



RSUD INCHE ABDOEL MOEIS



**LAPORAN MONITORING & EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN
TAHUN 2022**

A. LATAR BELAKANG

Pengaduan Masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik khususnya pada tata kelola administrasi RSUD Inche Abdoel Moeis Kota Samarinda, Pengaduan Masyarakat yang mengandung kebenaran dan validasi dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kapasitas aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat baik perseorangan dan atau secara internal dan eksternal yang berisi keluhan dan atau ketidakpuasan terkait perilaku atas pelaksanaan pelayanan, pelanggaran kode etik atau pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau mengabaikan hak dan kewajiban pasien.

Terdapat dua jenis pengaduan yaitu :

1. Pengaduan secara langsung/non elektronik dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung, ke meja pengaduan atau bertemu langsung pejabat berwenang, dalam menangani masyarakat/pasien/keluarga pasien atau melalui media kotak pengaduan.
2. Pengaduan secara/Elektornik tidak langsung, biasanya dilakukan melalui pesan singkat (SMS), WhatsApp, Email, telepon, website, atau melalui layanan terintegrasi aplikasi Span Lapor.

B. LANDASAN HUKUM

1. Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi publik.
3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
4. Undang – Undang No. 44 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit.
5. Peraturan Walikota Samarinda No. 27 Tahun 2018 Tentang Peraturan Internal Badan Umum Daerah RSUD Inche Abdoel Moeis.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

a. Maksud

Penyusunan laporan pengaduan ini bertujuan untuk menyediakan informasi dan panduan yang jelas bagi pelaksana pelayanan maupun pengguna pelayanan mengenai pengaduan masyarakat di lingkungan RSUD Inche Abdoel Moeis Kota Samarinda, yang dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat baik terhadap sasaran yang ingin di capai maupun kemanfaatan pelayanan yang ada di RSUD Inche Abdoel Moeis Kota samarinda.

b. Tujuan.

1. Tujuan Umum

Tujunya adalah untuk mendorong kelancaran proses penanganan pengaduan masyarakat sesuai proporsinya dalam rangka terwujudnya penyelenggara tata pemerintahan yang baik (Good Governance) yang terkandung tata kelola administrasi rumah sakit yang baik.

2. Tujuan Khusus

1. Memperoleh data jumlah pengaduan yang masuk ke RSUD Inche Abdoel Moei
2. Memberi Informasi data tempat yang menjadi keluhan.
3. Memberikan gambaran klasifikasi jenis-jenis komentar yang diberikan oleh pengadu dalam aduannya.
4. Mengambarkan jenis masalah yang terdapat dalam pengaduan yang di terima.
5. Memberika gambaran data konfirmasi dan memberikan klarifikasi dan penyaluran tindak lanjut dari masalah kepada pengadu.
6. Sebagai pedoman monitoring terhadap masalah dalam pengaduan apakah masalah telah di tindak lanjuti atau belum.

D. BENTUK DAN JENIS PENGADUAAN

Bentuk respon yang berikan kepada pelapor atau pengadu yang disampaikan berupa respon awal dengan ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan , jawaban atau respon atas pengaduan yang di sampaikan wajib di tanggapi dalam kurun waktu paling lambat 14 hari kerja. Keluhan, saran serta aspirasi dari pelanggan yang disampaikan akan di sampaikan langsung oleh tim pengaduan ke bidang terkait dan di koordinasikan pada unit kerja di bawahnya masing-masing.

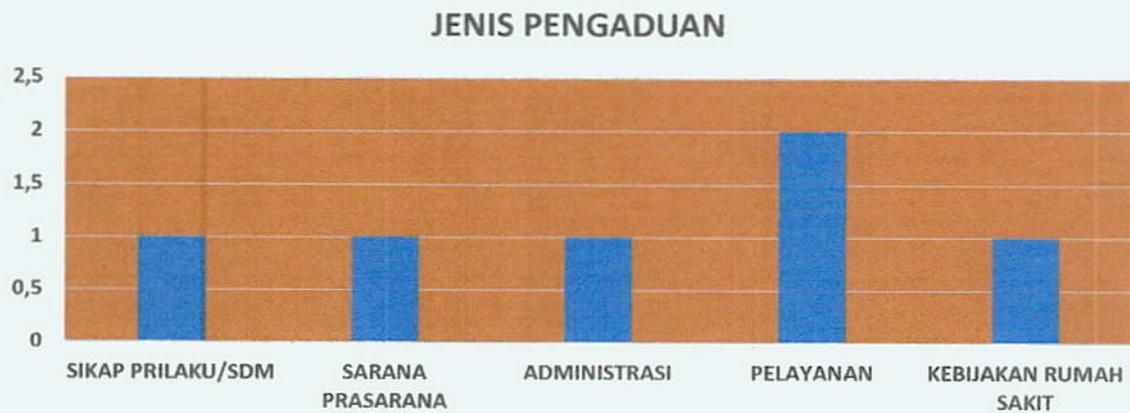
Tabel Jumlah Pengaduan Masyarakat per Media bulan Januari – Desember Tahun 2022

NO	KANAL MEDIA MENGADUAN MASYARAKAT	JUMLAH
1	Layanan Langsung	0
2	Kotak Pengaduan	5
3	Telepon	0
4	SMS	0
5	WharsApp	1
6	Email	0
7	Website	0
8	SPAN LAPOR	0
JUMLAH		6



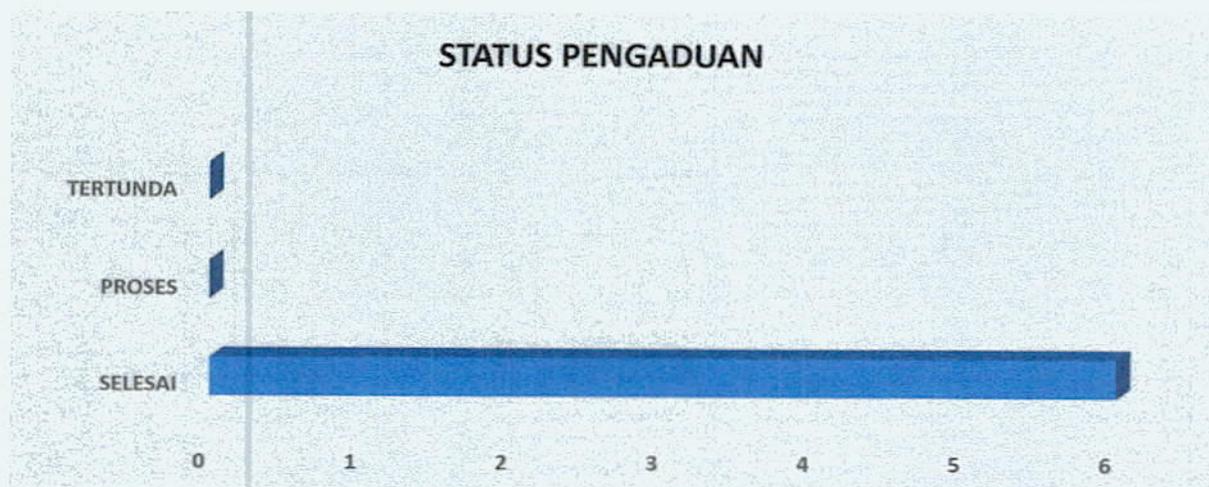
Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan bulan Januari – Desember Tahun 2022

NO	JENIS PENGADUAN	JUMLAH
1	SIKAP PRILAKU/SDM	1
2	SARANA PRASARANA	1
3	ADMINISTRASI	1
4	PELAYANAN	2
5	KEBIJAKAN RUMAH SAKIT	1
JUMLAH		6



Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pangaduan Bulan Januari - Desember Tahun 2022

NO	STATUS PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	SELESAI	6	100%
2	PROSES	0	0%
3	TERTUNDA	0	0%



E. HAMBATANA

Hambatan – hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dari Tahun 2022

1. Masih kurangnya masyarakat yang memanfaatkan sarana pengaduan yang telah di sediakan.
2. Ada Keengganan masyarakat untuk mengadukan persoalan yang didaapt di RSUD Inche Abdoel Moeis.
3. Pengaduan Masih dianggap sebagai momok oleh pegawai yang diadukan padahal aduan merupakan control untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang febih baik pada masyarakat.

F. KESIMPULAN DAN SARAN.

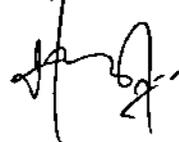
Dari hasil evaluasi yang kami laksanakan dapat kami simpulkan bahwan masih belum dilakukannya/melaksanakn 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kami menyarankan agar Inhouse traning Komunikasi Efektif dan Publik Excellent dapat di di adakan kembali untuk memeingatkan kembali kepada kita sebagai pemberi pelayanan publik untuk dapat jaga atitute dan komunikasi kita kepada pelanggan. Dan juga penerapan spo yang sudah ada agar benar2 dapat di terapkan dan dilaksanakan dengan baik.

G. PENUTUP

Laporan Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini di susun dengan harapan bahwa melakukan kegiatan pelayanan berdasarkan SOP yang sudah ada. juga sebagai umpan balik untuk mutu pelayanan yang diberikan pada masyarakat atau pasien.

Samarinda, 02 Januari 2023

Kasubag Umum, Hukum dan Kerjasam



Erika Juniarti A.Md.Farm Kasubag