

RSUD PROVINSI NTB



**IGD
TRAUMA CENTER
NTB GEMILANG**

2022

Laporan Triwulan Pengaduan dan Informasi Masyarakat

PERIODE

APRIL - JUNI

**TIM PENGADUAN DAN INFORMASI
SUB KOORDINATOR HUKUM DAN HUMAS
RSUD PROVINSI NTB**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan ridhoNya, penyusunan laporan Triwulan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Informasi RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat Bulan April s/d juni Tahun 2022 dapat diselesaikan dengan baik. Kewajiban menyusun Laporan Kinerja Sub Koordinator Hukum dan Humas ini sebagai bentuk laporan pertanggungjawaban atas kegiatan yang dilaksanakan dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan organisasi.

Melalui laporan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Informasi RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat Bulan April s/d juni Tahun 2022, dapat dilaporkan pencapaian sasaran dan program/kegiatan Sub Koordinator Hukum dan Humas yang mendukung pencapaian Penetapan Kinerja Oleh Bagian Umum dan Kehumasan.

Laporan Kinerja ini merupakan media pertanggungjawaban kinerja serta pemicu peningkatan kinerja di Sub Koordinator Hukum dan Humas. Laporan ini juga sebagai bahan evaluasi dalam melakukan kegiatan di bulan berikutnya.

Mataram, Juli 2022

Mengetahui

Kepala Bagian Umum dan Kehumasan
RSUD Provinsi NTB



SITI LATIFA., SKM.
NIP. 19740902 199803 2 008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL	4
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Ruang Lingkup	2
1.4 Dasar Hukum	2
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN.....	4
2.1 Metode Pelaksanaan	4
2.1.1 Tim Pelaksana.....	4
2.1.2 Tempat dan Waktu Kegiatan	4
2.1.3 Kebutuhan Sarana dan Prasarana	4
2.2 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	4
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	5
3.1 Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	5
3.2 Permasalahan dan Saran Perbaikan.....	6
BAB IV PENUTUP	8
5.1 Kesimpulan.....	8
5.2 Saran	8

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Pengaduan dan Informasi Bulan April s/d juni Tahun 2022..... 5

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru di mana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi. Komitmen politik tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai undang-undang untuk menjamin hak-hak politik masyarakat, yaitu: kebebasan berbicara, berserikat dan menyampaikan pendapat di muka umum tanpa rasa takut. Kehadiran berbagai Undang-Undang tersebut dapat dikatakan sebagai tonggak akan hadirnya era demokrasi di Indonesia. Konsekuensi dari itu semua kedaulatan dipegang oleh rakyat sehingga suara rakyat harus didengar dan diperhatikan oleh pemerintah yang diberi otoritas oleh rakyat melalui pemilihan presiden, gubernur dan bupati secara langsung.

Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tersebut tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya seperti di bidang pelayanan publik. Hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat, terutama masyarakat miskin dan kurang beruntung. Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Beberapa studi terdahulu menyatakan bahwa kondisi manajemen pengaduan belum berjalan secara optimal dan dianggap belum efektif. Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Selain itu, masyarakat juga berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya. Hal ini sebagaimana yang diatur di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18 ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Kondisi - kondisi ini memerlukan perhatian serius dalam upaya memperbaiki Manajemen pelayanan pengaduan pelayanan publik.

Peraturan ini memuat pedoman tentang siapa yang bisa memberikan aduan, kepada siapa aduan disampaikan, tata cara penanganan aduan dan mekanisme penyampaian penanganan aduan.

1.2 Tujuan

Tujuan dari kegiatan *monitoring* dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat dan Informasi ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi kegiatan penanganan dan tindak lanjut penanganan yang telah dilakukan oleh tim penanganan pengaduan masyarakat RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat, serta sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut perbaikan terhadap pengelolaan pengaduan yang telah dilaksanakan oleh RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari kegiatan *monitoring* dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat dan Informasi ini adalah:

1. Melakukan *monitoring* terhadap upaya pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat dan Informasi yang masuk ke saluran pengaduan sesuai kewenangan RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat serta tindak lanjut penanganan yang telah dilakukan oleh tim penanganan pengaduan dan Informasi RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat selama bulan berjalan.
2. Melakukan evaluasi terhadap penanganan dan pengelolaan pengaduan masyarakat dan Informasi yang telah dilaksanakan oleh RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat serta merumuskan rekomendasi tindak lanjut terhadap hasil evaluasi selama 3 bulan berjalan.

1.4 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 64 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur;
2. Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

3. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
5. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
11. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 34 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 35 Tahun 2021 Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat;
13. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor : 37 Tahun 2011 Tentang Penerapan Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) pada RSU Provinsi NTB;
14. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 060-711 Tahun 2013 Tentang Pembentukan Desk Pengaduan Masyarakat pada sekretariat daerah provinsi nusa Tenggara

Barat dan Pos penanganan Pengaduan Pelayanan Publik pada masing-masing Satuan Kerja Perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun Anggaran 2014;

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1 Metode Pelaksanaan

2.1.1 Tim Pelaksana

Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat ini dilakukan oleh tim penanganan aduan masyarakat yang telah disahkan dalam SK Direktur RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 800.05/79/RSUDP/2021 Tentang Tim Pengelola Pengaduan Terpadu RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat.

2.1.2 Tempat dan Waktu Kegiatan

Penanganan pengaduan masyarakat dan Informasi ini dilaksanakan selama tiga bulan yaitu bulan April s/d juni 2022 di Lingkup RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat.

2.1.3 Kebutuhan Sarana dan Prasarana

Hal yang dibutuhkan untuk melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat adalah mekanisme penanganan dengan memanfaatkan sarana-prasarana yang ada di RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat.

2.2 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat

RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki kewajiban untuk melaksanakan penanganan seluruh aduan dari masyarakat terkait permasalahan Layanan, sarana dan prasarana, Serta Informasi yang pengelolaannya menjadi tugas dan fungsi (tusi) tim Penanganan Pengaduan dan Informasi RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat serta berkomitmen untuk menangani seluruh aduan masyarakat dan Informasi yang masuk ke saluran pengaduan dan Informasi RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat. Secara umum, aduan yang masuk selama bulan April s/d juni tahun 2022 adalah .

4

Adapun aduan masyarakat dan Informasi yang telah ditangani oleh tim penanganan pengaduan masyarakat dan Informasi RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat selama bulan April s/d juni 2022 secara rinci tersaji sebagai berikut:

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1 Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Selama bulan Januari tahun 2022 terdapat aduan masyarakat yang masuk di saluran pengaduan RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Daftar Aduan Masyarakat dan Informasi Bulan April s/d juni Tahun 2022

NO	BULAN	KLASIFIKASI								JUMLAH
		ALUR PELAYANAN (PROSEDUR)	MEKANISME RUJUKAN	ENTRI DENDA	PENDAFTARAN BAYI BARU LAHIR	JADWAL PELAYANAN	JADWAL OPERASI	TARIF	PENGADUAN	
1	Januari	16	5	46	26	0	0	0	0	93
2	Februari	16	0	36	15	0	0	0	0	67
3	Maret	41	0	0	0	0	0	0	1	43
Total Pengaduan Masyarakat dan Informasi April s/d juni 2022									203	

Dari Tabel 1 dapat diketahui bahwa selama bulan April s/d juni telah tercatat 203 (dua ratus tiga) jenis Pelayanan yang telah dilakukan oleh tim Pengaduan masyarakat dan Informasi dengan Klasifikasi Alur Pelayanan, Mekanisme Rujukan, Entri denda, Pendaftaran Bayi Baru Lahir, Jadwal Pelayanan, Jadwal Operasi, Tarif, Pengaduan Masyarakat, yang ada di lingkup RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat dan telah ditindaklanjuti dengan tindakan penanganan oleh tim penanganan aduan masyarakat dan informasi RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat. Berdasarkan

hasil tersebut, pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang telah dilakukan oleh RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat telah terselesaikan dengan tuntas yaitu dari 203 (dua ratus tiga) jenis Pelayanan yang telah dilakukan oleh tim Pengaduan masyarakat dan Informasi dengan Klasifikasi Alur Pelayanan, Mekanisme Rujukan, Entri denda, Pendaftaran Bayi Baru Lahir, Jadwal Pelayanan, Jadwal Operasi, Tarif, Pengaduan Masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan dan Informasi seluruhnya telah ditindaklanjuti. Dengan demikian, pelaksanaan penanganan pengaduan dan Informasi di RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat pada bulan April s/d juni telah tercapai secara keseluruhan (100%) dengan total jumlah pengaduan dan Informasi yang masuk hingga bulan Maret 2022 adalah sebanyak 203 (dua ratus tiga).

3.2 Permasalahan dan Saran Perbaikan

Pada bulan April s/d juni 2022, RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat telah mendapatkan dari 426 (empat Ratus dua puluh enam) jenis Pelayanan yang telah dilakukan oleh tim Pengaduan masyarakat dan Informasi dengan Klasifikasi Alur Pelayanan, Mekanisme Rujukan, Entri denda, Pendaftaran Bayi Baru Lahir, Jadwal Pelayanan, Jadwal Operasi, Tarif, Pengaduan Masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan dan Informasi, di lingkup RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat, Tipe aduan masyarakat dan informasi yang berupa Complait terhadap pelayanan medis serta sarana dan prasarana serta Alur Pelayanan, Mekanisme Rujukan, Entri denda, Pendaftaran Bayi Baru Lahir, Jadwal Pelayanan, Jadwal Operasi, Tarif di lingkup RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat termasuk dalam salah satu tugas dan fungsi yang dimiliki oleh tim Pengaduan Masyarakat dan Informasi RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat, sehingga wajib untuk ditindaklanjuti.

Aduan masyarakat dan Permintaan Informasi yang masuk pada saluran pengaduan dan Informasi RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat di bulan april s/d juni secara umum telah ditindaklanjuti dengan baik dan tuntas. Namun dalam pelaksanaannya tentu terdapat hal-hal yang perlu untuk diperbaiki dan membutuhkan upaya tindak lanjut perbaikan agar dapat meningkatkan performa RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam melaksanakan penanganan pengaduan dan informasi serta menindaklanjuti aduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan dan informasi sebagai upaya untuk memperbaiki system pengelolaan pengaduan dan informasi yang terjalin selama ini.

Pada bulan april s/d juni, tidak terdapat kendala/permasalahan baik itu terkait dengan aspek prosedur maupun aspek sarana dan prasarana penanganan pengaduan masyarakat dan informasi di RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat. Adapun hal yang perlu dievaluasi pada penanganan pengaduan masyarakat dan informasi di Bulan april s/d juni ini adalah terkait dengan belum terbentuk secara sempurna penanganan pengaduan di level Instalasi dan Ruang Keperawatan di tahun 2022. Tim penanganan pengaduan dan informasi yang telah terbentuk merupakan tim yang dibentuk pada tahun 2020 sehingga diperlukan adanya pemutakhiran susunan tim penanganan pengaduan dan informasi sebagai admin penghubung untuk di tahun 2022 untuk mendukung kelancaran pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat dan informasi yang masuk melalui kanal Pengaduan dan informasi RSUD Provinsi NTB.

Berdasarkan evaluasi yang dilakukan pada penanganan pengaduan dan informasi yang telah dilaksanakan oleh Tim Penanganan Pengaduan dan informasi RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat pada bulan April s/d juni 2022, maka direkomendasikan untuk dapat segera mengusulkan nama pejabat pengelola pengaduan untuk menjadi PIC yang tergabung dalam tim penanganan pengaduan dan informasi di level Instalasi dan Ruang Keperawatan. Dengan terbentuknya tim penanganan pengaduan ini diharapkan agar dapat mempermudah tim penanganan pengaduan masyarakat dan informasi di RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam melaksanakan proses pengelolaan, penanganan dan tindak lanjut serta Penyusunan laporan pengaduan masyarakat dan informasi yang masuk melalui Kanal resmi pengaduan masyarakat dan informasi di RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) penanganan pengaduan yang berlaku.

BAB IV PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat pada bulan Januari ini adalah:

1. Selama bulan april s/d juni 2022 terdapat 203 (dua ratus tiga) jenis Pelayanan yang telah dilakukan oleh tim Pengaduan masyarakat dan Informasi, dengan Klasifikasi Alur Pelayanan, Mekanisme Rujukan, Entri denda, Pendaftaran Bayi Baru Lahir, Jadwal Pelayanan, Jadwal Operasi, Tarif, Pengaduan Masyarakat di lingkup RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Semua aduan masyarakat dan permintaan informasi yang diterima oleh RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat selama bulan April s/d juni 2022 telah ditindaklanjuti dengan tuntas (100%).
3. Semua rekomendasi perbaikan dari hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat dan informasi telah ditindaklanjuti dengan tuntas (100%).

5.2 Saran

Rekomendasi yang telah teridentifikasi pada hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat dan informasi bulan april s/d juni 2022 ini adalah perlunya untuk segera dibentuk PIC penanganan pengaduan dan informasi di level Instalasi dan Ruang Keperawatan agar dapat mempermudah tim penanganan pengaduan masyarakat di RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam melaksanakan proses pengelolaan, penanganan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang masuk melalui Kanal resmi pengaduan masyarakat di RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* penanganan pengaduan yang berlaku.