



KABUPATEN
TANGERANG

PEDOMAN TEKNIS PELAKSANAAN INOVASI DAERAH TAHUN 2026

SIPESAN

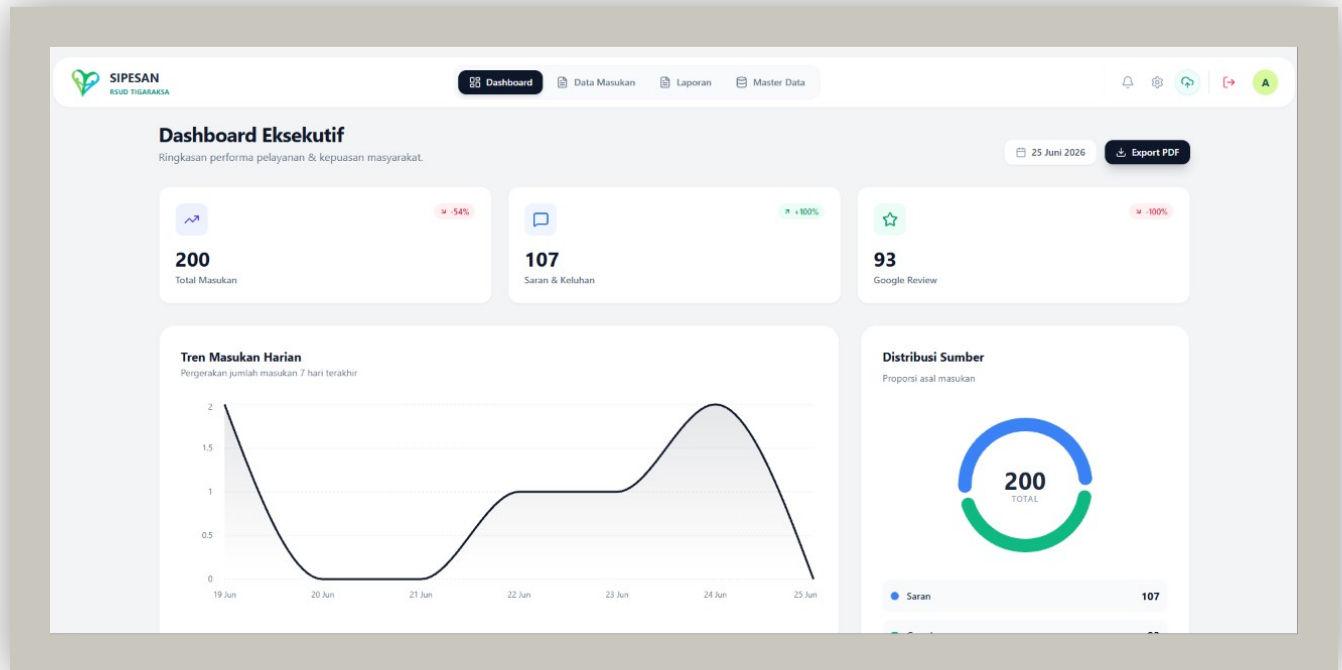
(Sistem Informasi Pengaduan dan Saran Berkelanjutan)

Proposal Inovasi Daerah

Judul Inovasi OPD : SIPESAN (Sistem Informasi Pengaduan dan Saran Berkelanjutan)

OPD : RSUD Tigaraksa

Bentuk Inovasi : Pelayanan Publik



1. Dasar Hukum

Penyelenggaraan inovasi SIPESAN di RSUD Tigaraksa mengacu pada peraturan perundang-undangan berikut sebagai landasan legalitas dan arah kebijakan:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya ketentuan mengenai Inovasi Daerah pada Pasal 386 sampai dengan Pasal 390;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah;

-
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2018 tentang Penilaian dan Pemberian Penghargaan dan/atau Insentif Inovasi Daerah;
 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit, khususnya standar terkait hak pasien dan keluarga serta pengelolaan keluhan/komplain;

2. Permasalahan Makro dan Mikro

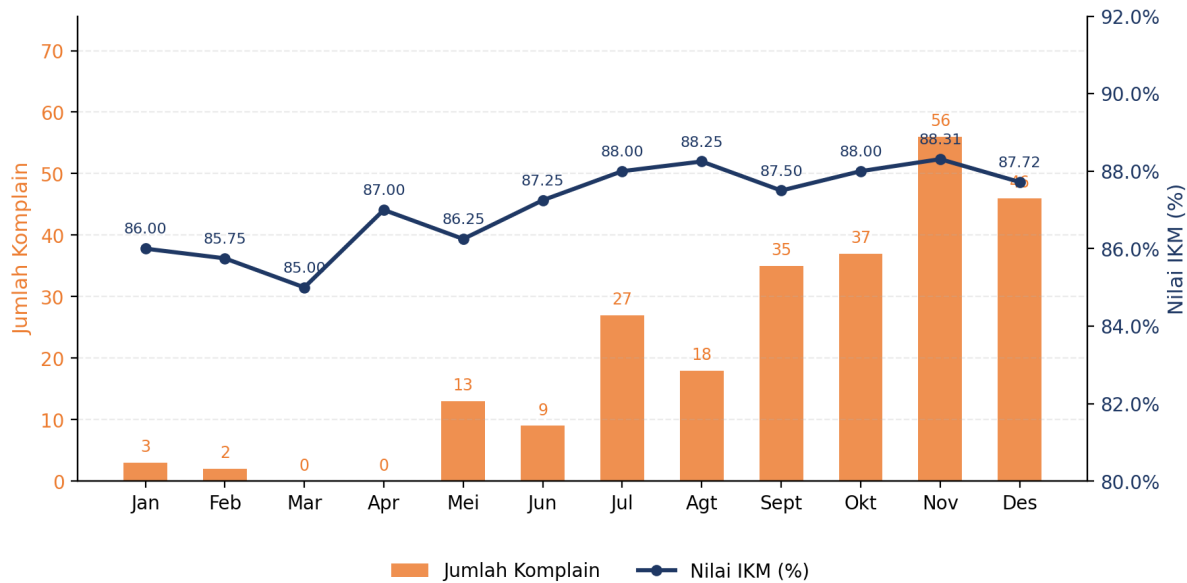
Permasalahan Makro

- Tuntutan masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan, semakin meningkat sejalan dengan era digitalisasi pemerintahan.
- Banyak fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah belum memiliki sistem pengaduan yang terintegrasi antarkanal, sehingga sulit dijadikan dasar evaluasi mutu layanan secara nasional maupun daerah.
- Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan publik sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan ketepatan penanganan keluhan, yang pada banyak daerah masih menjadi titik lemah birokrasi pelayanan.

Permasalahan Mikro

- Pengaduan pasien dan keluarga di RSUD Tigraksa masuk melalui banyak kanal yang berbeda secara bersamaan: SIKEPO, Google Review, Google Form, kotak saran fisik, dan media sosial, namun masing-masing kanal dikelola secara terpisah.
- Tidak adanya satu sistem pencatatan terpusat menyebabkan sebagian pengaduan tidak terdokumentasi dengan baik, bahkan berisiko terlewat atau tidak diketahui oleh unit terkait.
- Proses rekapitulasi pengaduan masih dilakukan secara manual oleh petugas, memakan waktu, rawan kesalahan, dan menyulitkan penyusunan laporan berkala.
- Minimnya keterlacakan status tindak lanjut membuat manajemen kesulitan memantau apakah suatu keluhan sudah direspons, sedang diproses, atau sudah tuntas ditangani oleh unit terkait.
- Evaluasi kinerja unit pelayanan berdasarkan data pengaduan menjadi tidak optimal karena data yang tersebar dan tidak terstruktur.

Tren Nilai IKM vs Jumlah Komplain Tercatat — RSUD Tigaraksa, Tahun 2025



Grafik di atas memperlihatkan pola yang justru memperkuat isu strategis dalam proposal ini: pada Januari–April 2025, jumlah komplain yang tercatat sangat rendah (3, 2, 0, dan 0), bukan karena pelayanan sudah sempurna, melainkan lebih mencerminkan belum optimalnya pencatatan pengaduan yang tersebar di berbagai kanal terpisah. Sebaliknya, sejak Mei hingga November 2025 jumlah komplain yang tercatat meningkat tajam hingga mencapai 56 pada November, sejalan dengan semakin aktifnya pemantauan kanal-kanal pengaduan (SIKEPO, Google Review, Google Form, kotak saran, dan media sosial).

Hal yang penting untuk dicatat: kenaikan jumlah komplain yang tercatat ini tidak diiringi penurunan kepuasan masyarakat. Nilai IKM justru menunjukkan tren meningkat secara konsisten, dari 86,00% pada Januari menjadi berkisar 87,5%–88,3% pada paruh kedua tahun 2025. Artinya, peningkatan jumlah komplain yang tercatat lebih disebabkan oleh semakin terjangungnya keluhan yang sebelumnya tidak terdokumentasi, bukan oleh memburuknya kualitas layanan. Kondisi ini menjadi bukti kuat bahwa diperlukan sistem seperti SIPESAN yang dapat menginventarisasi seluruh kanal pengaduan secara konsisten sejak awal, sehingga data komplain yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kondisi nyata di lapangan dan dapat dijadikan dasar perbaikan mutu yang valid, bukan data yang under-reported.

3. Isu Strategis

Isu strategis (isu lokal) yang menjadi latar belakang utama lahirnya inovasi SIPESAN adalah: pengaduan masyarakat terkadang tidak tercatat dengan baik sehingga tindak lanjut pengaduan mengalami kendala. Kondisi ini berakar dari beberapa faktor berikut:

- Fragmentasi kanal pengaduan: setiap kanal (SIKEPO, Google Review, Google Form, kotak saran, media sosial) memiliki mekanisme pencatatan sendiri-sendiri tanpa titik temu (single source of truth).
- Ketergantungan pada pencatatan manual oleh petugas, yang berisiko tinggi terhadap human error, duplikasi data, dan keterlambatan pelaporan.
- Belum adanya standar baku mengenai informasi minimal yang harus dicatat dari setiap pengaduan (waktu, unit terkait, jenis keluhan, status, dan tindak lanjut).
- Lemahnya keterhubungan antara unit penerima pengaduan dan unit yang berwenang menindaklanjuti, sehingga pengaduan dapat "berhenti di tengah jalan" tanpa kejelasan progres.

Apabila isu ini tidak ditangani, risikonya adalah menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap RSUD Tigaraksa, terhambatnya perbaikan mutu layanan berkelanjutan, serta potensi keluhan yang sama berulang karena akar masalah tidak pernah benar-benar dievaluasi secara sistematis.

4. Tahapan Inovasi / Penggunaan Produk

SIPESAN dirancang sebagai sistem yang menjembatani seluruh kanal pengaduan menjadi satu basis data terpusat yang otomatis tersusun rapi. Tahapan penggunaannya adalah sebagai berikut:

1. Penerimaan Keluhan — Petugas (Customer Service/Humas/Unit Pengaduan) menerima keluhan pasien atau keluarga, baik secara langsung (tatap muka, kotak saran) maupun tidak langsung melalui SIKEPO, Google Review, Google Form, dan media sosial.
2. Input ke Sistem SIPESAN — Petugas menginput data keluhan ke dalam website SIPESAN, mencakup identitas pelapor (jika ada), waktu pengaduan, unit/instalasi terkait, kanal asal pengaduan, dan uraian keluhan.
3. Rekapitulasi Otomatis — Sistem secara otomatis merekap data tersebut ke dalam Google Sheet terpusat, dengan kolom standar: tanggal/waktu, kanal pengaduan, unit terkait, isi keluhan, status, respons, dan tindak lanjut.
4. Distribusi ke Unit Terkait — Data yang tercatat dapat dilihat oleh petugas dan/atau penanggung jawab unit terkait untuk segera ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

-
5. Pemberian Respons dan Tindak Lanjut — Unit terkait memberikan respons dan tindak lanjut penyelesaian, yang kemudian diperbarui statusnya pada sistem (misalnya: baru masuk, dalam proses, selesai ditindaklanjuti).
 6. Monitoring dan Evaluasi — Manajemen/Tim Mutu memantau rekap data secara berkala untuk memastikan tidak ada pengaduan yang terlewat, serta menjadikannya bahan evaluasi perbaikan mutu layanan.
 7. Pelaporan Berkala — Rekap data pengaduan digunakan sebagai bahan laporan rutin (bulanan/triwulanan) kepada pimpinan rumah sakit maupun dalam rangka akreditasi dan penilaian inovasi daerah.

Berikut matriks kecepatan penciptaan inovasi:

5.

No	Tahapan Kegiatan	Uraian Alur & Aktivitas Operasional	Januari	Februari	Maret
1	Penerimaan & Input Sistem	• Sentralisasi penerimaan keluhan dari berbagai kanal (SIKEPO, Google Review, media sosial, dll). • Pelatihan petugas untuk input data keluhan ke dalam platform website SIPESAN.	 Selesai	-	-
2	Rekapitulasi & Distribusi Unit	• Pengaktifan sistem rekapitulasi otomatis berbasis Google Sheet terpusat. • Pendistribusian data keluhan kepada penanggung jawab unit terkait untuk ditindaklanjuti.	-	 Selesai	-
3	Respons, Monitoring & Pelaporan	• Pemberian respons, tindak lanjut, dan pembaruan status penyelesaian keluhan. • Monitoring berkala oleh Tim Mutu serta penyusunan laporan rutin/akreditasi.	-	-	 Selesai

Keunggulan dan Kebaharuan

SIPESAN menghadirkan pembaharuan signifikan dibandingkan dengan tata kelola pengaduan yang berjalan sebelumnya, sebagaimana diuraikan pada tabel berikut:

Aspek	Sebelum Inovasi	Setelah Inovasi (SIPESAN)
Sumber pengaduan	Tersebar di SIKEPO, Google Review, Google Form, kotak saran, dan media sosial tanpa titik temu	Seluruh kanal terhubung dan terinventarisasi dalam satu sistem terpadu
Metode pencatatan	Manual, masing-masing kanal dicatat sendiri-sendiri oleh petugas berbeda	Terstandarisasi melalui input sistem yang otomatis terekap ke Google Sheet
Keterlacakan tindak lanjut	Tidak ada status baku; sulit diketahui apakah keluhan sudah ditangani	Setiap keluhan memiliki status, respons, dan tindak lanjut yang dapat dipantau
Risiko data hilang/terlewat	Tinggi, karena data tercecer di banyak platform berbeda	Rendah, karena semua data terpusat dan terdokumentasi rapi
Kecepatan respons	Lambat, sering tergantung kapan petugas membuka masing-masing platform	Lebih cepat karena unit terkait dapat langsung diinformasikan keluhan yang masuk
Dasar evaluasi mutu	Sulit disusun karena data tidak terstruktur dan tersebar	Mudah dianalisis karena data rekap sudah terstruktur per waktu, unit, dan jenis keluhan

Kebaharuan utama SIPESAN terletak pada fungsinya sebagai integrator lintas kanal (multi-channel aggregator) pengaduan pasien, yang sebelumnya belum pernah ada di RSUD Tigaraksa. Dengan otomatisasi rekap ke Google Sheet, beban administratif petugas berkurang, sementara akurasi dan kecepatan tindak lanjut meningkat.

6. Tujuan

- Mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan pasien yang terpadu, transparan, dan akuntabel di RSUD Tigaraksa.
- Memastikan setiap pengaduan, baik yang masuk secara langsung maupun melalui kanal digital, tercatat secara lengkap dan tidak ada yang terlewat.
- Mempercepat proses respons dan tindak lanjut atas keluhan pasien melalui kemudahan akses data oleh unit terkait.
- Menyediakan basis data pengaduan yang valid dan terstruktur sebagai dasar evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

-
- Mendukung pemenuhan standar akreditasi rumah sakit dan kebijakan SP4N-LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

7. Manfaat

Bagi Pasien dan Keluarga

- Keluhan yang disampaikan melalui kanal apapun lebih terjamin tercatat dan diproses, sehingga hak pasien untuk didengar dan ditindaklanjuti lebih terpenuhi.
- Respons terhadap pengaduan menjadi lebih cepat dan jelas progresnya.

Bagi RSUD Tigaraksa

- Mempermudah petugas dalam mengelola dan merekap pengaduan dari berbagai kanal tanpa duplikasi kerja.
- Tersedianya data pengaduan yang terstruktur untuk mendukung evaluasi kinerja unit dan perbaikan mutu layanan.
- Meningkatkan kesiapan rumah sakit dalam pemenuhan standar akreditasi terkait pengelolaan keluhan pasien.

Bagi Pemerintah Daerah

- Mendukung capaian indeks kepuasan masyarakat dan indeks pelayanan publik di tingkat daerah.
- Menjadi model praktik baik (best practice) inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dapat direplikasi oleh unit pelayanan lain.

8. Hasil Inovasi dan Dampak (Outcome)

Implementasi SIPESAN menghasilkan dampak yang dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dan keluarga di RSUD Tigaraksa. Setiap pengaduan yang disampaikan melalui kanal apapun terjamin tercatat dan ditindaklanjuti secara sistematis, sehingga pasien dan keluarga memperoleh kepastian bahwa keluhannya diperhatikan dan tidak terabaikan dalam proses penanganan. Transparansi terhadap status penanganan pengaduan yang dapat dipantau turut mendukung peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit, mempercepat penyelesaian keluhan, serta memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien selama menjalani perawatan melalui ketersediaan saluran pengaduan yang jelas dan responsif. Selanjutnya, ketersediaan data rekap yang akurat dan terukur mendorong perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan, khususnya pada unit-unit yang paling sering menjadi sumber keluhan, sehingga manfaatnya pada akhirnya dirasakan kembali oleh pasien melalui peningkatan kualitas layanan secara berkesinambungan.

Dampak tersebut juga tercermin pada data capaian kinerja. Dengan menjadikan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan total komplain tahun 2025 sebagai baseline, RSUD Tigaraksa menetapkan target Nilai IKM secara konsisten di atas 88% disertai penurunan rata-rata waktu penyelesaian (response time) penanganan komplain. Data awal tahun 2026 menunjukkan kecenderungan yang positif, yaitu peningkatan Nilai IKM secara konsisten dari 89,47% pada bulan Januari menjadi 90,53% pada bulan Mei, yang melampaui rerata capaian tahun 2025 dan menunjukkan bahwa keterbukaan serta integrasi kanal pengaduan tidak menurunkan, melainkan turut berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

Pada sisi volume pengaduan, tercatat jumlah yang relatif stabil pada periode Januari hingga Maret 2026 (53, 37, dan 22 komplain), diikuti lonjakan signifikan pada bulan April 2026 menjadi 293 komplain, sebelum kembali menurun menjadi 50 komplain pada bulan Mei 2026. Kondisi tersebut menjadi bukti nilai tambah SIPESAN, yaitu kemampuannya mendeteksi perubahan pola pengaduan secara cepat dan hampir seketika (real-time), sehingga manajemen rumah sakit dapat segera melakukan investigasi terhadap akar permasalahan dan mengambil langkah responsif secara tepat waktu, berbeda dengan kondisi sebelumnya ketika lonjakan serupa baru dapat diketahui pada waktu yang terlambat akibat data yang tersebar pada berbagai kanal terpisah. Secara keseluruhan, SIPESAN berfungsi tidak hanya sebagai instrumen administratif pencatatan pengaduan, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam membangun hubungan saling percaya antara RSUD Tigaraksa dan masyarakat yang dilayani, sejalan dengan prinsip pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien (patient-centered care).