



# 2022 MANUAL BOOK SI DAUN EMAS



081374326169



PEDOMAN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT  
(SIDAUN EMAS) RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun. Penanganan pengaduan masyarakat, adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu persyaratannya adalah dengan menempatkan masyarakat sebagai sentral sekaligus sebagai owner dalam pelayanan. Untuk itu partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik perlu ditingkatkan.

Sebagai bentuk komitmen RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dalam transparansi pelayanan publik yang selalu menempatkan aspek pengaduan masyarakat sebagai bagian penting dalam perbaikan pelayanan publik, maka RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang membuat inovasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SI DAUN EMAS) sebagai wujud keseriusan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagai penyelenggara pelayanan publik agar bekerja sesuai standar pelayanan dan prosedur yang telah ditetapkan sehingga penyampaian keluhan terhadap pengguna jasa pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, yang pada akhirnya membuat penyelenggara pelayanan publik memperbaiki kinerja mereka.

## B. MAKSUD DAN TUJUAN

### a. Maksud:

Pedoman ini sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggungjawab dan wewenang Petugas Unit Pelayanan Pengaduan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dalam menangani pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung (*online*).

### b. Tujuan:

Penanganan pengaduan masyarakat perlu dilaksanakan agar langkah langkah dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat berjalan dengan baik.

## II. HAKEKAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Hakekat Pelayanan Pengaduan Masyarakat merupakan salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik, karena pengaduan publik memiliki peran yang sangat vital dan strategis, pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan dengan baik, melalui penyediaan sarana dan media pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, serta senantiasa menangani dan menindaklanjuti pengaduan

## III. ASAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Asas-Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat

1. Kepastian hukum; yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. Transparansi; yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;

3. Koordinasi; yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan aparatur pemerintah terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi; yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas; yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. Obyektivitas; yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
7. Proporsionalitas; yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
8. Kerahasiaan; yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

#### IV. KELOMPOK PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pelayanan Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Unit Layanan Pengaduan (ULP) di lingkungan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang masuk dalam kelompok pelayanan jasa, yakni sebagai bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun

#### IV. STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Setiap penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan masing-masing tugas dan fungsinya harus memiliki standar pelayanan yang berkaitan dengan prosedur dan waktu sebagai ukuran baku untuk penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima layanan pengaduan masyarakat.

Adapun Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat, sebagai berikut:

### 1. OPERASIONAL PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

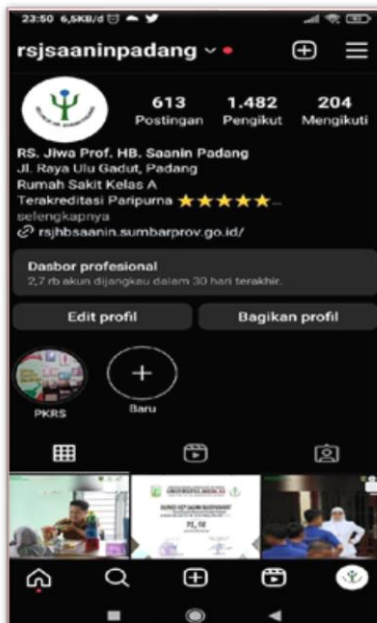
Terdapat beberapa sarana dan media yang disediakan bagi masyarakat untuk dapat menyalurkan pengaduan yang ditujukan kepada RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, yakni:

A. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui akun media sosial RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang:

a. Twitter: @rsjsaaninpadang



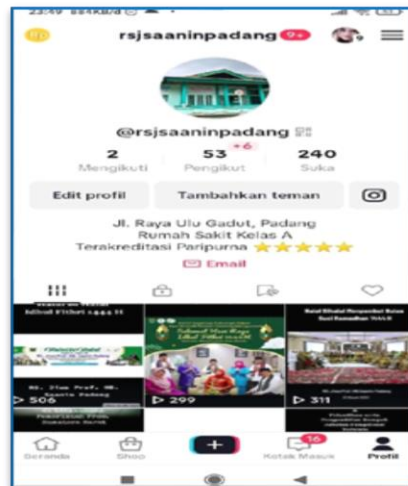
b. Instagram: @rsjsaaninpadang



c. Facebook: Jiwa Hospital

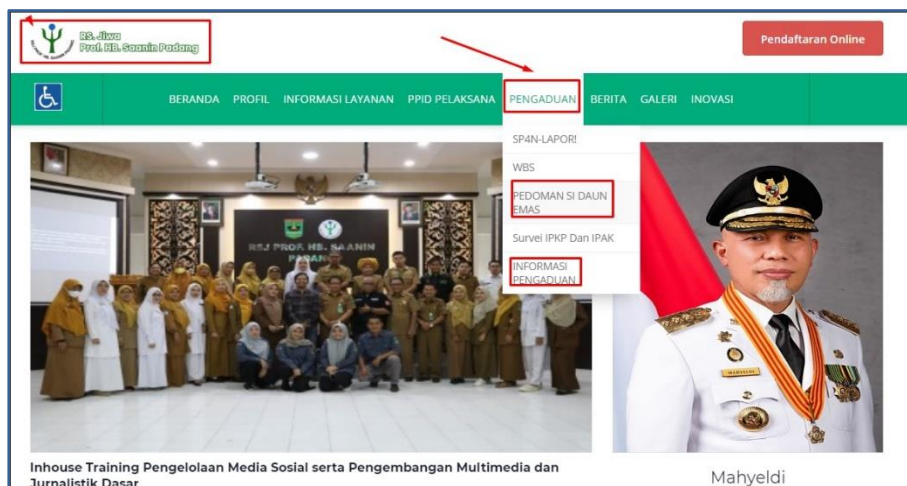


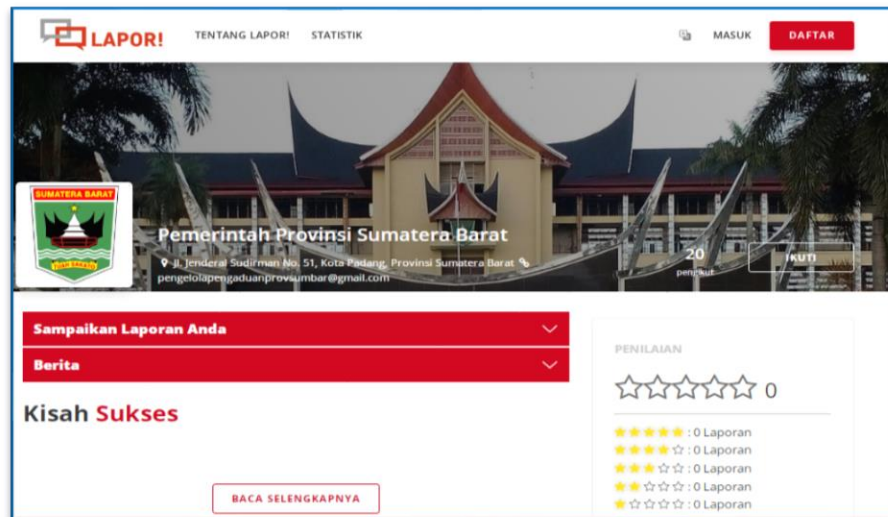
d. Tiktok:@rsjsaaninpadang



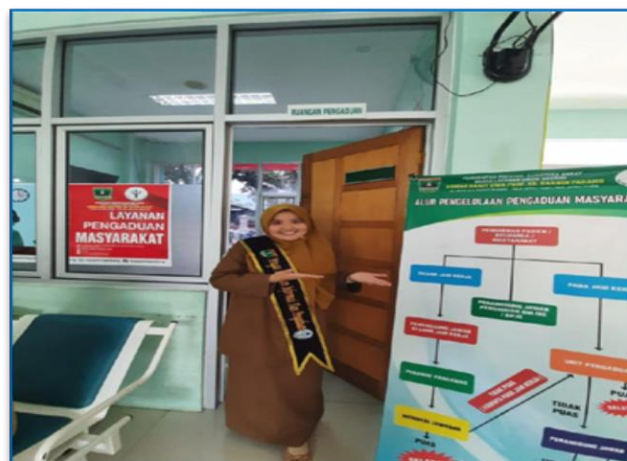
B. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui website dengan aplikasi LAPOR dengan alamat:

<https://rsjhbsaanin.sumbangprov.go.id/>





- C. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik/email ke alamat: [rsjhbsaanin@sumbarprov.go.id](mailto:rsjhbsaanin@sumbarprov.go.id).
- D. Pengaduan disampaikan secara lisan melalui nomor telepon: (0751) 72002, +62 813-7432-6169.
- E. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas Desk Information, dengan alamat:  
Ruang PPID dan Ruangan Pengaduan Poliklinik Premium Wing RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, Jl. Raya Ulu Gadut Padang



## 2. WAKTU PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT



## 3. MEKANISME PERMOHONAN PENGADUAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

### A. Pelayanan Pengaduan Dalam Jam Kerja

- a. Pasien, keluarga dan masyarakat mengajukan pengaduan ke Unit Pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan.
- b. Petugas menerima pengaduan di Unit Pengaduan mengolah isi pengaduan yang disampaikan.
- c. Petugas pengaduan memberikan jawaban terhadap pengaduan yang dapat diselesaikan langsung di Unit Pengaduan.
- d. Jika pasien/keluarga/masyarakat puas, maka masalah selesai dan dicatat di buku laporan.
- e. Jika pasien/keluarga/masyarakat tidak puas, petugas pengaduan melanjutkan ke Bidang/Bagian terkait sesuai dengan isi pengaduan yang dilaporkan sebagai penanggung jawab penyelesaian pengaduan.
- f. Penanggung jawab pengaduan menanggapi isi pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
- g. Jika pasien/keluarga/masyarakat puas, maka masalah selesai dan dicatat di buku laporan.



h. Jika pasien/keluarga/masyarakat masih belum puas, maka dilakukan mediasi dengan Direktur RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, dan bila memerlukan penanganan lebih lanjut, maka RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang melibatkan Komite Etik dan Hukum RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dalam penyelesaian pengaduan, dan hasilnya akan dicatat dalam buku laporan.

B. Pelayanan Pengaduan Diluar Jam Kerja

- a. Pasien, keluarga dan masyarakat yang menyampaikan pengaduan dapat difasilitasi oleh Perawat Pengawas dengan mengisi formulir pengaduan.
- b. Perawat pengawas menanggapi isi dari pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
- c. Jika pasien/keluarga/masyarakat puas, maka masalah selesai dan formulir pengaduan diserahkan ke Unit Pengaduan 1 kali 24 jam untuk dapat dicatat dalam buku laporan pengaduan.
- d. Jika pasien/keluarga/masyarakat tidak puas, perawat pengawas menganjurkan pasien/keluarga/masyarakat untuk datang ke unit pengaduan pada hari kerja.
- e. Perawat pengawas menyerahkan formulir pengaduan yang belum selesai tersebut ke Unit Layanan Pengaduan dalam 1 kali 24 jam.
- f. Unit Pengaduan menindaklanjuti pengaduan seperti tata cara pelayanan pengaduan langsung.

4. BIAYA/TARIF

Unit Layanan Pengaduan mengelola pengaduan masyarakat secara gratis (tidak dipungut biaya).

## 5. KOMPETENSI PELAKSANA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Untuk petugas pada *desk* Layanan Pengaduan Masyarakat diutamakan petugas yang kompeten yaitu petugas yang memiliki pemahaman tentang ketentuan dan dapat melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan dan berasal dari lingkungan penyelenggara yang diangkat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, bisa berasal dari pejabat struktural atau fungsional.

## 6. LAPORAN OPERASIONAL PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Unit Layanan Pengaduan Masyarakat RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang setiap bulan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap layanan pengaduan yang telah dilakukan, laporan lengkap dan komprehensif Layanan Pengaduan Masyarakat dibuat satu kali setahun dan dilaporkan ke ke Direktur RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

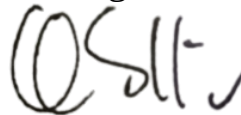
## V. PENUTUP

Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik

Terakhir, pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik tidak hanya menguatkan partisipasi masyarakat tapi lebih dari itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Maka, sudah seharusnya penyelenggara pelayanan dapat memahami dan menerapkan secara sungguh-sungguh semua ketentuan yang berlaku dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai cerminan bahwa pemerintah benar-benar hadir untuk melayani masyarakatnya.

Demikianlah Pedoman Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat (SI DAUN EMAS) yang dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya, didalam pedoman ini diatur tentang pengelolaan pengaduan, tidak ada lagi alasan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk tidak membuat pengelolaan pengaduan serta menyediakan sarana pengaduan pelayanan. Sarana pengaduan merupakan tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau pengguna pelayanan.

Padang, Januari 2022  
Ketua Unit Layanan  
Pengaduan



Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom  
NIP 19780924 200003 2 002