

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT**



**RUMAH SAKIT JIWA DAERAH
dr. SAMSI JACOBALIS
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TRIWULAN I TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Dalam hal Pusat Informasi dan Komunikasi, Hubungan Masyarakat (Humas) menjalankan salah satu fungsinya dalam menerima dan memberikan layanan informasi kepada Masyarakat. Salah satu bentuk layanan informasi tersebut berupa penanganan atas pengaduan Masyarakat.

Pengaduan dari masyarakat disampaikan melalui beberapa cara, antara lain dengan datangnya langsung ke Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung maupun Tidak langsung dengan mengirim pengaduan melalui Kotak Saran, KESSAN BPJS Kesehatan (Via Aplikasi Mobile JKN atau dengan memindai QR Code di Fasilitas Kesehatan), Aplikasi SKM (Survei Kepuasan Masyarakat), Situs internet (website) RSJD , dan melalui sosial media Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Untuk mendapatkan informasi dan masukan atas segala aduan yang disampaikan oleh masyarakat, Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menyusun monitoring dan evaluasi atas pengaduan masyarakat. Monitoring dan Evaluasi pengaduan masyarakat direkap dan dilaporkan setiap bulannya. Hasil Monitoring ini dapat menjadi informasi, masukan maupun acuan bagi pihak-pihak berkepentingan.

Laporan hasil monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat ini bertujuan untuk memetakan jenis pengaduan dan media penyampaian pengaduan yang paling banyak diakses oleh masyarakat, menilai efisiensi dan efektivitas kinerja Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terhadap penanganan pengaduan, serta untuk mengetahui harapan masyarakat terhadap Hasil Monitoring dan Evaluasi ini nantinya dapat menjadi masukan bagi pimpinan untuk mengambil keputusan dan kebijakan Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam menanggapi arah kecenderungan pengaduan masyarakat yang terus berkembang dengan strategi komunikasi yang tepat.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan ini, semoga bermanfaat bagi seluruh pegawai Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

BAB I

PENDAHULUAN

I. LATAR BELAKANG

Standar Pelayanan minimal (SPM) yang dimiliki oleh setiap instansi pemerintah diharapkan mampu mengatasi pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur 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 penyelenggaraan pelayanan publik bekerja sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan serta prosedur penyampaian keluhan terhadap pengguna jasa pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, sehingga memaksa penyelenggaraan pelayanan publik memperbaiki kinerja mereka.

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada seluruh pengguna pelayanan dari semua tingkatan stakeholder. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

II. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan tentang Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan, pengaduan oleh masyarakat;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
10. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 08 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik.

III. MAKSUD DAN TUJUAN

A. Maksud

Maksud Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Pengelolaan pengaduan masyarakat dilingkungan Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

B. Tujuan

Tujuan Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat adalah :

1. untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pengelola pengaduan Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindak lanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat dimasa yang akan datang.

IV. MONEV PENGADUAN

1. GAMBARAN UMUM PENGADUAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai upaya secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan atas pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan merupakan upaya penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Melalui definisi tersebut, dapat dipahami bahwa pengaduan merupakan salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Hal tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang menyebutkan bahwa masyarakat adalah salah satu pengawas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena pengaduan publik memiliki peran yang sangat vital dan strategis, pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan dengan baik, melalui penyedia sarana dan media pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, serta senantiasa menangani dan menindaklanjuti pengaduan.

Untuk itu, sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan publik, disusunlah laporan monitoring dan evaluasi persemester ini. Selain itu laporan ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian pengelolaan pengaduan masyarakat agar selanjutnya dapat dilaksanakan lebih baik lagi.

2. LAYANAN UMUM PENGADUAN

2.1 Bentuk Pengaduan

Sesuai dengan pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan, pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan tentang :

- a. Pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- b. Pengabaian kewajiban penyelenggara pelayanan;
- c. Pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.2 Saluran Pengaduan

Terdapat beberapa sarana dan media yang disediakan bagi masyarakat untuk dapat menyalurkan pengaduan yang ditujukan kepada Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yaitu :

1. Secara langsung datang ke Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
2. KESSAN BPJS Kesehatan Kesehatan (Via Aplikasi Mobile JKN atau dengan memindai QR Code di Fasilitas Kesehatan);
3. Aplikasi SKM (Survei Kepuasan Masyarakat);
4. Melalui Kotak Saran;
5. Melalui website : <https://rsj.babelprov.go.id>;
6. Sosial Media (Facebook,Instagram,Tiktok RSJD dr. Samsi Jacobalis.)

2.3 Status Tindak Lanjut Pengaduan

Seluruh pengaduan atau permasalahan yang masuk sepenuhnya telah terselesaikan secara keseluruhan dengan jangka waktu penyelesaian maksimal 1x 24 jam.

BAB II
REKAPITULASI LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT

Adapun daftar Rekapitulasi Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2025, sebagai berikut :

NO	PERIODE	DESKRIPSI SINGKAT ADUAN	MEDIA PELAPORAN (SECARA LANGSUNG, KOTAK SARAN, KESSAN BPJS, SKM,WEBSITE,SOSMED)	TINDAK LANJUT	INOVASI PENANGANAN ADUAN	KENDALA/ SOLUSI PENANGANAN ADUAN
1	JAN	1. Pelayanan tergolong sedang saja, ada yang baik, seperti antrian online yang praktis dan fasilitas cukup terawat namun terkadang petugas kurang konsisten dalam memberikan informasi dan ada keterlambatan di beberapa tahapan, Semoga bisa lebih baik lagi kedepannya. 2. Pelayanan Cukup baik karena tidak ada perbedaan antara pasien JKN dengan Umum, namun terkadang proses pengecekan dan pemberian informasi masih bias diperbaiki agar lebih efisien dan jelas semoga terus meningkat ya.	KESSAN BPJS	✓		
2	FEB	NIHIL	-	-	-	-
3	MAR	NIHIL	-	-	-	-



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH dr. SAMSI JACOBALIS

Jalan Jendral Sudirman No. 345 Kelurahan Parit PadangSungailiat 33215
Telepon. (0717) 92068 Email: urusankepulauan2014@gmail.com

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI 2025**

Bersama ini kami sampaikan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Bulan Januari Tahun 2025, sebagai berikut :

NO.	SARANA PENGADUAN	JUMLAH ADUAN/ LAPORAN	DESKRIPSI SINGKAT ADUAN	TINDAK LANJUT
1	Pengaduan langsung ke RSJD			
2	Kotak Saran			
3	Pengaduan melalui website			
4	KESSAN BPJS	2	1. Pelayanan tergolong sedang saja, ada yang baik, seperti antrian online yang praktis dan fasilitas cukup terawat namun terkadang petugas kurang konsisten dalam memberikan informasi dan ada keterlambatan di beberapa tahapan, Semoga bisa lebih baik lagi kedepannya. 2. Pelayanan Cukup baik karena tidak ada perbedaan antara pasien JKN dengan Umum, namun terkadang proses penegcekan dan pemberian informasi masih bias diperbaiki agar lebih efisien dan jelas semoga terus meningkat ya	✓
5	SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)			
6	Sosial Media			

Berdasarkan informasi yang terdapat pada tabel diatas, pada bulan Januari tahun 2025 laporan pengaduan masyarakat yang diterima adalah 2 (dua) melalui aplikasi KESSAN BPJS.

Demikian laporan kami sampaikan sebagai pertanggungjawaban dari Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Atas perhatian dan dukungannya diucapkan terima kasih.



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH dr. SAMSI JACOBALIS

Jalan Jendral Sudirman No. 345 Kelurahan Parit PadangSungailiat 33215
Telepon. (0717) 92068 Email : urusankesehatan2014@gmail.com

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN FEBRUARI 2025

Bersama ini kami sampaikan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Bulan Februari Tahun 2025, sebagai berikut :

NO.	SARANA PENGADUAN	JUMLAH ADUAN/ LAPORAN	DESKRIPSI SINGKAT ADUAN	TINDAK LANJUT
1	Pengaduan langsung ke RSJD			
2	Kotak Saran			
3	Pengaduan melalui website			
4	KESAN BPJS			
5	SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)			
6	Sosial Media			

Berdasarkan informasi yang terdapat pada tabel diatas, pada bulan february tahun 2025 laporan pengaduan masyarakat yang diterima adalah Nihil.

Demikian laporan kami sampaikan sebagai pertanggungjawaban dari Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Atas perhatian dan dukungannya diucapkan terima kasih.



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH dr. SAMSI JACOBALIS

Jalan Jendral Sudirman No. 345 Kelurahan Parit PadangSungailiat 33215
Telepon. (0717) 92068 Email: urusankepegawalan2014@gmail.com

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN MARET 2025

Bersama ini kami sampaikan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Bulan Maret Tahun 2025, sebagai berikut :

NO.	SARANA PENGADUAN	JUMLAH ADUAN/ LAPORAN	DESKRIPSI SINGKAT ADUAN	TINDAK LANJUT
1	Pengaduan langsung ke RSJD			
2	Kotak Saran			
3	Pengaduan melalui website			
4	KESSAN BPJS			
5	SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)			
6	Sosial Media			

Berdasarkan informasi yang terdapat pada tabel diatas, pada bulan Maret tahun 2025 laporan pengaduan masyarakat yang diterima adalah Nihil.

Demikian laporan kami sampaikan sebagai pertanggungjawaban dari Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Atas perhatian dan dukungannya diucapkan terima kasih.

BAB III PENUTUP

Demikian laporan ini kami sampaikan sebagai pertanggungjawaban dari Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Atas perhatian dan dukungannya diucapkan terima kasih.

Sungailiat, 03 April 2025

DIREKTUR
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH
dr. SAMSI JACOBALIS
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,



NIP.19810815 201001 2 010