



2023

LAPORAN

TRIWULAN KE-2

PENGADUAN MASYARAKAT
DAN PELAYANAN INFORMASI



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan ridhoNya, penyusunan Laporan Triwulan ke- 2 Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Tim Kelompok Kerja Hukum dan Humas RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2023 dapat diselesaikan dengan baik. Kewajiban menyusun Laporan Kinerja Tim Kelompok Kerja Hukum dan Humas ini sebagai bentuk laporan pertanggungjawaban atas kegiatan yang dilaksanakan dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan organisasi.

Melalui Laporan Triwulan ke- 2 Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Tim Kelompok Kerja Hukum dan Humas Tahun 2023 ini, dapat dilaporkan Pertanggungjawaban Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi oleh Tim Kelompok Kerja 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 Bagian Humas. Laporan ini juga sebagai bahan evaluasi dalam melakukan kegiatan di periode berikutnya.

Mataram, 07 Juli 2023

Mengetahui,
Kepala Tim Kelompok Kerja Hukum dan Humas
RSUD Provinsi NTB



Solikin, SKM, MPH
NIP. 19711130 199303 1 005

Kegiatan Pelayanan Informasi bagi pelanggan RSUD Provinsi NTB yang datang Langsung ke Desk Informasi maupun melalui telpon informasi yang dilayani oleh petugas informasi atau *customer service*, Jenis informasi yang diminta dan dilayani terkait informasi tentang Alur Pelayanan, jadwal dokter, BPJS, Tarif dll,

Capaian agenda kinerja Jumlah Pelayanan Informasi dan Pengaduan Januari - Desember pada tahun 2023 mencapai 343, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

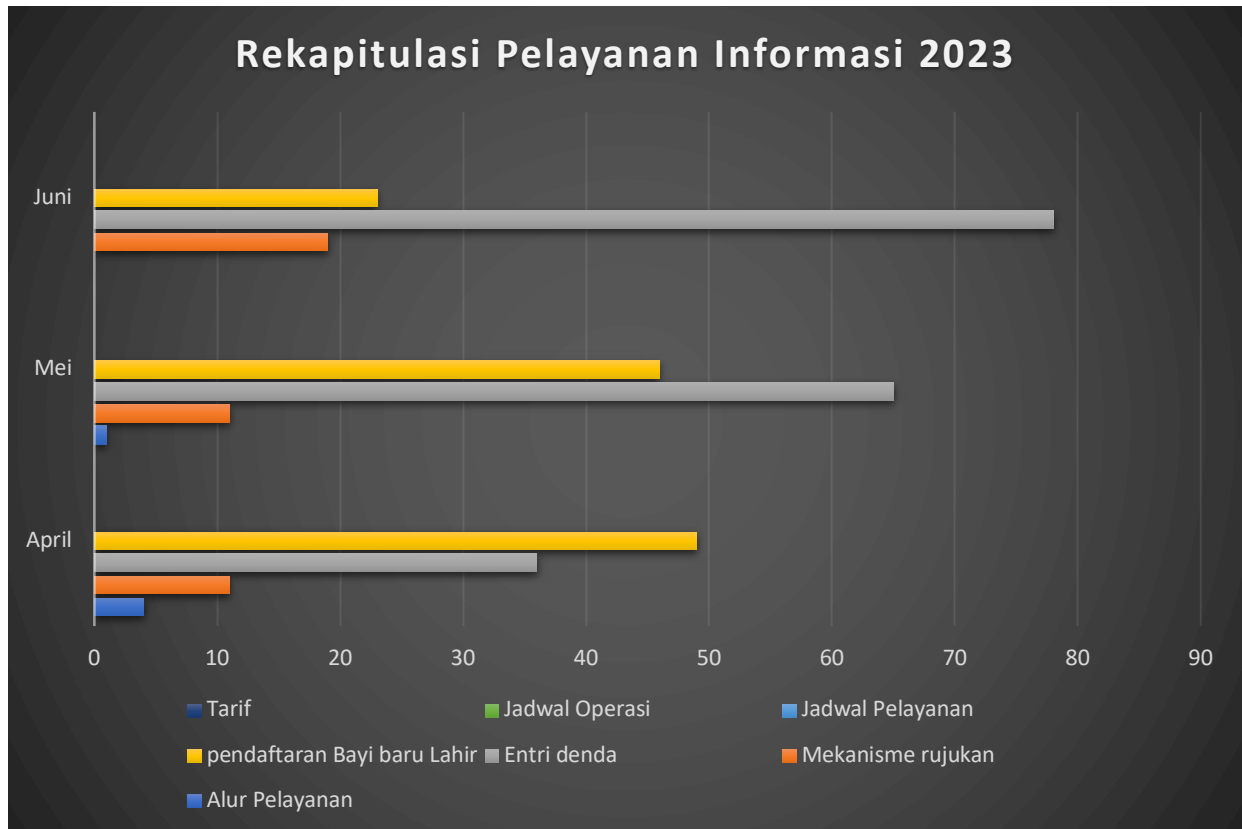
Tabel 1. Rekapitulasi Pelayanan Informasi Triwulan Ke- 2 Tahun 2023

NO	Bulan	Tabel Rekapitulasi Pelayanan Informasi Tahun 2023							Jumlah pelayanan Informasi dan pengaduan	Informasi yang di tindak lanjuti	Persentase tindak lanjut informasi dan pengaduan
		Alur Pelayanan	Mekanisme Rujukan	Entri Denda	Pendaftaran Bayi Baru Lahir	Tarif	Jadwal Operasi	Jadwal Pelayanan			
1	APRIL	4	11	36	49	0	0	0	100	100	100%
2	MEI	1	11	65	46	0	0	0	123	123	100%
3	JUNI	0	19	78	23	0	0	0	120	120	100%
JUMLAH KESELURUHAN		5	41	179	118	0	0	0	343	343	100%
RATA - RATA									114		

Berdasarkan data Tabel diatas dapat dilihat selama Periode kinerja Triwulan ke-2 ini banyak masyarakat yang membutuhkan informasi tentang alur pelayanan yang ada di RSUD Provinsi NTB sebanyak 343 permintaan informasi, jumlah keseluruhan permintaan informasi direspon sebanyak 343 dengan presentase 100 %.

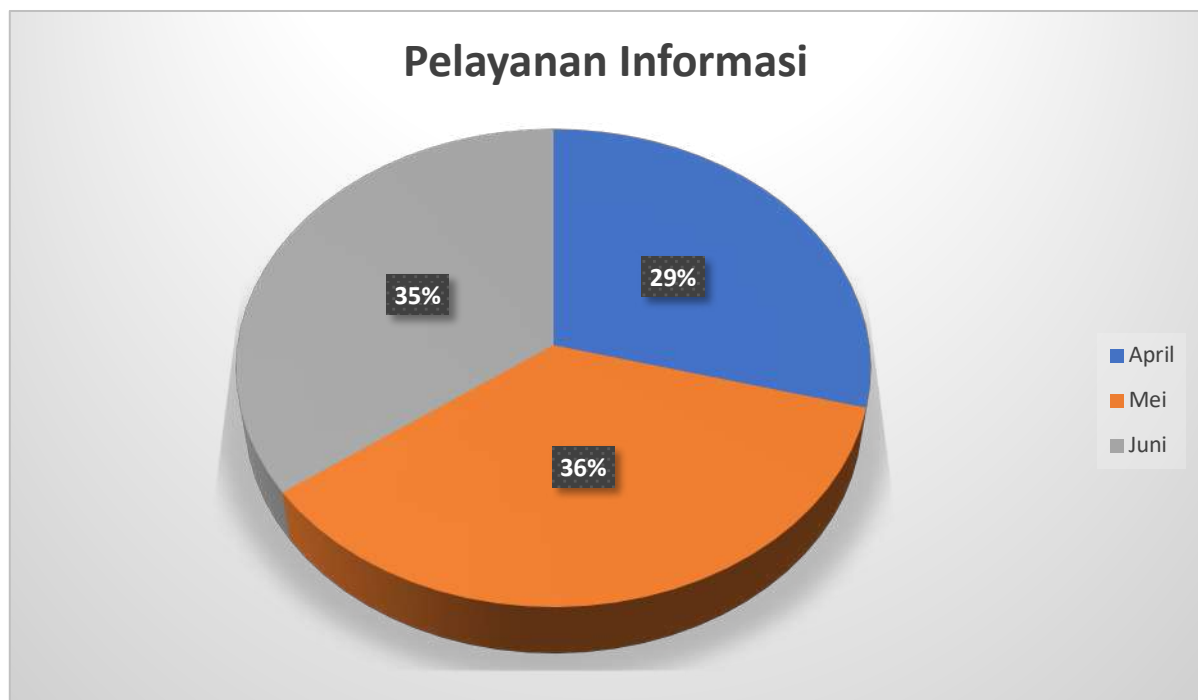
Untuk Mempermudah mengetahui perkembangan jumlah pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat dari bulan januari - Maret 2023 maka kami uraikan dengan grafik sebagai berikut :

Grafik 1. Rekapitulasi Pelayanan Informasi Triwulan ke- 2 Tahun 2023



Komparasi Rekapitulasi Pelayanan Informasi triwulan ke – 1 Tahun 2023 sebagai Berikut:

Grafik 2. Komparasi Rekapitulasi Pelayanan Informasi Triwulan ke- 2 Tahun 2023



Pada Bulan April, jumlah Pelayanan Informasi RSUD Provinsi NTB mencapai 100 Layanan, Bulan Mei, jumlah Pelayanan Informasi RSUD Provinsi NTB mencapai 123 Layanan, Bulan Juni, jumlah Pelayanan Informasi RSUD Provinsi NTB mencapai 120 Layanan, Maka Capaian Triwulan Ke-2 Jumlah pelayanan informasi kepada masyarakat mencapai 343 layanan dengan rata-rata keseluruhan 114 Layanan per-bulannya.

Dinamisnya Kebutuhan Masyarakat untuk Memperoleh Informasi berdampak dengan naik turunnya permintaan informasi pada Periode kinerja Triwulan ke-2 ini, akan tetapi semua permintaan informasi telah ditindaklanjuti 100%.

Agenda Kinerja Jumlah Pengaduan Masyarakat April – Juni 2023

Kegiatan Pengaduan bagi pelanggan RSUD Provinsi NTB yang datang Langsung ke Desk Informasi maupun melalui telpon informasi yang dilayani oleh petugas Pengaduan atau *customer service*, segala bentuk Kritik dan Saran yang ditujukan kepada RSUD Provinsi NTB melalui Kotak saran, pengaduan langsung, SMS Center, pengaduan online/ kanal Media Sosial maupun Surat.

Agenda kinerja Jumlah Pengaduan triwulan ke – 2 pada tahun 2023 mencapai 16 Aduan selama tahun 2023, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

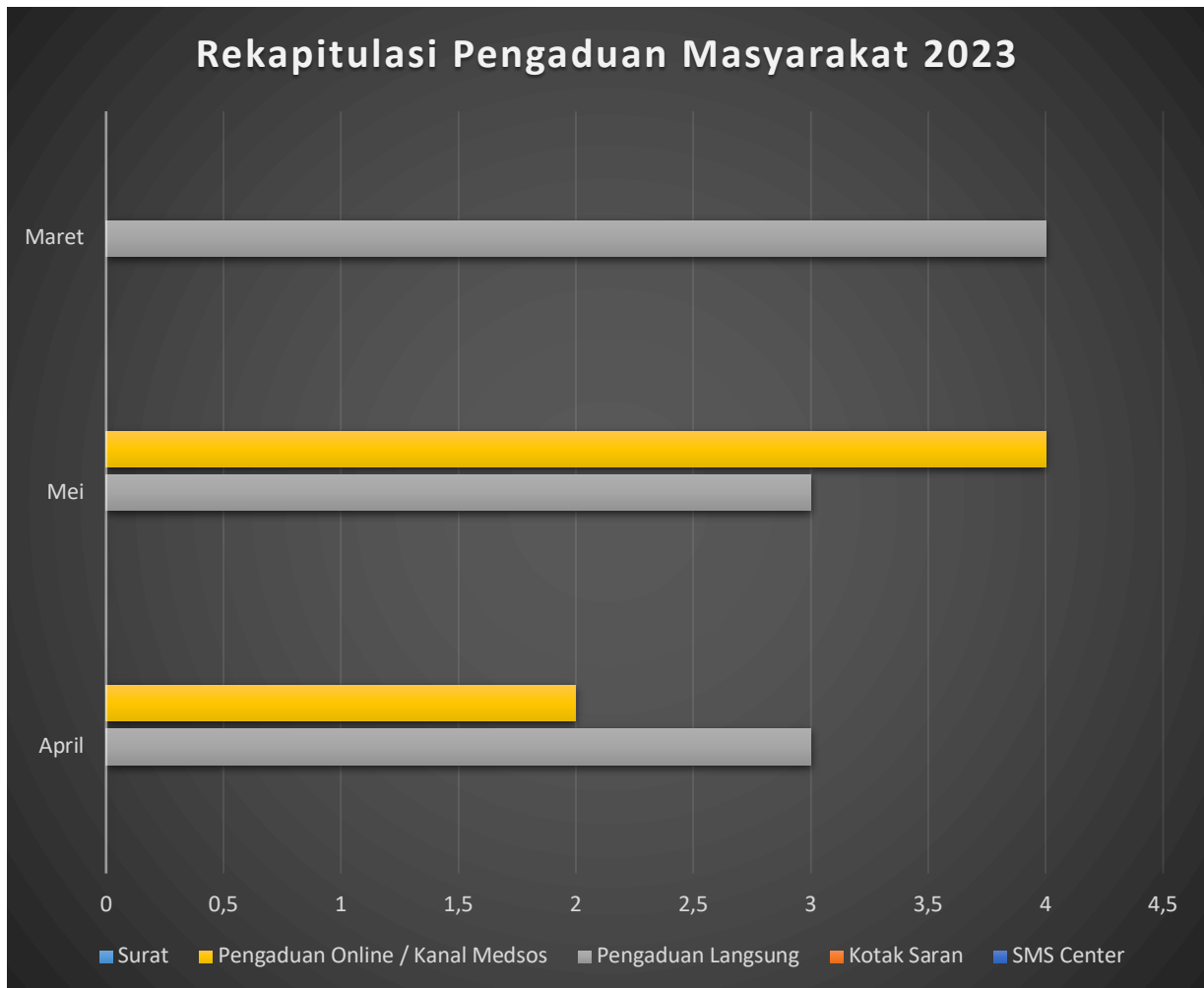
Tabel 2. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Triwulan ke-2 tahun 2023

NO	Bulan	JENIS PENGADUAN					Jumlah	Pengaduan yang di tindak lanjuti	Persentase tindak lanjut pengaduan
		SMS Center	Kotak Saran	Pengaduan Langsung	Pengaduan Online	Surat			
1	APRIL	0	0	3	2	0	5	5	100%
2	MEI	0	0	3	4	0	7	7	100%
3	JUNI	0	0	4	0	0	4	4	100%
JUMLAH KESELURUHAN							16	16	100%
RATA - RATA PENGADUAN MASYARAKAT							5		

Berdasarkan data Tabel diatas dapat dilihat selama periode triwulan ke – 2 tahun 2023 RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat, pengaduan yang dilakukan masyarakat selama tahun 2023 sebanyak 16 aduan dan di respon presentase sebanyak 100% dengan rata-rata 5 aduan per-bulan selama periode triwulan ke- 2 tahun 2023.

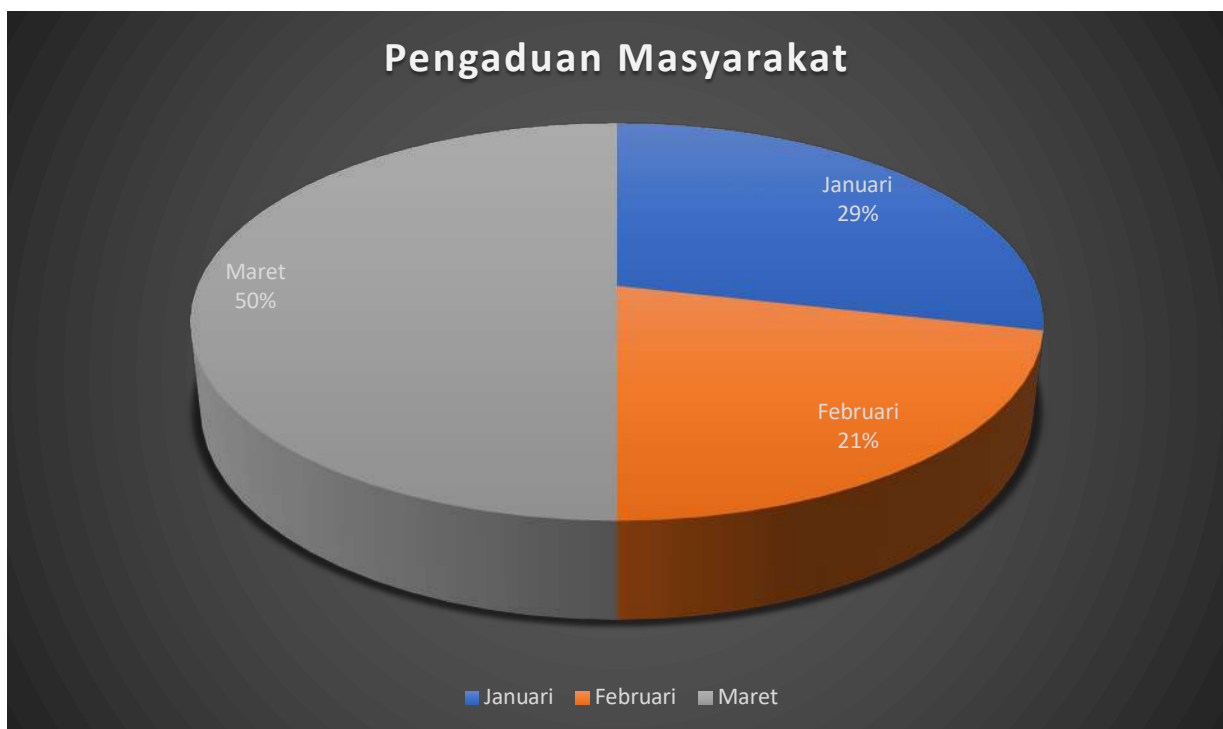
Untuk Mempermudah mengetahui perkembangan jumlah pengaduan masyarakat dari bulan April – Mei 2023 maka kami uraikan dengan grafik sebagai berikut :

Grafik 3. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Triwulan ke – 2 Tahun 2023



Komparasi Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat triwulan ke – 2 Tahun 2023 sebagai Berikut:

Grafik 4. Komparasi Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Triwulan ke – 1 Tahun 2023



Pada triwulan ke – 2 Tahun 2023, jumlah Pengaduan Masyarakat RSUD Provinsi NTB mencapai 16 Aduan, dengan rata-rata keseluruhan 5 Aduan per-bulannya, Adapun semua aduan telah ditindaklanjuti 100%

Dengan adanya peningkatan Pengaduan Masyarakat Pada periode triwulan ke-2 ini yang sebelumnya pada periode triwulan ke-1 terdapat 14 aduan, hal ini merupakan sebagai bahan evaluasi kedepan untuk pelayanan Kesehatan yang lebih baik dan paripurna untuk masyarakat Nusa Tenggara Barat di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB dengan Target Zero Complain.

PENUTUP

Laporan Triwulan ke-2 Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Tim Kelompok Kerja Hukum dan Humas 2023 menyajikan pertanggungjawaban Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi yang telah dikerjakan selama Januari s/d Maret 2023.

Sebagai penutup dari Laporan Triwulan ke-2 Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Tim Kelompok Kerja Hukum dan Humas RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat disimpulkan bahwa secara umum Kinerja Triwulan ke-2 Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi telah dapat dipenuhi oleh Tim Kelompok Kerja Hukum dan Humas.

Walaupun demikian, masih ditemukan berbagai kelemahan dan sebagian kecil kegiatan yang belum memenuhi target. Hal ini akan dijadikan input untuk perbaikan Kinerja Tim Kelompok Kerja Hukum dan Humas Kedepannya.

Kiranya Laporan Triwulan ke-2 Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Tim Kelompok Kerja Hukum dan Humas 2023 ini dapat memenuhi kewajiban akuntabilitas dan sekaligus menjadi sumber informasi dalam pengambilan keputusan guna peningkatan kinerja RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat , khususnya Tim Kelompok Kerja Hukum dan Humas di masa mendatang.