

**LAPORAN PENANGANAN KELUHAN/KOMPLAIN PELANGGAN  
RUMAH SAKIT KETERGANTUNGAN OBAT JAKARTA  
TAHUN 2021**



**RS.KETERGANTUNGAN OBAT JAKARTA**

**Jalan Lapangan Tembak Nomor 75, Cibubur – Jakarta Timur**

**13720Telepon (021) 87711968-69 (Hunting)**

**Faksimili (021) 87711970**

**[www.rskojakarta.com](http://www.rskojakarta.com)**

**LAPORAN PENANGANAN KELUHAN/KOMPLAIN PELANGGAN RUMAH SAKIT  
KETERGANTUNGAN OBAT JAKARTA  
TAHUN 2021**



## A. Latar Belakang

Seringkali kita mendengarkan kata “keluhan/komplain” reaksi kita cenderung negatif, karena kita seringkali menganggap keluhan/komplain dari pelanggan adalah suatu masalah besar. Seringkali kita mendengarkan kata “keluhan/komplain” reaksi kita cenderung negatif, karena kita seringkali menganggap keluhan/komplain dari pelanggan adalah suatu masalah besar atau momok atau kritik yang tidak enak. Keluhan/komplain bisa dipandang sebagai hadiah dari pelanggan, sumber pembelajaran dan justru merupakan suatu masukan berharga tentang misalnya kelemahan atau kekurangan terhadap pelayanan yang kita berikan. Keluhan/komplain itu sendiri sebenarnya bersifat positif karena memberikan kesempatan untuk kita memperbaiki diri dan untuk menjadikan pelanggan setia sehingga kita bisa mendapatkan lebih banyak keuntungan. Keluhan/komplain yang membuatnya menjadi negatif dan tidak menyenangkan adalah adanya kemarahan (cacimaki) pelanggan yang biasanya menyertai keluhan tersebut. Jadi kita biasanya tidak mau menangani keluhan/komplain, karena kita tidak mau menghadapi kemarahan pelanggan.

Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta atau lebih dikenal dengan RSKO Jakarta adalah satu-satunya rumah sakit milik pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan dibidang penyalahgunaan napza (narkotika, psikotropika dan zat adiktif lainnya). Sebagai lembaga publik, RSKO Jakarta berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, namun tidak dapat dipungkiri adanya keluhan/komplain yang terjadi antara pelanggan dan rumah sakit.

atau momok atau kritik yang tidak enak. Padahal keluhan. Komplain bukanlah selalu demikian tetapi bias dipandang sebagai hadiah dari pelanggan, sumber pembelajaran dan justru merupakan suatu masukan berharga tentang misalnya kelemahan atau kekurangan terhadap pelayanan yang kita berikan. Keluhan/komplain itu sendiri sebenarnya bersifat positif karena memberikan kesempatan untuk kita memperbaiki diri dan untuk menjadikan pelanggan setia sehingga kita bias mendapatkan lebih banyak keuntungan. Yang membuatnya jadi negatif dan tidak menyenangkan adalah adanya kemarahan (cacimaki) pelanggan yang biasanya menyertai keluhan tersebut. Jadi kita biasanya tidak mau menangani keluhan/komplain karena kita tidak mau menghadapi kemarahan pelanggan.

Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta atau lebih dikenal dengan RSKO Jakarta adalah satu-satunya rumah sakit milik pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan dibidang penyalahgunaan napza (narkotika, psikotropika dan zat adiktif lainnya). Sebagai lembaga publik, RSKO Jakarta berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada



pelanggan, namun tidak dapat dipungkiri adanya keluhan/komplain yang terjadi antara pelanggan dan rumah sakit.

## **B. Tujuan**

Tujuan dari penanganan keluhan/komplain di RSKO Jakarta adalah :

1. Penanganan keluhan/komplain pelanggan dilakukan secara profesional dan kekeluargaan;
2. Pasien yang tidak puas bisa mendapat jawaban dan penjelasan informasi sebaik-baiknya dari RSKO Jakarta;
3. Sebagai upaya untuk memperbaiki mutu pelayanan, meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga tercipta citra positif RSKO Jakarta dimata masyarakat.

## **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup untuk penanganan keluhan/komplain ini adalah lingkungan RSKO Jakarta dalam hal ini adalah pelayanan terhadap pasien.

## **D. Media Penyampaian Keluhan/Komplain**

Keluhan atau komplain adalah bentuk informasi atau komunikasi tentang ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Komplain juga menggambarkan adanya ketidaksesuaian antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya. Dalam setiap keluhan/komplain yang diberikan oleh pelanggan terhadap RSKO Jakarta, selalu ditanggapi dengan baik dan cepat untuk diselesaikan, hal ini dilakukan agar tidak terjadi konflik yang berkepanjangan antara pelanggan dan rumah sakit.

Keluhan/komplain Pelanggan di RSKO Jakarta, dapat disampaikan melalui :

- a. Secara langsung yaitu melalui tatap muka dengan petugas penanganan Komplain, Pranata Humas atau Kepala Bagian/Bidang/Sub.Bagian/Seksi/Instalasi.
- b. Secara tidak langsung yaitu melalui telepon, SMS ke No. 08131871880,, surat tertulis ditujukan ke Direktur Utama, fax ke Nomor 02187711970, email ke [rskojakarta@yahoo.co.id](mailto:rskojakarta@yahoo.co.id), kotak saran, nomer Whatsapp 081318718880, media sosial, website <http://www.rskojakarta.com>, dan media massa, baik cetak maupun elektronik.

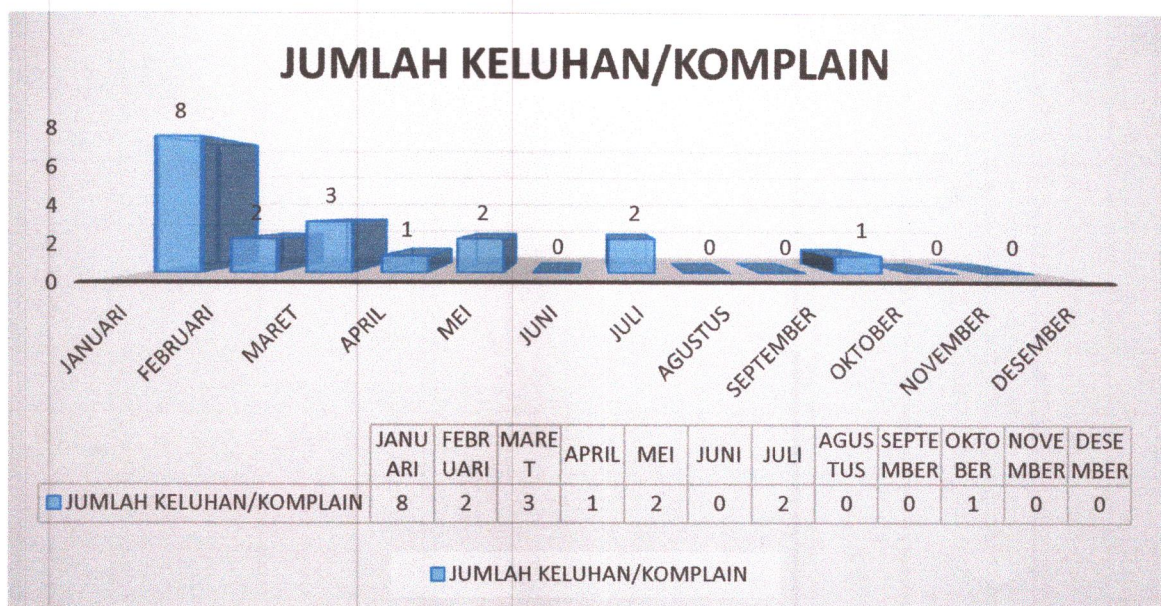


### E. Laporan Keluhan / Komplain Pelanggan RSKO Jakarta

#### 1. Tabel Jumlah Keluhan / Komplain Pelanggan Tahun 2021

| BULAN               | JUMLAH KOMPLAIN |
|---------------------|-----------------|
| Januari             | 8               |
| Februari            | 2               |
| Maret               | 3               |
| April               | 1               |
| Mei                 | 2               |
| Juni                | 0               |
| Juli                | 2               |
| Agustus             | 0               |
| September           | 0               |
| Oktober             | 1               |
| November            | 0               |
| Desember            | 0               |
| <b>JUMLAH TOTAL</b> | <b>19</b>       |

#### 2. Diagram Jumlah Keluhan/Komplain Pelanggan Tahun 2021.

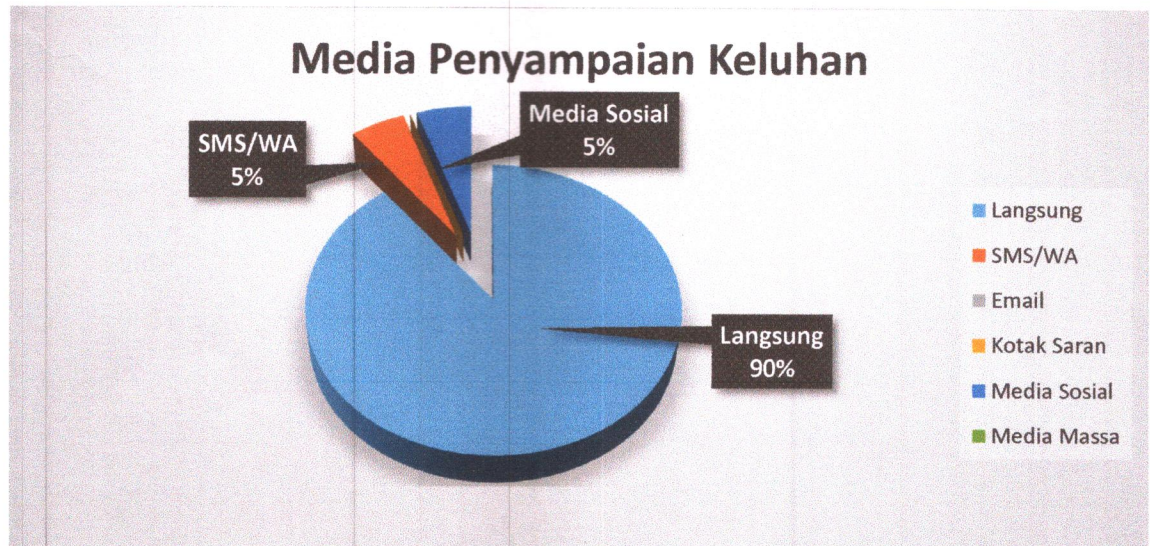


Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa jumlah keluhan/komplain pelanggan terhadap pelayanan RSKO Jakarta pada Tahun 2021 yang terbanyak kasusnya yaitu sebanyak 8 keluhan/komplain pada bulan Januari, dan pada bulan Februari, Mei dan Juli masing-



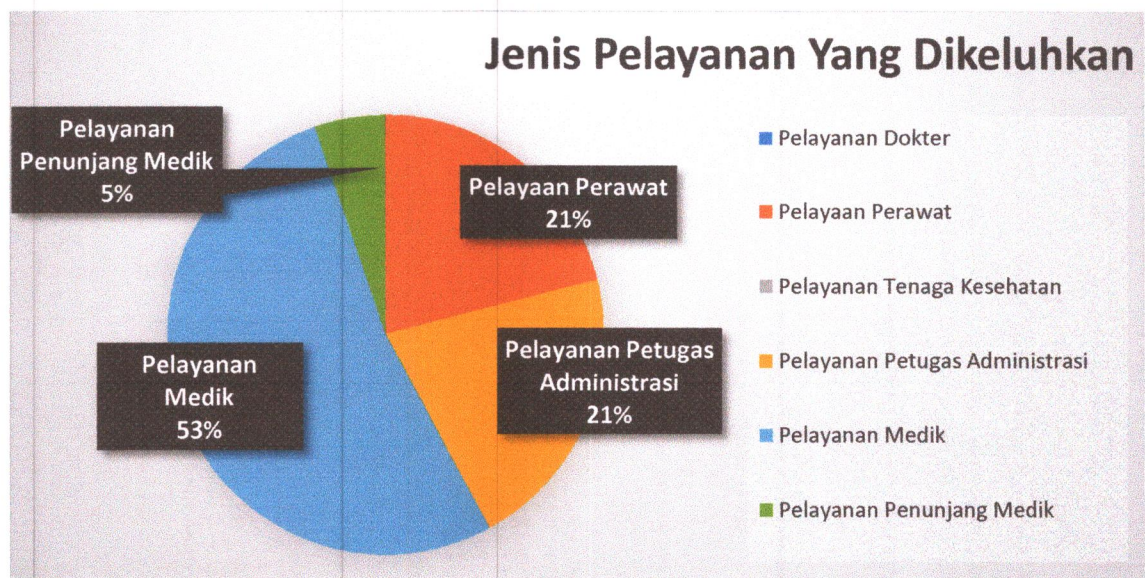
masing 2 keluhan/komplain, sedangkan bulan Maret 3 keluhan/komplain, bulan April dan Oktober 1 keluhan/komplain.

### 3. Diagram Cara Penyampaian Keluhan/Komplain Pelanggan Tahun 2021



Dari Diagram diatas dapat diketahui bahwa cara penyampaian keluhan/komplain yang dilakukan oleh pelanggan terbanyak melalui media langsung dengan petugas, sebanyak 16 (90%) keluhan, melalui SMS/Whatsapp sebanyak 1 (5%) keluhan dan media sosial sebanyak 1 (5%) keluhan.

### 4. Diagram Jenis Pelayanan yang Dikeluhkan/Komplain oleh Pelanggan Tahun 2021.

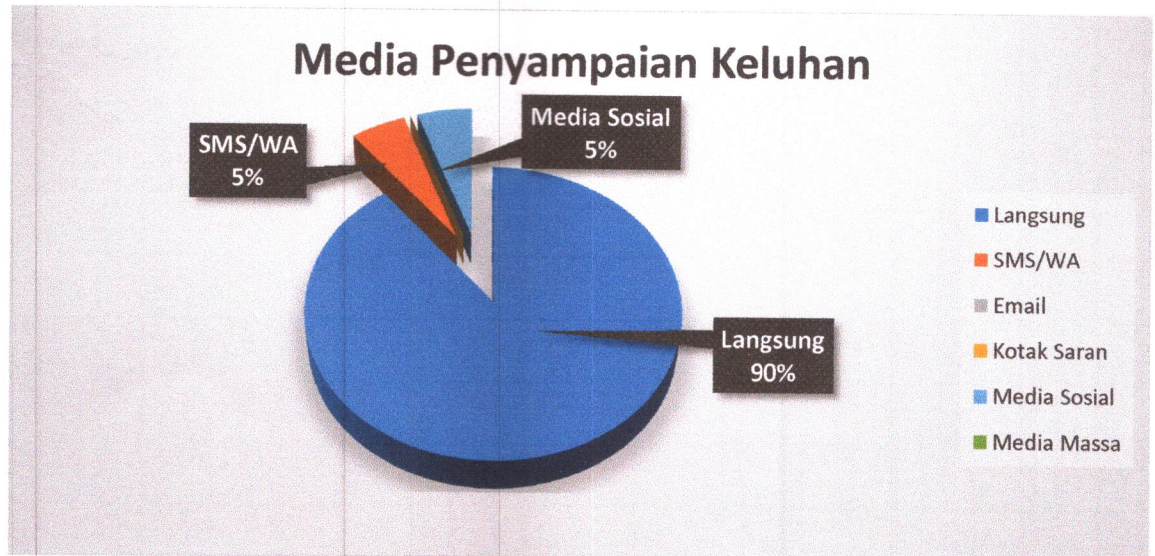


Dari Diagram diatas dapat diketahui bahwa jenis pelayanan yang sering dikeluhkan/komplain oleh pelanggan adalah pelayanan medik 10 laporan, pelayanan



perawat yaitu 4 laporan dan pelayanan administrasi 4 laporan, selainnya pelayanan administrasi dan pelayanan penunjang medic masing-masing 1 keluhan.

#### 5. Diagram Lama Tindak Lanjut Dikeluhan/Komplain oleh Pelanggan Tahun 2021



Dari Diagram diatas dapat diketahui bahwa cara penyampaian keluhan/komplain yang dilakukan oleh pelanggan Tahun 2021 terbanyak melalaui media langsung dengan petugas, sebanyak 17 (90%) keluhan, melalui SMS/Whatsapp sebanyak 1 (5%) keluhan dan media sosial sebanyak 1 (5%) keluhan

#### F. Penutup

Demikian laporan monitoring dan evaluasi penanganan keluhan/komplain Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta Tahun 2021, semoga dapat menjadi acuan untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat.

 Ketua Tim Komplain Pelanggan



**Fitri Purwanto, SKP-MM**  
NIP 196701091996031001



**REKAPITULASI LAPORAN KELUHAN / KOMPLAIN PELANGGAN**  
**RS. KETERGANTUNGAN OBAT JAKARTA**  
**BULAN : JANUARI - DESEMBER 2021**

**1. Media Penyampaian Keluhan/Komplain**

| NO                  | MEDIA PENYAMPAIAN | BULAN    |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          | JML       |
|---------------------|-------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|
|                     |                   | Januari  | Februari | Maret    | April    | Mei      | Juni     | Juli     | Agustus  | September | Oktober  | November | Desember |           |
| 1                   | Langsung          | 8        | 2        | 3        | 1        | 1        | 0        | 2        | 0        | 0         | 1        | 0        | 0        | 18        |
| 2                   | SMS               | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 1         |
| 3                   | Email             | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         |
| 4                   | Kotak Saran       | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         |
| 5                   | Media Sosial      | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         |
| 6                   | Meda Massa        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         |
| <b>JUMLAH TOTAL</b> |                   | <b>8</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>19</b> |

**2. Jenis Keluhan/Komplain yang Dilaporkan**

| NO                            | JENIS KELUHAN/KOMPLAIN                                                                                                                                                  | BULAN    |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          | JML       |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|
|                               |                                                                                                                                                                         | Januari  | Februari | Maret    | April    | Mei      | Juni     | Juli     | Agustus  | September | Oktober  | November | Desember |           |
| 1                             | Dokter                                                                                                                                                                  | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         |
| 2                             | Perawat                                                                                                                                                                 | 0        | 2        | 2        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 4         |
| 3                             | Tenaga Penunjang<br>(Radiografer, Apoteker, Perekam Medik,<br>Pranata Labkes, Psikologi Klinis,<br>Pekerja Sosial, Teknisi Elektromedis,<br>Nutrisi, Rehab Medik)       | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         |
| 4                             | Petugas Administrasi<br>(Kasir, Humas/Customer Service,<br>Security, Administrasi Umum)                                                                                 | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 2        | 0        | 0         | 1        | 0        | 0        | 4         |
| 5                             | Pelayanan Medik<br>(IRJ, IGD, IRNA, MCU)                                                                                                                                | 8        | 0        | 0        | 0        | 2        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 10        |
| 6                             | Pelayanan Penunjang Medik & Non Medik<br>(Laboratorium, Farmasi, Radiologi,<br>Psikososial, Fisioterapi, Rekam Medik, Gizi,<br>Pemulasara Jenazah, Administrasi Pasien) | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 1         |
| 7                             | Pelayanan Lingkungan Fisik Rumah Sakit<br>(Rumah Tangga, IPSRS)                                                                                                         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         |
| 8                             | Pelayanan Gizi                                                                                                                                                          | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         |
| <b>JUMLAH TOTAL DLM BULAN</b> |                                                                                                                                                                         | <b>8</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>19</b> |

**3. Tindak Lanjut dan Lamanya Penanganan Keluhan/Komplain Pelanggan**

| NO | JENIS KELUHAN/KOMPLAIN | BULAN   |          |       |       |     |      |      |         |           |         |          |          | JML |
|----|------------------------|---------|----------|-------|-------|-----|------|------|---------|-----------|---------|----------|----------|-----|
|    |                        | Januari | Februari | Maret | April | Mei | Juni | Juli | Agustus | September | Oktober | November | Desember |     |
| 1  | Tindak Lanjut          |         |          |       |       |     |      |      |         |           |         |          |          |     |
|    | - Sudah                | 8       | 2        | 3     | 1     | 2   | 0    | 2    | 0       | 0         | 1       | 0        | 0        | 19  |
|    | - Belum                | 0       | 0        | 0     | 0     | 0   | 0    | 0    | 0       | 0         | 0       | 0        | 0        | 0   |
| 2  | Lama Tindak Lanjut     |         |          |       |       |     |      |      |         |           |         |          |          | 19  |
|    | - Maks. 1 X 24 jam     | 0       | 1        | 3     | 1     | 2   | 0    | 2    | 0       | 0         | 0       | 0        | 0        | 9   |
|    | - Maks. 3 hari         | 0       | 1        | 0     | 0     | 0   | 0    | 0    | 0       | 0         | 0       | 0        | 0        | 1   |
|    | - Maks. 7 hari         | 8       | 0        | 0     | 0     | 0   | 0    | 0    | 0       | 0         | 1       | 0        | 0        | 9   |
|    |                        |         |          |       |       |     |      |      |         |           |         |          |          | 19  |

Kepala Sub Bagian Hukum, Organisasi  
dan Humas

Bayu Koli Nugroho, SH  
NIP. 198508182010121002

Jakarta, Desember 2021  
Pembuat Laporan

Sari Wijayanti  
NIP. 198306261983012001

Mengetahui  
Ketua Tim Penanganan Komplain

Fitri Purwanto, SKP, MM  
NIP. 196701091996031001

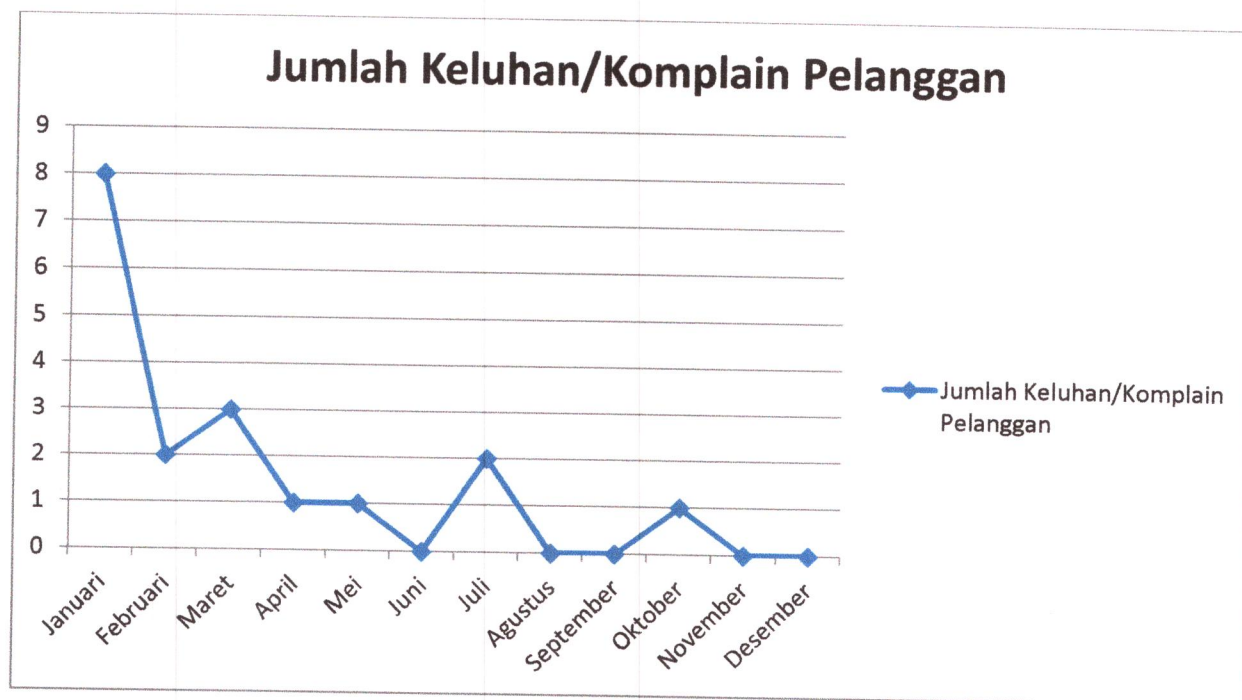


**LAPORAN REKAPITULASI MONITORING  
PENANGANAN PENGADUAN/KELUHAN PELANGGAN  
RS KETERGANTUNGAN OBAT JAKARTA  
PERIODE JANUARI – DESEMBER TAHUN 2021**

**A. Jumlah Keluhan / Komplain Pelanggan Bulan Januari-Desember Tahun 2021**

| BULAN               | JUMLAH KOMPLAIN |
|---------------------|-----------------|
| Januari             | 8               |
| Februari            | 2               |
| Maret               | 3               |
| April               | 1               |
| Mei                 | 2               |
| Juni                | 0               |
| Juli                | 2               |
| Agustus             | 0               |
| September           | 0               |
| Oktober             | 1               |
| November            | 0               |
| Desember            | 0               |
| <b>JUMLAH TOTAL</b> | <b>19</b>       |

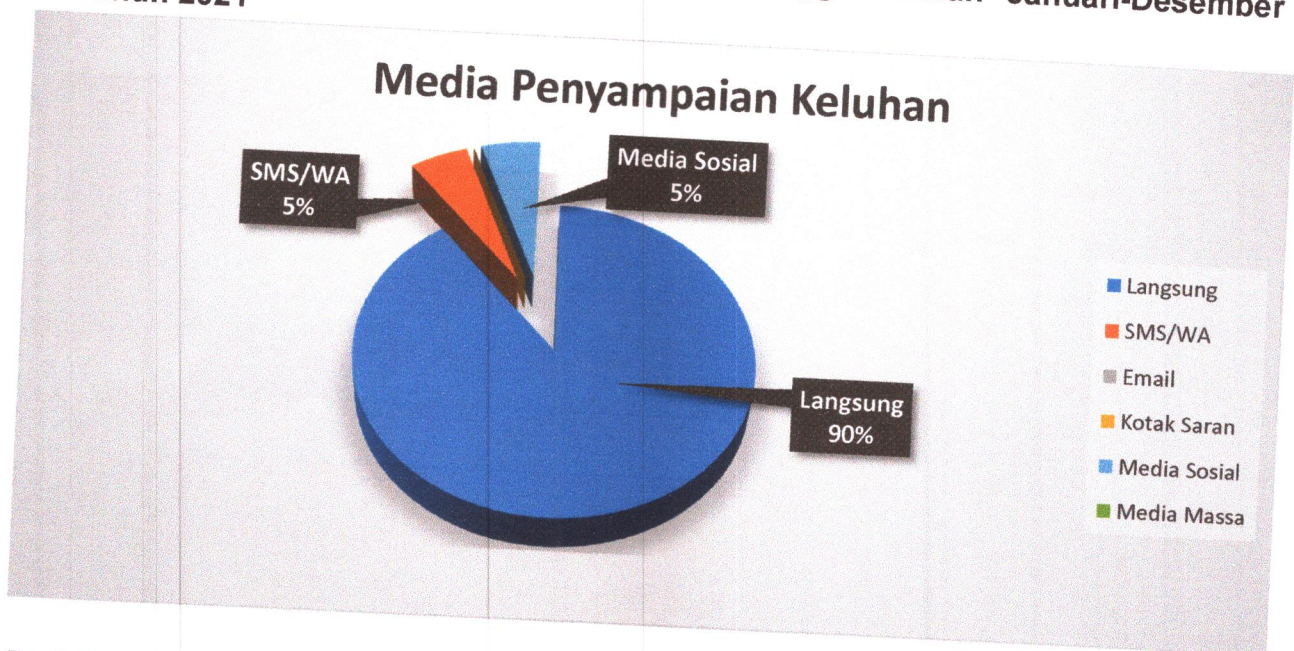
**B. Jumlah Keluhan/Komplain Pelanggan Bulan Januari-Desember Tahun 2021**





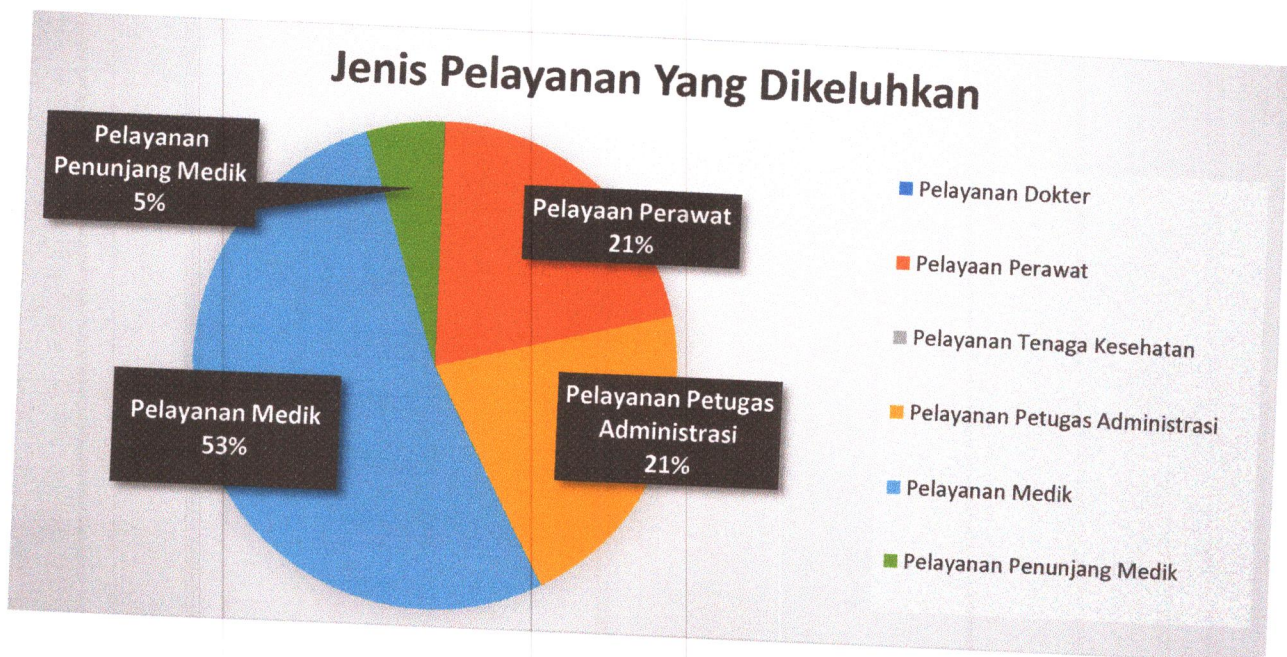
Dari Grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah keluhan/komplain pelanggan terhadap pelayanan RSKO Jakarta terbanyak terjadi pada bulan Januari sebanyak 8 laporan.

### C. Cara Penyampaian Keluhan/Komplain Pelanggan Bulan Januari-Desember Tahun 2021



Dari Diagram diatas dapat diketahui bahwa cara penyampaian keluhan/komplain yang dilakukan oleh pelanggan terbanyak melalui media langsung dengan petugas, sebanyak 17 (90%) keluhan, melalui SMS/Whatsapp sebanyak 1 (5%) keluhan dan media sosial sebanyak 1 (5%) keluhan.

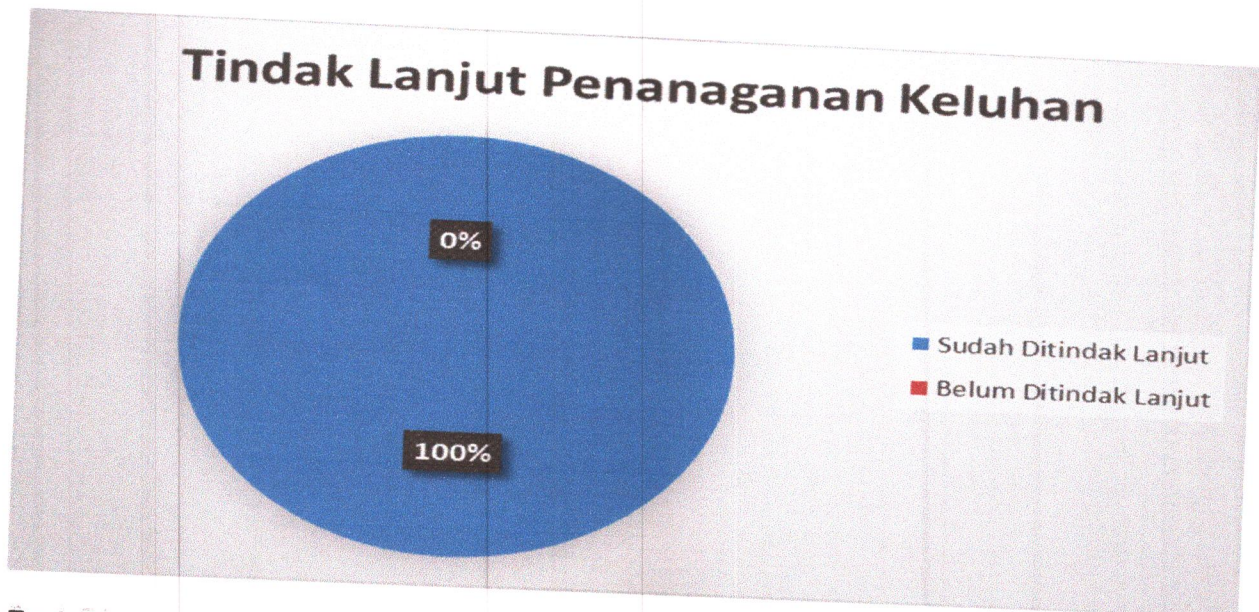
Diagram 3. Jenis Pelayanan yang Dikeluhkan/Komplain oleh Pelanggan Bulan Januari-Desember Tahun 2021





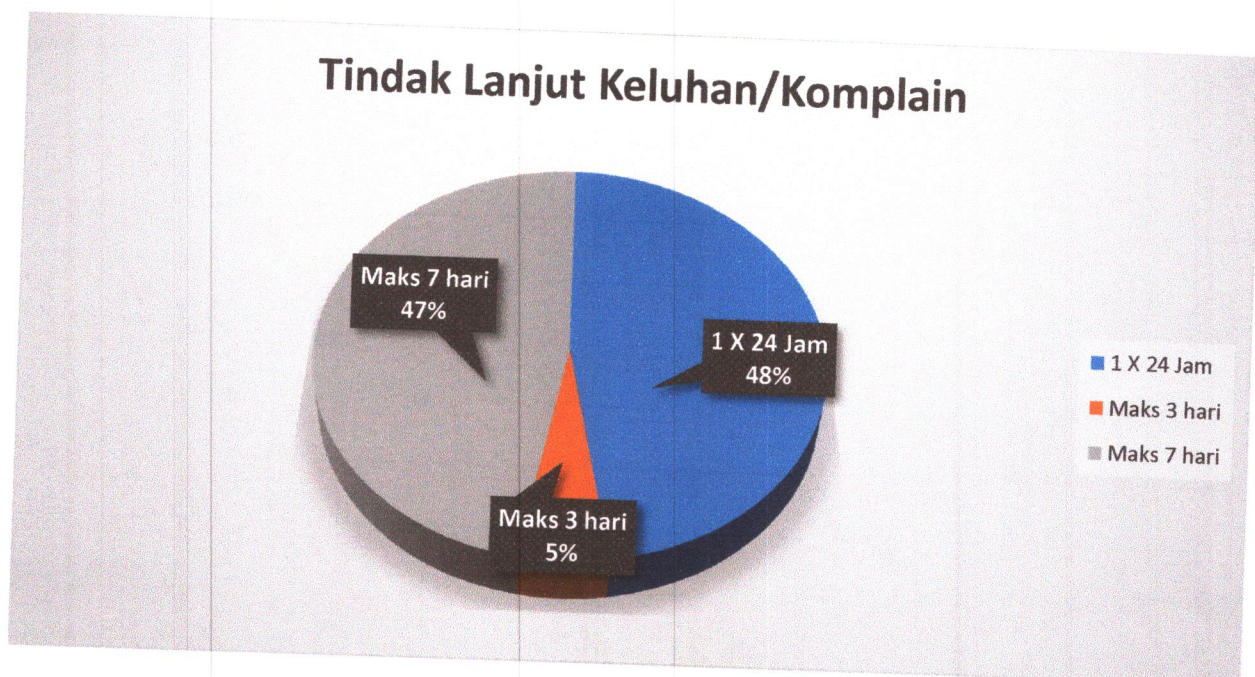
Dari Diagram diatas dapat diketahui bahwa jenis pelayanan yang sering dikeluhkan/komplain oleh pelanggan adalah pelayanan medik 10 laporan, pelayanan perawat yaitu 4 laporan dan pelayanan administrasi 4 laporan, selainnya pelayanan administrasi dan pelayanan penunjang medic masing-masing 1 keluhan.

**Diagram 4. Tindak Lanjut Penanganan Komplain Bulan Januari-Desember Tahun 2021**



Dari Diagram diatas dapat diketahui bahwa Keluhan/komplain pelanggan pada tahun 2021 semua sudah ditindak lanjuti yaitu 19 laporan.

**Diagram 5. Lama Tindak Lanjut Penanganan Komplain Bulan Januari-Desember Tahun 2021**

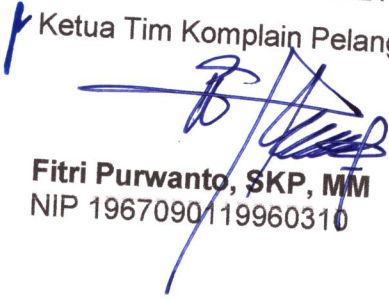




Dari Diagram diatas dapat diketahui bahwa penanganan keluhan/komplain pelanggan dapat ditindak lanjuti maksimal 1X24 jam yaitu 9 laporan, maksimal 3 hr yaitu 1 laporan dan maksimal 7 hari yaitu 9 laporan.

Jakarta, Desember 2021

Ketua Tim Komplain Pelanggan,



**Fitri Purwanto, SKP, MM**  
NIP 1967090119960310

