

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB SAANIN PADANG
BULAN JANUARI 2020**

1. PENDAHULUAN

a. 1.1 Latar Belakang

Standar pelayanan minimal (SPM) yang dimiliki oleh setiap instansi pemerintahan diharapkan mampu mengatasi masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan yang sering menjadi keluhan dari masyarakat. Keluhan sering terjadi karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

Masyarakat perlu melakukan pengawasan external terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, agar penyelenggara pelayanan publik bekerja sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan serta prosedur penyampaian keluhan terhadap pengguna jasa pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, sehingga memaksa penyelenggara pelayanan publik memperbaiki kinerja mereka.

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBDM) di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat perikanan dan seluruh pengguna pelayanan dari semua tingkatan stakeholder. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBDM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindak lanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan Januari 2020 adalah sebagai berikut:

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Ket
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	1 kejadian	langsung	Terselesaikan
3.	Email: rsjhbsaanin@yahoo.co.id	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	https://rsjhbsaanin.sumbarpov.go.id/	-	-	Tidak ada pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan Januari 2020 diperoleh hasil terdapat 1 (satu) kejadian pengaduan masyarakat dengan jenis pengaduan langsung yang ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah secara langsung ditangani dan diselesaikan oleh tim yang tergabung dalam unit layanan pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Dengan adanya keluhan masyarakat ini maka pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui media telephone/SMS/WA/website yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI.

Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. selain itu perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

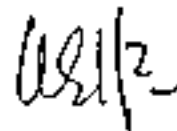
V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Januari 2019 ditemukan 1 (satu) keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan agar laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif bisa terselesaikan dengan baik.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, Januari 2020

Ketua



Wira Firmahinda, SEM, M. I. Kom

JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. Jiwa Prof. HB. SAANIN PADANG
BULAN JANUARI 2020

NO	NAMA	TANGGAL																													
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
		S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	
I	Penerima Pengaduan/Sekretariat																														
1.	Ns. Rahmi Fitdiawati, S. Kep	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	
2.	Ns. Fitra Ramadhani, S. Kep	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-	
II	PJ Pengaduan Didalam Jam Dinas																														
	Kabag./Kabid Terkait	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	
III	PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas																														
	Seluruh Perawat Pengawas	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	
IV	PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas																														
	PJ ONLINE	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	

Catatan :

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat, Bertugas

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS;
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima; dan
3. Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
4. Mengisi Blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik
5. Buat laporan dalam buku catatan harian

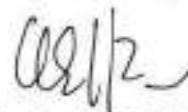
II. PJ Pengaduan Diluar dan Didalam Jam Dinas

1. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
2. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor; dan
3. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidentil kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

III. PJ Online

1. Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR;
2. Mengoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR
3. Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N Lapo sebagai penyelesaian pengaduan

Padang, 1 Januari 2020
Ketua Unit Layanan Pengaduan



Wira Firmalinda, SKM, M. I. Kom
NIP. 19782409 200003 2 001

BLANKO ISIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
TAHUN 2020
Reg: 01/P60/1/2020

TANGGAL : 05 Januari 2020
PETUGAS YANG MENERIMA PENGADUAN : Fitra Ramadhani

IDENTITAS DAPAT DIRAHASIAKAN DAN TIDAK DIPUNGUT BIAYA

DATA PELAPOR

NAMA : Widyia Oktiwati
ALAMAT : Lubuk Kilangan
EMAIL :
NOMOR TELEPON/HP :
NOMOR IDENTITAS : 00.67.37
STATUS : ☒ MENIKAH ☐ BELUM MENIKAH ☐ CERAI

DATA TERLAPOR

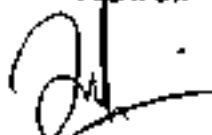
NAMA :
JABATAN :
BIDANG/BAGIAN : Pelayanan dan Farmasi
KRONOLOGI SINGKAT :

Ketidambatan Dokter datang dan
lamanya proses pengambilan obat
di bagian Apotek

HARAPAN PELAPOR

Agar tidak ada lagi Dokter yg datang terlambat

PELAPOR


(Widyia Oktiwati)

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB SAANIN PADANG
BULAN FEBRUARI 2020**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar pelayanan minimal (SPM) yang dimiliki oleh setiap instansi pemerintahan diharapkan mampu mengatasi masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya pemerintahan yang sering menjadi keluhan dari masyarakat. Keluhan sering terjadi karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

Masyarakat perlu melakukan pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, agar penyelenggara pelayanan publik bekerja sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan serta prosedur penyampaian keluhan terhadap pengguna jasa pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, sehingga memaksa penyelenggara pelayanan publik memperbaiki kinerja mereka.

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat perikanan dan seluruh pengguna pelayanan dari semua tingkatan stakeholder. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindak lanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan Februari 2020 adalah sebagai berikut:

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	2 kejadian	langsung	Terselesaikan
3.	Email: rsjhbsaanin@yahoo.co.id	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	https://rsjhbsaanin.sumbareprov.go.id/	-	-	Tidak ada pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan Februari 2020 diperoleh hasil terdapat 2 (dua) kejadian pengaduan masyarakat dengan jenis pengaduan langsung yang ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah secara langsung ditangani dan diselesaikan oleh tim yang tergabung dalam unit layanan pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Dengan adanya keluhan masyarakat ini maka pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui media telephone/SMS/WA/website yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang diberikan diharapkan dapat dipertehankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. selain itu perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Februari 2020 ditemukan 2 (dua) keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan agar laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif bisa terselesaikan dengan baik.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, Februari 2020

Ketua



Wira Firmalinda, SKM, M. I. Kom

JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. Jiwa Prof. HB. SAANIN PADANG
BULAN FEBRUARI 2020

NO	NAMA	TANGGAL																													
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
		S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	
I Penerima Pengaduan/Sekretariat																															
1.	Ns. Fitra Ramadhani, S. Kep	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	
2.	Ns. Rahmi Fitdiawati, S. Kep	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-	
II PJ Pengaduan Didalam Jam Dinas																															
	Kabag./Kabid Terkait	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	
III PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas																															
	Seluruh Perawat Pengawas	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	
IV PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas																															
	PJ ONLINE	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	

Catatan :

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat, Bertugas

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS;
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima; dan
3. Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
4. Mengisi Blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik
5. Buat laporan dalam buku catatan harian

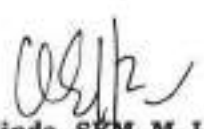
II. PJ Pengaduan Diluar dan Didalam Jam Dinas

1. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
2. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaiakannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor; dan
3. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

III. PJ Online

1. Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR;
2. Mengoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR
3. Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N Lapo sebagai penyelesaian pengaduan

Padang, 1 Februari 2020
Ketua Unit Layanan Pengaduan


Wira Firmalinda, SKM, M. I. Kom
NIP. 19782409 200003 2 001

BLANKO ISIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

TAHUN 2020

NO RES : 02 / PG / 11 / 2020

TANGGAL : 02/02 / 11 Feb 2020
PETUGAS YANG MENERIMA PENGADUAN : RAHMI FITRIA RATI

IDENTITAS DAPAT DIRAHASIAKAN DAN TIDAK DIPUNGUT BIAYA

DATA PELAPOR

NAMA : Rismawati
ALAMAT : parلمان
EMAIL :
NOMOR TELEPON/HP :
NOMOR IDENTITAS :
STATUS : ☒ MENIKAH ☐ BELUM MENIKAH ☐ CERAI

DATA TERLAPOR

NAMA :
JABATAN : Bagian pendaftaran
BIDANG/BAGIAN :
KRONOLOGI SINGKAT :

Rujukan sudah habis masa berlakunya,
klien tidak meminta rujukan baru ke dokter
yang bersangkutan.

sebagai:
diberi penjelasan kepada keluarga klien
untuk membawa rujukan baru yang berlaku
dan sesuai tempat rujukan yang berlaku

HARAPAN PELAPOR

: keluarga pasien berharap dapat bertemu
hari ini dengan rujukan yang ada

PELAPOR



(Rismawati)

BLANKO ISIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

TAHUN 2020

Reg : 03 / POG / I / 2020

TANGGAL

: 6 Februari 2020

PETUGAS YANG MENERIMA PENGADUAN

: Rahmi Fitria wahy

IDENTITAS DAPAT DIRAHASIAKAN DAN TIDAK DIPUNGUT BIAYA

DATA PELAPOR

NAMA

: Tiara

ALAMAT

: Buneus

EMAIL

:

NOMOR TELEPON/HP

:

NOMOR IDENTITAS

:

STATUS

: ☒ MENIKAH ☐ BELUM MENIKAH ☐ CERAI

DATA TERLAPOR

NAMA

:

JABATAN

:

BIDANG/BAGIAN

: Admission

KRONOLOGI SINGKAT

:

Pasien tidak membawa surat kontrol

HARAPAN PELAPOR

:

Tetap bisa berobat pada saat ini

PELAPOR

()
Tiara

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB SAANIN PADANG
BULAN MARET 2020**

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar pelayanan minimal (SPM) yang dimiliki oleh setiap instansi pemerintahan diharapkan mampu mengatasi masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah yang sering menjadi keluhan dari masyarakat. Keluhan sering terjadi karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

Masyarakat perlu melakukan pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, agar penyelenggara pelayanan publik bekerja sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan serta prosedur penyampaian keluhan terhadap pengguna jasa pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, sehingga memaksa penyelenggara pelayanan publik memperbaiki kinerja mereka.

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBDM) di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat perikanan dan seluruh pengguna pelayanan dari semua tingkatan stakeholder. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBDM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan mendapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindak lanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan Maret 2020 adalah sebagai berikut:

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	2 kejadian	langsung	Terselesaikan
3.	Email: rsjhbsaanin@yahoo.co.id	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	https://rsjhbsaanin.sumbarprov.go.id/	-	-	Tidak ada pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan Maret 2020 diperoleh hasil terdapat 2 (dua) kejadian pengaduan masyarakat dengan jenis pengaduan langsung yang ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah secara langsung ditangani dan diselesaikan oleh tim yang tergabung dalam unit layanan pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Dengan adanya keluhan masyarakat ini maka pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui media telephone/SMS/WA/website yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI.

Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan, selain itu perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

**JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN MARET 2020**

NO	NAMA	TANGGAL																													
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
		S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	
I	Penerima Pengaduan/Sekretariat																														
1.	Ns. Rahmi Fitdiawati, S. Kep	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	
2.	Ns. Fitra Ramadhani, S. Kep	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-	
II	PJ Pengaduan Didalam Jam Dinas																														
	Kabag./Kabid Terkait	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	
III	PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas																														
	Seluruh Perawat Pengawas	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	
IV	PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas																														
	PJ ONLINE	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	

Catatan :

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat, Bertugas

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS;
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima; dan
3. Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
4. Mengisi Blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik
5. Buat laporan dalam buku catatan harian

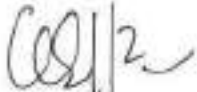
II. PJ Pengaduan Diluar dan Didalam Jam Dinas

1. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
2. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaiakannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor; dan
3. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

III. PJ Online

1. Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR
2. Mengoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR
3. Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N Laporan sebagai penyelesaian pengaduan

Padang, 1 Maret 2020
Ketua Unit Layanan Pengaduan


Wira Firmalinda, SKM, M. I. Kom
NIP. 19782409 200003 2 001

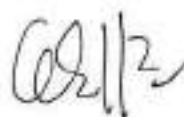
V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Maret 2020 ditemukan 2 (dua) keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan agar laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif bisa terselesaikan dengan baik.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, Maret 2019

Ketua



Wira Firmalinda, SKM, M. I. Kom

BLANKO ISIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

TAHUN 2020

Dg. 04 / Pgd / III / 2020

TANGGAL

: 20 Maret 2020

PETUGAS YANG MENERIMA PENGADUAN

: Nj. Fitra Ramadhani, S.kep

IDENTITAS DAPAT DIRAHASIKAN DAN TIDAK DIPUNGUT BIAYA

DATA PELAPOR

NAMA : Th. Jainal
ALAMAT : Perisir Selatan
EMAIL : -
NOMOR TELEPON/HP : -
NOMOR IDENTITAS : -
STATUS : ☒ MENIKAH ☐ BELUM MENIKAH ☐ CERAI

DATA TERLAPOR

NAMA : Movi
JABATAN : Admission
BIDANG/BAGIAN : Pelayanan.
KRONOLOGI SINGKAT :

- Pr. komplain dan mengajukan pengaduan karena tidak mendapat pelayanan pd saat mendaftar, padahal dari luar kota.

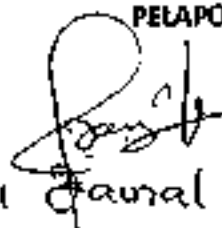
- Solusi:

Pr. diedukasi bahwa saat kontrol pr. hrs dibawa utk melihat dan memeriksa kondisi akhir pasien.

HARAPAN PELAPOR

: Agar RS dapat memfasilitasi kunjungan pr. beserta keluarga yg datang dari luar kota.

PELAPOR


Jainal

**BLANKO ISIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang
TAHUN 2020**

Reg. 05/Pgd/III/2020

TANGGAL

: 30 Maret 2020

PETUGAS YANG MENERIMA PENGADUAN

: Ms. Fitra Ramadhani, S.kep.

IDENTITAS DAPAT DIRAHASIAKAN DAN TIDAK DIPUNGUT BIAYA

DATA PELAPOR

NAMA

: Tn. Armen

ALAMAT

: Kb. Buaya

EMAIL

: -

NOMOR TELEPON/HP

: -

NOMOR IDENTITAS

: -

STATUS

: ☒ MENIKAH ☐ BELUM MENIKAH ☐ CERAI

DATA TERLAPOR

NAMA

: Navi

JABATAN

: Admission

BIDANG/BAGIAN

: Pelayanan

KRONOLOGI SINGKAT

:
- Keluarga mengadu bahwa tidak
dpt layanan karena tidak membawa
reputasi
- Ps. sdh di edukasi bahwa klu
gebet harus bijaksana, dan
harus melalui PPK & dulu baru
ke poli jiwa

HARAPAN PELAPOR

: Dapat dilayani tanpa harus
membawa reputasi dulu.

PELAPOR

(Armen)

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB SAANIN PADANG
BULAN APRIL 2020**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar pelayanan minimal (SPM) yang dimiliki oleh setiap instansi pemerintahan diharapkan mampu mengatasi masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah yang sering menjadi keluhan dari masyarakat. Keluhan sering terjadi karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

Masyarakat perlu melakukan pengawasan external terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, agar penyelenggara pelayanan publik bekerja sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan serta prosedur penyampaian keluhan terhadap pengguna jasa pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, sehingga memaksa penyelenggara pelayanan publik memperbaiki kinerja mereka.

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat perikanan dan seluruh pengguna pelayanan dari semua tingkatan stakeholder. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindak lanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan April 2020 adalah sebagai berikut:

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	-	-	Tidak ada pengaduan
3.	Email: rsjhbsaanin@yahoo.co.id	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	https://rsjhbsaanin.sumbaprov.go.id/	-	-	Tidak ada pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan April 2020 diperoleh hasil bahwa pada semua sarana dan layanan yang tersedia tidak ditemui adanya pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik yang dilaksanakan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui media telephon/SMS/WA yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. selain itu perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

V. TINDAK LANJUT

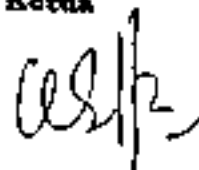
Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan April 2020 tidak ditemukan adanya keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan.

Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan supaya laporan pengaduan masyarakat yang bersifa negatif tidak ditemukan.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, April 2020

Ketua



Wira Firmalinda, SKM, M. L. Kom

JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN APRIL 2020

NO	NAMA	TANGGAL																																		
		28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
I	Penerima Pengaduan/Sekretariat	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S
1.	Ns. Fitra Ramadhani, S. Kep	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2.	Ns. Rahmi Fitriawati, S. Kep	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
II	PJ Pengaduan Didalam Jam Dinas																																			
	Kabag./Kebid Terkait	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
III	PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas																																			
	Seluruh Perawat Pengawas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
IV	PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas																																			
	PJ ONLINE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Catatan :

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat, Bertugas

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS;
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima; dan
3. Menyusun dan merencanakan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
4. Mengisi Isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik
5. Buat laporan dalam buku catatan harian

II. PJ Pengaduan Diluar dan Didalam Jam Dinas

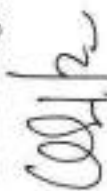
1. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
2. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor; dan
3. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

III. PJ Online

1. Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR;
2. Mengkoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
3. Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N LAPOR sebagai penyelesaian pengaduan.

Padang, 1 April 2020

Ketua Unit Layanan Pengaduan



Wira Firmalinda, SKM, M. I. Kom
 NIP. 19782409 200003 2 001

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. Jiwa PROP. HB SAANIN PADANG
BULAN MEI 2020**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar pelayanan minimal (SPM) yang dimiliki oleh setiap instansi pemerintahan diharapkan mampu mengatasi masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah yang sering menjadi keluhan dari masyarakat. Keluhan sering terjadi karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

Masyarakat perlu melakukan pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, agar penyelenggara pelayanan publik bekerja sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan serta prosedur penyampaian keluhan terhadap pengguna jasa pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, sehingga memaksa penyelenggara pelayanan publik memperbaiki kinerja mereka.

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat perikanan dan seluruh pengguna pelayanan dari semua tingkatan stakeholder. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindak lanjut dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan Mei 2020 adalah sebagai berikut:

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	2 kejadian	langsung	Terselesaikan
3.	Email: rsjhbsaanin@yahoo.co.id	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	https://rsjhbsaanin.sumbaproprov.go.id/	-	-	Tidak ada pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan Mei 2020 diperoleh hasil terdapat 2 (dua) kejadian pengaduan masyarakat dengan jenis pengaduan langsung yang ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah secara langsung ditangani dan diselesaikan oleh tim yang tergabung dalam unit layanan pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Dengan adanya keluhan masyarakat ini maka pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui media telephone/SMS/WA/*website* yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI.

Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. selain itu perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Mei 2020 ditemukan 2 (dua) keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan agar laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif bisa terselesaikan dengan baik.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, Mei 2020

Ketua



Wira Firmalinda, SKM, M. I. Kom

**JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN MEI 2020**

NO	NAMA	TANGGAL																													
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
I	Penerima Pengaduan/Sekretariat	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R
1.	Ns. Rahmi Fitriawati, S. Kep	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.	Ns. Fitra Ramadhani, S. Kep	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II	PJ Pengaduan Didalam Jam Dinas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Kabag./Kebid Terkait	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
III	PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Seluruh Perawat Pengawas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IV	PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	PJ ONLINE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Catatan :

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat, Bertugas

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS;
2. Melakukan penastatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
3. Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

II. PJ Pengaduan Diluar dan Didalam Jam Dinas

1. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
2. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor;
3. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

III. PJ Online

1. Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR;
2. Mengkoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR
3. Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N LAPOR sebagai penyelesaian pengaduan

Padang, 1 Mei 2020

Ketua Unit Layanan Pengaduan



Wira Firmalinda, SKM, M. I. Kom
NIP. 19782409 200003 2 001

BLANKO ISIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

TAHUN 2020

Reg = 06 / PPD / V / 2020

TANGGAL

: 27 Mei 2020

PETUGAS YANG MENERIMA PENGADUAN

: VS Hira Ramadani, Staf

IDENTITAS DAPAT DIRAHASIAKAN DAN TIDAK DIPUNGUT BIAYA

DATA PELAPOR

NAMA

: RICO

ALAMAT

: Talang

EMAIL

: -

NOMOR TELEPON/HP

: -

NOMOR IDENTITAS

: -

STATUS

: ☒ MENIKAH ☐ BELUM MENIKAH ☐ CERAI

DATA TERLAPOR

NAMA

: Hertinck

JABATAN

: Admisi

BIDANG/BAGIAN

: -

KRONOLOGI SINGKAT

: -

- Pasien berobat kembali, saat Hari
sebelum waktu rujukan belum
Habris.

- Solusi :

Diberi penjelasan & edukasi, bahwa
penyaffusa online tdk dibuka pd
Tgl / wkt yg tdk ditentukan.

HARAPAN PELAPOR

: -

- Dpt berobat pd Hari tersebut.

- Pasien / tjs, paham sht di dibi pnyelak.

PELAPOR

(RICO)

**BLANKO ISIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang
TAHUN 2020**

RGS = 07 / PBD / V / 2020

TANGGAL : 12 Mei 2020
PETUGAS YANG MENERIMA PENGADUAN : Ms. Fitra Ramadani, Spel

IDENTITAS DAPAT DIRAHASIAKAN DAN TIDAK DIPUNGUT BIAYA

DATA PELAPOR

NAMA : Nurhamidah
ALAMAT : Pk. Tengah
EMAIL :
NOMOR TELEPON/HP :
NOMOR IDENTITAS :
STATUS : ☒ MENIKAH ☐ BELUM MENIKAH ☐ CERAI

DATA TERLAPOR

NAMA :
JABATAN : Farmasi
BIDANG/BAGIAN : Petugas
KRONOLOGI SINGKAT :

- Pasien Masuk 2 pd bag Apotik.
Pm sdh masuk kebagian da-
30 menit.

- Solusi :
diberi penjelasan, obat pasien
diracik oleh Farmasi

HARAPAN PELAPOR

- Pasien diracik sesuai SOP.

PELAPOR

()

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. Jiwa Prof. HB SAANIN PADANG
BULAN MEI 2020**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar pelayanan minimal (SPM) yang dimiliki oleh setiap instansi pemerintahan diharapkan mampu mengatasi masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah yang sering menjadi keluhan dari masyarakat. Keluhan sering terjadi karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

Masyarakat perlu melakukan pengawasan external terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, agar penyelenggara pelayanan publik bekerja sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan serta prosedur penyampaian keluhan terhadap pengguna jasa pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, sehingga memaksa penyelenggara pelayanan publik memperbaiki kinerja mereka.

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat perikanan dan seluruh pengguna pelayanan dari semua tingkatan stakeholder. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindak lanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan Mei 2020 adalah sebagai berikut:

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	2 kejadian	langsung	Terselesaikan
3.	Email: rsjhbsaanin@yahoo.co.id	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	https://rsjhbsaanin.sumbarpov.go.id/	-	-	Tidak ada pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan Mei 2020 diperoleh hasil terdapat 2 (dua) kejadian pengaduan masyarakat dengan jenis pengaduan langsung yang ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah secara langsung ditangani dan diselesaikan oleh tim yang tergabung dalam unit layanan pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Dengan adanya keluhan masyarakat ini maka pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui media telephone/SMS/WA/website yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. selain itu perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Mei 2020 ditemukan 2 (dua) keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan agar laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif bisa terselesaikan dengan baik.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, Mei 2020

Ketua



Wira Firmalinda, SKM, M. I. Kem

**JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. Jiwa Prof. HB. SAANIN PADANG
BULAN MEI 2020**

NO	NAMA	TANGGAL																													
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
		S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	
I	Penerima Pengaduan/Sekretariat																														
1.	Ns. Rahmi Fitdiawati, S. Kep	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	
2.	Ns. Fitra Ramadhani, S. Kep	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-	
II	PJ Pengaduan Didalam Jam Dinas																														
	Kabag./Kabid Terkait	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	
III	PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas																														
	Seluruh Perawat Pengawas	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	
IV	PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas																														
	PJ ONLINE	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	

Catatan :

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat, Bertugas

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS;
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima; dan
3. Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
4. Mengisi Blanko isian pengaduan , bila ada pengaduan pelayanan publik
5. Buat laporan dalam buku catatan harian

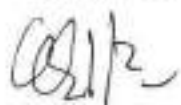
II. PJ Pengaduan Diluar dan Didalam Jam Dinas

1. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
2. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor; dan
3. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidentil kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

III. PJ Online

1. Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan, yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR;
2. Mengkoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR;
3. Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N Lapo sebagai penyelesaian pengaduan.

Padang, 1 Mei 2020
Ketua Unit Layanan Pengaduan


Wira Firmalinda, SKM, M. I. Kom
NIP. 19782409 200003 2 001

BLANKO ISIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. Jiwa Prof. Hb. Saanin Padang
TAHUN 2020
Res = 06 IPSP / 1 / 2020

TANGGAL : 29 Mei 2020
PEFUGAS YANG MENERIMA PENGADUAN : VS Hriz Paramelan, Ckaf.

IDENTITAS DAPAT DIRAHASIAKAN DAN TIDAK DIPUNGUT BIAYA

DATA PELAPOR

NAMA : PICU
ALAMAT : Tabung
EMAIL : -
NOMOR TELEPON/HP : -
NOMOR IDENTITAS : -
STATUS : ☒ MENIKAH ☐ BELUM MENIKAH ☐ CERAI

DATA TERLAPOR

NAMA : Hertinda.
JABATAN : Admission
BIDANG/BAGIAN :
KRONOLOGI SINGKAT :

- Pasien berobat kembali, saat Hriz
sebelum waktu rujukan belum
Halus.
- Solusi :
Diberi penjelasan & edukasi, bahwa
penyulung online tdk dibuka pd
tbl / wkt yg tdk ditentukan.

HARAPAN PELAPOR

- Dpt berobat pd Hriz
- Pasien tlg, pasien CH di dlm pelayanan.

PELAPOR

Pau.

**BLANKO ISIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang
TAHUN 2020**

kas = 07 / PPD / V / 2020

TANGGAL : 12 Mei 2020
PETUGAS YANG MENERIMA PENGADUAN : MS. Fitra Purnadani, Skel.

IDENTITAS DAPAT DIRAHASIAKAN DAN TIDAK DIPUNGUT BIAYA

DATA PELAPOR

NAMA : Nurhamidah
ALAMAT : Plai Tengah
EMAIL :
NOMOR TELEPON/HP :
NOMOR IDENTITAS :
STATUS : ☒ MENIKAH ☐ BELUM MENIKAH ☐ CERAI

DATA TERLAPOR

NAMA :
JABATAN : FARMASI
BIDANG/BAGIAN : Penunjang
KRONOLOGI SINGKAT :

- pasien Marah 2 pd bag Apotik.
Km sdh menunggu lebih dr.
30 menit.

- Solusi :
diberi penjelasan, obat pasien
distrack oleh Farmasi

HARAPAN PELAPOR :

- pasien delaya sesuai SOP.

PELAPOR

()

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB SAANIN PADANG
BULAN APRIL 2020**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar pelayanan minimal (SPM) yang dimiliki oleh setiap instansi pemerintahan diharapkan mampu mengatasi masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah yang sering menjadi keluhan dari masyarakat. Keluhan sering terjadi karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

Masyarakat perlu melakukan pengawasan external terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, agar penyelenggara pelayanan publik bekerja sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan serta prosedur penyampaian keluhan terhadap pengguna jasa pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, sehingga memaksa penyelenggara pelayanan publik memperbaiki kinerja mereka.

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBDM) di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat perikanan dan seluruh pengguna pelayanan dari semua tingkatan stakeholder. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBDM) di RS. Jiwa Prof. HB, Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindak lanjut dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan April 2020 adalah sebagai berikut:

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	-	-	Tidak ada pengaduan
3.	Email: rsjhbsaanin@yahoo.co.id	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	https://rsjhbsaanin.sumbarprov.go.id/	-	-	Tidak ada pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan April 2020 diperoleh hasil bahwa pada semua sarana dan layanan yang tersedia tidak ditemui adanya pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik yang dilaksanakan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui media telephon/SMS/WA yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI.

Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. selain itu perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

V. TINDAK LANJUT

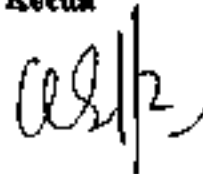
Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan April 2020 tidak ditemukan adanya keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan.

Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan supaya laporan pengaduan masyarakat yang bersifa negatif tidak ditemukan.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, April 2020

Ketua



Wira Firmalinda, SKM, M. I. Kom

**JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. Jiwa Prof. HB. SAANIN PADANG
BULAN APRIL 2020**

NO	NAMA	TANGGAL																													
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
		S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	
I	Penerima Pengaduan/Sekretariat																														
1.	Ns. Fitra Ramadhani, S. Kep	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	
2.	Ns. Rahmi Fitdiawati, S. Kep	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-	
II	PJ Pengaduan Didalam Jam Dinas																														
	Kabag./Kabid Terkait	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	
III	PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas																														
	Seluruh Perawat Pengawas	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	
IV	PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas																														
	PJ ONLINE	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	

Catatan :

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat, Bertugas

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS;
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima; dan
3. Menyusun dan merkapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
4. Mengisi Blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik
5. Buat laporan dalam buku catatan harian

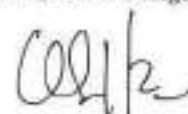
II. PJ Pengaduan Diluar dan Didalam Jam Dinas

1. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
2. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor; dan
3. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

III. PJ Online

1. Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR;
2. Mengoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR
3. Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N Lapor sebagai penyelesaian pengaduan

Padang, 1 April 2020
Ketua Unit Layanan Pengaduan



Wira Firmalinda, SKM, M. I. Kom
NIP. 19782409 200003 2 001

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB SAANIN PADANG
BULAN JUNI 2020**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar pelayanan minimal (SPM) yang dimiliki oleh setiap instansi pemerintahan diharapkan mampu mengatasi masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah yang sering menjadi keluhan dari masyarakat. Keluhan sering terjadi karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

Masyarakat perlu melakukan pengawasan external terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, agar penyelenggara pelayanan publik bekerja sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan serta prosedur penyampaian keluhan terhadap pengguna jasa pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, sehingga memaksa penyelenggara pelayanan publik memperbaiki kinerja mereka.

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat perikanan dan seluruh pengguna pelayanan dari semua tingkatan stakeholder. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindak lanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan Juni 2020 adalah sebagai berikut:

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	-	-	Tidak ada pengaduan
3.	Email: rsjhbsaanin@yahoo.co.id	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	https://rsjhbsaanin.sumbaprovg.go.id/	-	-	Tidak ada pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan Juni 2020 diperoleh hasil bahwa pada semua sarana dan layanan yang tersedia tidak ditemui adanya pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik yang dilaksanakan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui media telephon/SMS/WA yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI.

Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. selain itu perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Juni 2020 tidak ditemukan adanya keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan.

Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saenin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan supaya laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif tidak ditemukan.

RS. Jiwa Prof. HB. Saenin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, Juni 2020

Ketua



Wira Firmalinda, SKM, M. I. Kom

JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN JUNI 2020

NO	NAMA	TANGGAL																														
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
		S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S		
I	Penerima Pengaduan/Sekretariat																															
1.	Ns. Rahmi Fidiawati, S. Kep	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		
2.	Ns. Fitra Ramadhani, S. Kep	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-	-	-	-			-	-		
II	PJ Pengaduan Didalam Jam Dinas																															
	Kabag./Kabid Terkait	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		
III	PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas																															
	Seluruh Perawat Pengawas	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		
IV	PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas																															
	PJ ONLINE	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		

Catatan :

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat, Bertugas

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS;
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima; dan
3. Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang;
4. Mengisi Blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik
5. Buat laporan dalam buku catatan harian

II. PJ Pengaduan Diluar dan Didalam Jam Dinas

1. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendeskripsikan tindak lanjut dan penyelesaian;
2. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampulkannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor; dan
3. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

III. PJ Online

1. Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR;
2. Mengkoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR
3. Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N LAPOR sebagai penyelesaian pengaduan

Padang, 1 Juni 2020

Ketua Unit Layanan Pengaduan



Wira Firmalinda, SKM, M. I. Kom

NIP. 19782409 200003 2 001