSUD Tidar dalam menjalankan prinsip pelayanan publik yang transparan dan bertanggung jawab, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan adanya pengelolaan pengaduan yang baik, RSUD Tidar Kota Magelang berharap dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, memenuhi hak-hak pasien dan keluarga, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Hal ini sejalan dengan komitmen RSUD Tidar untuk menjadi rumah sakit yang profesional, humanis, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yang mengatur hak dan kewajiban pasien serta standar pelayanan rumah sakit.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), sebagai dasar untuk memastikan akuntabilitas dan transparasi institusi public dalam penyampaian informasi.
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yang menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai standar mutu dan keselamatan pasien.
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

1. Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di RSUD Tidar Kota Magelang melalui pengelolaan pengaduan masyarakat yang sistematis dan akuntabel. Dengan adanya laporan ini, RSUD Tidar dapat mengidentifikasi permasalahan atau kendala yang dialami pasien dan masyarakat, sehingga upaya perbaikan dapat dilakukan secara tepat, cepat, dan berkesinambungan. Selain itu, laporan ini juga bertujuan untuk memastikan hak pasien terpenuhi serta mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang transparan, profesional, dan responsif.
2. Tujuan :
    a. Tujuan Umum

       Meningkatkan kualitas pelayanan publik di RSUD Tidar Kota Magelang melalui pengelolaan pengaduan masyarakat yang sistematis, akuntabel, dan transparan, sehingga hak pasien dan

masyarakat terpenuhi serta tercipta pelaional, responsif, dan memuaskan.

b. Tujuan Khusus

1. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara tepat waktu dan sesuai prosedur yang berlaku.
2. Meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga melalui penyelesaian pengaduan secara efektif dan professional.
3. Mengidentifikasi kendala dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan kesehatan, baik dari sisi administrasi, fasilitas, maupun komunikasi petugas.
4. Menyediakan data dan informasi akurat sebagai bahan evaluasi internal dan perbaikan mutu pelayanan.
5. Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan saran, masukan, atau keluhan untuk peningkatan pelayanan RSUD Tidar.
6. Memperkuat akuntabilitas dan transparansi manajemen rumah sakit dalam pengelolaan pengaduan dan penyelesaian masalah.

BAB II
KEGIATAN YANG DILAKSANAKA

2.1 Pelaksanaan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan, lembaga, keluarga yang berasal dari masyarakat umum yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku pelaksanaan pelayanan, tugas dan fungsi Rumah Sakit, baik yang dilakukan pegawai/karyawan, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai/karyawan Rumah Sakit, atau keluhan kepada RSUD Tidar Kota Magelang atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai/karyawan di lingkungan RSUD Tidar Kota Magelang. Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai/karyawan dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

   Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke bagian informasi atau unit terkait dan bertemu langsung dengan staf yang berwenang dalam menerima/menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan maupun tulisan atas keluhan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan maupun adanya informasi serta dugaan pelanggaran kode etik, disiplin pegawai/karyawan, keluhan kepada RSUD Tidar Kota Magelang atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai/karyawan di lingkungan RSUD Tidar Kota Magelang. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

2. Pengaduan secara tidak Langsung

   Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan staf penerima pengaduan masyarakat. Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan melalui:

   a. Kotak Pengaduan (Kotak Saran)
   b. Pengaduan Langsung/ Informasi/ Humas
   c. WA/ SMS : 082137668033
   d. Telepone : 0293 - 362260

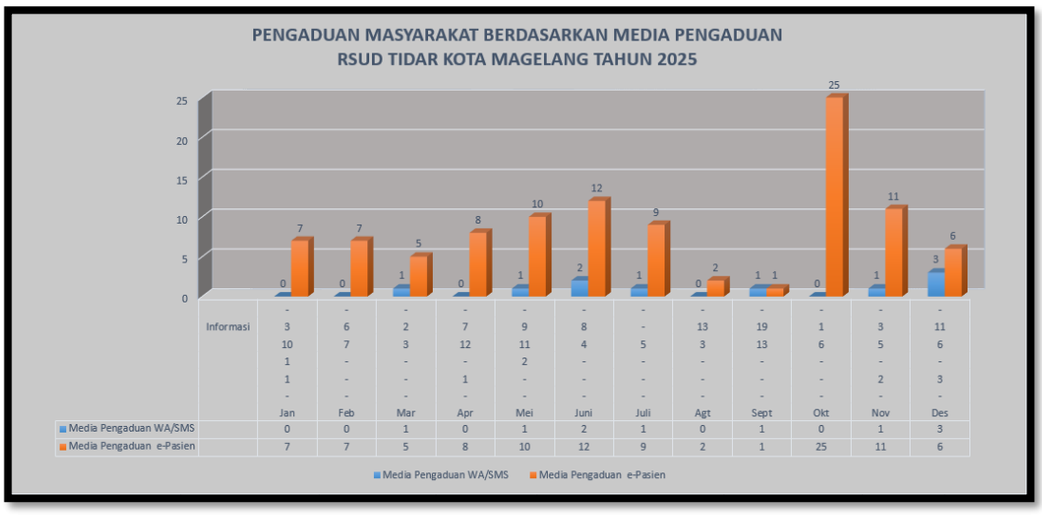
e. Monggo Lapor
f. Sp4n Lapor
g. IG : rsudtidarmagelang
h. Email : rsudtidar@yahoo.co.id dan humasrsudt@gmail.com
i. WEB (ulasan google): rsudtidar.magelangkota.go.id
j. Aplikasi (E-Pasien)

2.2 Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Saluran Pengaduan

Jumlah pengaduan, media penyampaian pengaduan, pengaduan berdasarkan analisis permasalahan, mekanisme penyampaian pengaduan, pengaduan berdasarkan tempat, list pengaduan terbanyak yang sudah diselesaikan dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut:

Bulan	Media Pengaduan								Total
	Kotak Saran	Monggo Lapor/Sp4n Lapor	IG	Email/Web	Langsung/ Informasi	Telp	WA/SMS	e-Pasien	
Jan	-	1	1	10	3	-	-	7	22
Feb	-	-	-	7	6	-	-	7	20
Mar	-	-	-	3	2	-	1	5	11
Apr	-	1	-	12	7	-	-	8	28
Mei	-	-	2	11	9	-	1	10	33
Juni	-	-	-	4	8	-	2	12	26
Juli	-	-	-	5	-	-	1	9	15
Agt	-	-	-	3	13	-	-	2	18
Sept	-	-	-	13	19	-	1	1	34
Okt	-	-	-	6	1	-	-	25	32
Nov	-	2	-	5	3	-	1	11	22
Des	-	3	-	6	11	-	3	6	29
Jumlah	**-**	**7**	**3**	**85**	**82**	**-**	**10**	**103**	**290**

Tabel 2.2 Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Media Pengaduan Tahun 2025



Grafik 2.2 Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Media Pengaduan Tahun 2025

Berdasarkan rekapitulasi media pengaduan masyarakat pada tahun 2025, total pengaduan yang diterima berjumlah 290 aduan. Media pengaduan yang paling banyak digunakan adalah WA/SMS e-Pasien dengan total 103 aduan, diikuti Email/Web sebanyak 85 aduan dan pengaduan langsung/informasi sebanyak 82 aduan. Hal ini menunjukkan bahwa kanal pengaduan berbasis digital dan layanan langsung masih menjadi pilihan utama masyarakat dalam menyampaikan aduan.

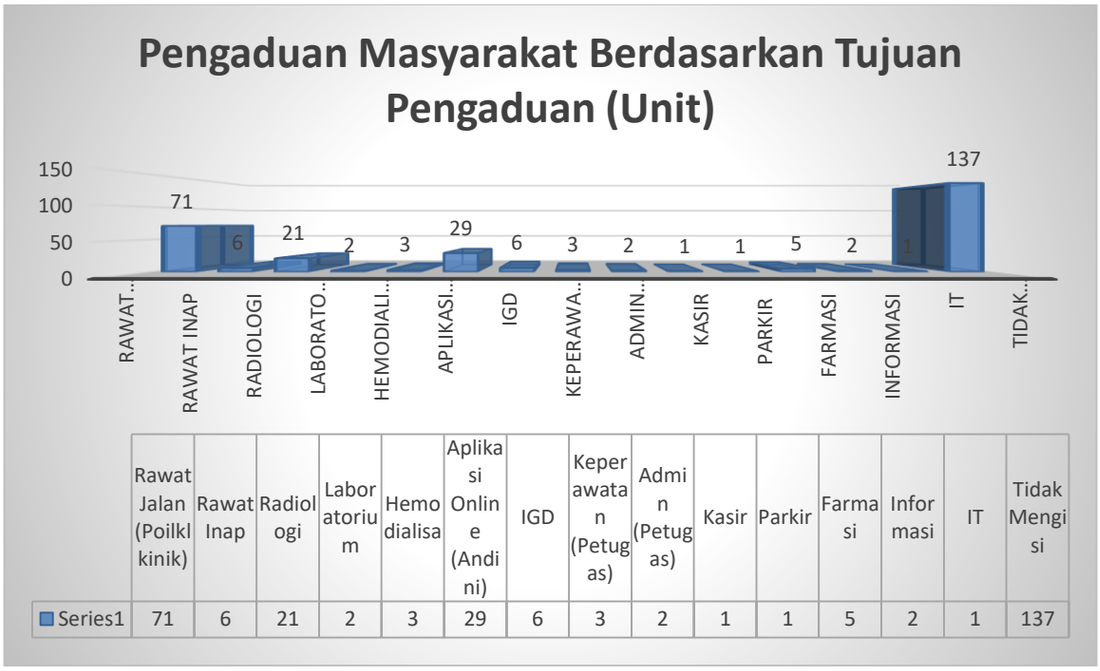
Secara bulanan, jumlah pengaduan mengalami fluktuasi, dengan jumlah tertinggi terjadi pada bulan September sebanyak 34 aduan dan terendah pada bulan Maret sebanyak 11 aduan. Sementara itu, pengaduan melalui Monggo Lapor/SP4N Lapor tercatat sebanyak 7 aduan, media Instagram sebanyak 3 aduan, dan melalui telepon sebanyak 10 aduan. Tidak terdapat pengaduan yang masuk melalui kotak saran selama periode pelaporan.

2.3 Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Sasaran Pengaduan (Unit)

Pada tahun 2025, aduan yang masuk melalui berbagai media pengaduan ditujukan kepada sejumlah unit atau tempat pelayanan, yang dapat disajikan sebagai berikut:

No	Sasaran Aduan	Jumlah Aduan Yang Masuk
1	Rawat Jalan (Poilklkinik)	71
2	Rawat Inap	6
3	Radiologi	21
4	Laboratorium	2
5	Hemodialisa	3
6	Aplikasi Online (Andini)	29
7	IGD	6
8	Keperawatan (Petugas)	3
9	Admin (Petugas)	2
10	Kasir	1
11	Parkir	1
12	Farmasi	5
13	Informasi	2
14	IT	1
15	Tidak Mengisi	137
	Total	**290**

Tabel 2.3 Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Sasaran Pengaduan (Unit)



Grafik 2.3 Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Sasaran Pengaduan (Unit)

Berdasarkan data sasaran pengaduan masyarakat diatas, jumlah pengaduan yang masuk pada tahun 2025 sebanyak 290 aduan, dengan mayoritas aduan berada pada kategori Tidak Mengisi sebanyak 137 aduan. Sasaran aduan terbanyak yang teridentifikasi adalah Rawat Jalan (Poliklinik) sebanyak 71 aduan, diikuti Aplikasi Online (Andini) sebanyak 29 aduan dan Radiologi sebanyak 21 aduan. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kelengkapan data pengaduan serta evaluasi lebih lanjut pada unit dengan jumlah aduan yang relatif tinggi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan.

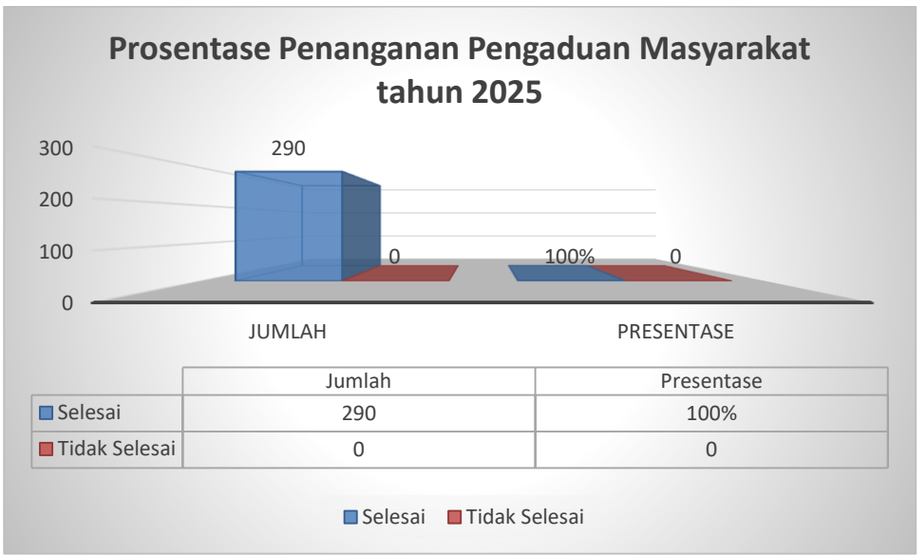
Secara keseluruhan, hasil analisis ini menjadi dasar penting bagi manajemen dalam menentukan prioritas perbaikan layanan, khususnya pada unit dengan jumlah aduan yang tinggi, serta sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas sistem pengaduan agar data yang diterima semakin akurat dan informatif.

2.4 Status Pengaduan Masyarakat

Selama periode pelaporan, telah diterima sebanyak 290 pengaduan masyarakat melalui berbagai media pengaduan yang tersedia. Seluruh pengaduan tersebut telah diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku, ditelaah secara menyeluruh, serta ditindaklanjuti oleh unit terkait. Hingga akhir periode pelaporan, semua pengaduan telah berhasil dijawab dan diselesaikan, sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta responsivitas terhadap aspirasi dan keluhan masyarakat.

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Presentase
1.	Selesai	290	100 %
2.	Tidak Selesai	0	0
	Total	**290**	**100 %**

Tabel 2.3 Prosentase Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Tahun 2025



Grafik 2.3 Prosentase Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Tahun 2025

Berdasarkan status penanganan pengaduan, seluruh pengaduan masyarakat yang diterima sepanjang tahun 2025 sebanyak 290 aduan telah selesai ditangani atau ditindaklanjuti, sehingga tingkat penyelesaian pengaduan mencapai 100 persen. Tidak terdapat pengaduan yang belum selesai ditangani pada periode pelaporan ini. Capaian tersebut menunjukkan komitmen dan efektivitas dalam penanganan pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.5 Pengaduan Berdasarkan Analisis Penyebab Masalah

Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima pada tahun 2025 selanjutnya dianalisis berdasarkan penyebab permasalahan yang melatarbelakanginya. Analisis ini dilakukan untuk mengidentifikasi jenis permasalahan yang paling sering muncul sebagai dasar evaluasi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

No	Analisis Penyebab Masalah	Jumlah Pengaduan	Rincian	Grading			Ket
				Merah	Kuning	Hijau	
1	Sarana Prasarana	32	Lahan parkir kurang, kamar rawat inap terbatas, kursi	0	0	11,03%	Ditindak lanjuti oleh Bagian Umum

			roda yg rusak				
2	Perilaku Petugas Pemberi Layanan	44	Petugas nakes kurang ramah terkesan judes, kurang senyum, dokter datang tidak tepat waktu,petugas terlalu cuek	0	0	15,20%	Ditindak lanjuti oleh Unit Terkait dan Manajemen
3	Sistem Pelayanan	96	Tdk puas dengan pelayanan saat ranap,pelayanan lama,perawat lama merespon, ditanya kurang memberi jawaban yg memuaskan	0	0	33,10%	Ditindak lanjuti oleh Bidang Pelayanan
4	Prosedur Pelayanan	91	Alur pendaftaran yg ribet, susah mendapatkan surat kontrol, sulit dapat kamar	0	0	31,37%	Ditindak lanjuti oleh Bidang Pelayanan
5	Lain-lain	27	Bukan terkait dengan keluhan	0	0	9,31%	Unit Terkait
	TOTAL	**290**		**0**	**0**	**100%**	

BAB III
HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

3.1 Hambatan

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan masyarakat pada tahun 2025, antara lain :

1. Keterbatasan SDM

   Jumlah petugas yang menangani pengaduan terbatas, sementara pasien dan pengunjung cukup banyak. Perlu kerjasama yang berkelanjutan dari semua unit pelayanan dalam menindaklanjuti aduan pasien/keluarga pasien sehingga tidak terjadi keluhan sama yang berulang-ulang.
2. Beban kerja tenaga kesehatan tinggi

   Petugas fokus pada pelayanan medis sehingga penanganan pengaduan kadang belum optimal.
3. Alur pengaduan yang kompleks

   Pengaduan harus melalui beberapa unit sehingga prosesnya memakan waktu. Kurang optimalnya tim pengaduan masyarakat.
4. Sarana dan sistem pengaduan belum terintegrasi

   Belum semua pengaduan tercatat dan ditindaklanjuti secara cepat. Sebagian besar aduan masuk melalui ulasan di media Google Bisnis RS (Ulasan Google) dengan memberi bintang satu sehingga mengakibatkan performa/ rating RSUD Tidar menurun
5. Kurangnya pemahaman masyarakat

   Pasien atau keluarga pasien terkadang belum mengetahui prosedur pengaduan yang benar. Masyarakat kadang menyampaikan keluhan pada media yang kurang tepat sehingga menimbulkan persepsi yang kurang baik.
6. Perbedaan persepsi pelayanan

   Harapan pasien kadang berbeda dengan standar operasional rumah sakit.

   Anggapan bahwa aduan merupakan hal yang tidak baik/ citra buruk suatu organisasi, padahal aduan merupakan kontrol/ instropeksi yang baik untuk kita memperbaiki diri untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik atau masyarakat.

3.2 Upaya-upaya yang dilaksanakan dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan menindaklanjuti masukan dari pasien maupun keluarga, RSUD Tidar telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan dalam penanganan pengaduan masyarakat, antara lain:

1. Keterbatasan SDM
    a. Meningkatkan kerjasama lintas unit pelayanan agar setiap pengaduan pasien atau keluarga ditindaklanjuti secara berkelanjutan dan melakukan evaluasi secara rutin.
    b. Membuat sistem rotasi atau pembagian tugas petugas pengaduan agar tidak ada keluhan yang terlewat atau berulang.
2. Beban kerja tenaga kesehatan tinggi
    a. Menyusun jadwal kerja dan pembagian tugas yang seimbang sehingga tenaga kesehatan tetap bisa fokus pada pelayanan medis sekaligus mendukung penanganan pengaduan.
    b. Memberikan pelatihan manajemen waktu dan komunikasi agar pengaduan dapat ditangani secara efisien.
3. Alur pengaduan yang kompleks
    a. Menyederhanakan alur penanganan pengaduan dengan koordinasi yang lebih baik antarunit.
    b. Membentuk tim pengaduan masyarakat yang terstruktur agar proses penanganan lebih cepat dan tepat sasaran.
4. Sarana dan system pengaduan belum terintegrasi
    a. Mengembangkan sistem pencatatan pengaduan yang terpusat agar setiap aduan tercatat dan dapat ditindaklanjuti.
    b. Memantau ulasan publik di platform seperti Google Bisnis RS agar dapat dijadikan masukan konstruktif dan tidak merugikan performa RS.
5. Kurangnya pemahaman masyarakat
    a. Melakukan sosialisasi dan edukasi kepada pasien dan keluarga tentang prosedur pengaduan yang benar dan saluran pengaduan yang tepat.
    b. Memberikan panduan jelas agar masyarakat tidak menyalurkan keluhan melalui media yang kurang tepat sehingga persepsi negatif bisa diminimalkan.
    c. Melakukan pendekatan kepada masyarakat dan menjalin komunikasi efektif dengan upaya menanggapi aduan dengan cepat, informative dan solutif.

6. Perbedaan persepsi pelayanan
    a. Memberikan pemahaman bahwa pengaduan bukan sekadar kritik negatif, tetapi merupakan kontrol dan sarana evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
    b. Menggunakan aduan sebagai bahan introspeksi dan perbaikan standar operasional rumah sakit agar harapan pasien lebih selaras dengan pelayanan yang diberikan.
    c. Pembinaan dan penyegaran pegawai dengan mengadakan pelatihan dan sosialisasi komunikasi efektif dan budaya kerja RS.
    d. Studi banding tentang manajemen/pengelolaan pengaduan masyarakat ke RS lain untuk evaluasi dan memperbaiki kekurangan dalam rangka mendukung peningkatan kegiatan penanganan pengaduan di RSUD Tidar Kota Magelang yang lebih baik

BAB IV
PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil kegiatan penanganan pengaduan di RSUD Tidar Kota Magelang tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Jumlah pengaduan masyarakat yang masuk selama tahun 2025 adalah sebanyak 290 aduan.
2. Berdasarkan analisis penyebab masalah, pengaduan terbagi menjadi beberapa kategori, yaitu :
   - Sarana Prasarana : 32 aduan
   - Perilaku Petugas Pemberi Layanan : 44 aduan
   - Sistem Pelayanan : 96 aduan
   - Prosedur Pelayanan : 91 aduan
   - Lain – lain : 27 aduan
3. Media pengaduan yang dominan digunakan oleh masyarakat adalah melalui aplikasi e-Pasien, yaitu sebanyak 103 aduan.
4. Sebagian besar pengaduan, yaitu 100% masuk dalam kategori grading hijau, hal ini menunjukkan bahwa aduan tersebut bersifat ringan dan dapat degera ditindaklanjuti.
5. Pengaduan terbanyak berdasarkan sasaran atau tujuan layanan terjadi pada pelayanan rawat jalan, dengan jumlah 71 aduan.
6. Seluruh pengaduan yang masuk telah dikoordinasikan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti dengan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.
7. RSUD Tidar Kota Magelang secara konsisten menampung dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

4.2 Penutup

Laporan pengaduan masyarakat Tahun 2025 ini telah merangkum seluruh masukan, keluhan, dan saran yang diterima oleh rumah sakit kami selama periode tahun 2025. Dari analisis yang telah dilakukan, kami dapat mengidentifikasi tren pengaduan, area-area yang memerlukan perhatian khusus, serta peluang untuk perbaikan sistemik dalam pelayanan kami.

Kami menyadari bahwa setiap pengaduan adalah cerminan dari pengalaman pasien dan keluarga yang berharga. Oleh karena itu, kami berkomitmen untuk menindaklanjuti setiap temuan dalam laporan ini dengan

serius dan terencana. Berbagai upaya peningkatan seperti optimalisasi sistem penanganan pengaduan, pelatihan berkelanjutan bagi staf, dan perbaikan fasilitas akan terus kami lakukan demi terwujudnya pelayanan yang lebih baik dan berpusat pada kebutuhan pasien.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh masyarakat yang telah mempercayakan keluhannya kepada kami. Masukan Anda adalah katalisator utama bagi kami untuk terus berbenah dan meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit ini. Dengan dukungan dan partisipasi aktif dari semua pihak, kami optimis dapat terus menjaga dan meningkatkan standar pelayanan kesehatan yang prima.

Magelang, 15 Januari 2026
Ka.Bag.Bina Program, Pengembangan Dan Hukum
RSUD Tidar Kota Magelang

PRAYITNO, S.Kep.,Ners.
NIP. 19761211 199702 1 001