

**LAPORAN ANALISIS DESKRIPTIF KOMPLAIN
MASYARAKAT
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH
dr. SAMSI JACOBALIS
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**



TAHUN 2025

Analisis deskriptif komplain Masyarakat Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2025.

Berdasarkan komplain masyarakat kepada unit pelayanan bahwa pada bulan Januari s.d. Desember 2025 Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menerima sebanyak 7 aduan dan 10 saran yang berasal dari pasien, keluarga pasien dan pengguna layanan.

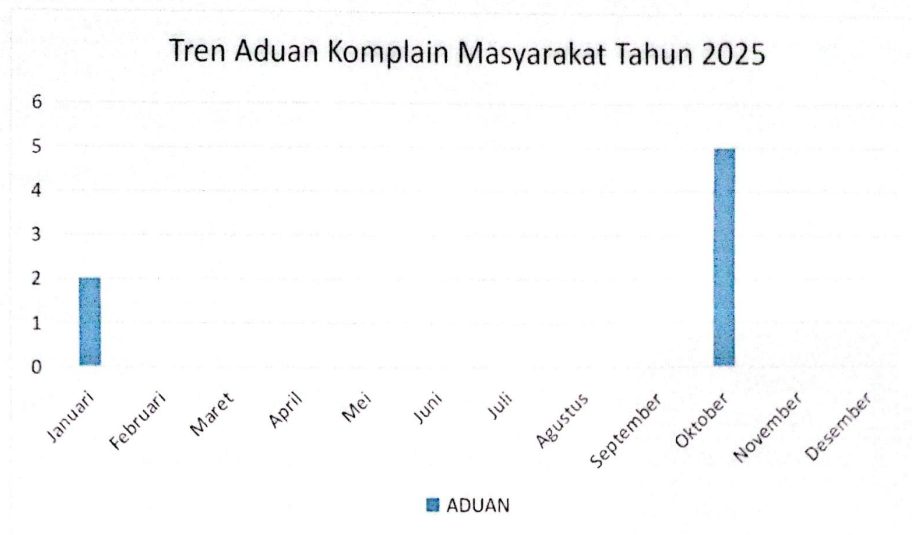
Sumber perolehan data didapatkan dari SKM (Survey Kepuasan Masyarakat), Kessan BPJS dan on the spot ombudsman.

A. Rekapitulasi Laporan Komplain Masyarakat

No.	Bulan	Aduan	Saran	Sumber
1	Januari	2	0	Kessan BPJS
2	Februari	0	0	
3	Maret	0	0	
4	April	0	10	SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
5	Mei	0	0	
6	Juni	0	0	
7	Juli	0	0	
8	Agustus	0	0	
9	September	0	0	
10	Oktober	5	0	On The Spot Ombudsman
11	November	0	0	
12	Desember	0	0	
Jumlah		7	10	

Sumber : Pengolahan Data Laporan Komplain Masyarakat

B. Grafik 1 Tren Aduan Komplain Masyarakat Tahun 2025

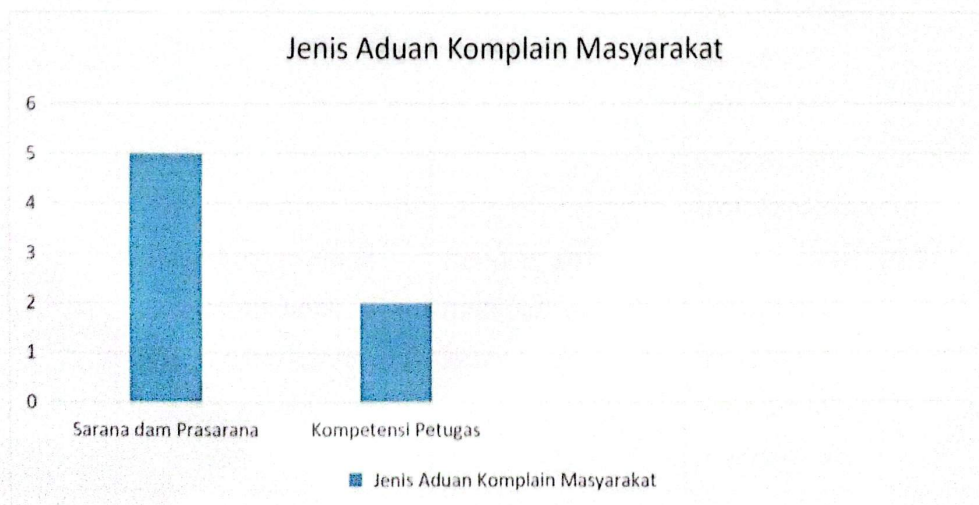


Analisis :

Berdasarkan grafik 1. di atas selama periode Januari s.d. Desember 2025 Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menerima aduan komplain masyarakat sebanyak 7 aduan, jumlah pengaduan tertinggi terjadi pada bulan oktober sebanyak 5 aduan sedangkan jumlah terendah tercatat pada bulan februari, maret, april, mei, juni, juli, agustus, september, november dan desember sebanyak 0 aduan.

Secara umum terlihat tren peningkatan aduan pada semester II sebanyak 5 aduan dibandingkan dengan semester 1 sebanyak 2 aduan.

Grafik 2. Jenis Aduan Komplain Masyarakat yang Diterima



Analisis :

Berdasarkan grafik 2. di atas bahwa jenis aduan paling banyak mengenai sarana dan prasarana berjumlah 5 aduan selanjutnya mengenai kompetensi petugas berjumlah 2 aduan.

C. Rencana Tindak Lanjut

No.	Permasalahan	Akar Masalah	Tindak Lanjut	Target Waktu
1	Petugas kurang konsisten dalam memberikan informasi	Petugas tidak kompeten	Pelatihan service excellent dan komunikasi efektif	
2	Pemberian informasi oleh petugas masih bias	Petugas tidak kompeten	Pelatihan service excellent dan komunikasi efektif	
3	Kursi di ruang tunggu poli rehab medik kurang sehingga banyak pasien duduk di lantai	Kurangnya kursi di ruang tunggu poli rehab medik	Penambahan kursi di ruang tunggu poli rehab medik	
4	Pintu toilet rusak dan lantai kotor	Toilet rusak dan lantai kotor	Pintu toilet rusak diperbaiki oleh petugas dan lantai kotor dibersihkan oleh petugas	
5	Ruang tunggu dekat ruang terapi anak belum cukup bersih	Kebersihan di ruang tunggu kurang	Peningkatan pengawasan terhadap kebersihan ruangan dan	

			ruangan yang belum cukup bersih dibersihkan oleh petugas	
6	Kursi di ruang tunggu terapi anak kurang	Kurangnya kursi di ruang tunggu terapi anak	Penambahan kursi di ruang tunggu terapi anak	
7	Belum tersedianya loket pendaftaran dan ruang tunggu untuk kelompok rentan (lansia, anak disabilitas, ibu hamil)	Tidak adanya tersedianya loket pendaftaran dan ruang tunggu untuk kelompok rentan (lansia, anak disabilitas, ibu hamil)	Menjadi bahan pertimbangan manajemen untuk disediakan loket pendaftaran dan ruang tunggu kelompok rentan	

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data komplain masyarakat Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2025 dapat disimpulkan bahwa :

1. Jumlah aduan komplain masyarakat meunjukkan adaya peningkatan pada semester II dengan jumlah sebanyak 5 aduan dibandingkan dengan semester I sebanyak 2 aduan.
2. Jumlah aduan komplain masyarakat menunjukkan jumlah terendah tercatat pada bulan februari, maret, april, mei, juni, juli, agustus, september, sovember dan desember sebanyak 0 aduan.

3. Aduan mengenai sarana dan prasarana merupakan aduan terbanyak pada semester ke dua tahun 2025, hal ini menunjukkan perlunya evaluasi untuk pengajuan anggaran sarana dan prasarana di periode berikutnya.
4. Aduan mengenai pelayanan relatif rendah tidak ada ini menunjukkan hasil yang positif bahwa standar pelayanan telah dilaksanakan secara konsisten sesuai ketentuan.

Sungailliat, 03 Januari 2025

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



dr. RIA AGUSTINE, M.Kes
NIP.198108152010012010