



PARIPURNA

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN TH 2023

**UNIT LAYANAN
PENGADUAN (ULP)**

**RS. JIWA PROF. HB.
SAANIN PADANG**



081374326169



rsjhbsaanin.sumbarprov.go.id

KATA PENGANTAR

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang merupakan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat yang bertujuan menyelenggarakan upaya penyembuhan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu, dan berkesinambungan dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan, melaksanakan upaya rujukan serta menyelenggarakan pendidikan, pelatihan dan penelitian dengan menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).

Salah satu langkah yang dilakukan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dalam menjalankan status BLUD adalah dengan menyediakan Unit Layanan Pengaduan (ULP) melalui pembentukan Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP) RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Bukti nyata komitmen RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dalam memberikan layanan publik adalah dengan mengacu pada Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, dimana pengaduan merupakan salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik, oleh karena itu pengaduan memiliki peran yang sangat vital dan strategis, pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan dengan baik, melalui penyediaan sarana dan media pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, serta senantiasa menangani dan menindaklanjuti pengaduan.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus melakukan perbaikan berkelanjutan dari mulai dari pemberian layanan yang baik, SDM berkualitas, sarana dan prasarana yang memadai. Komitmen kuat ini dilakukan agar layanan yang diberikan oleh RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dirasakan oleh masyarakat.

Padang, Januari 2024

**KETUA UNIT LAYANAN PENGADUAN (ULP)
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG**



Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

DAFTAR ISI

	hal
KATA PENGATAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GRAFIK	iii
I. PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. LANDASAN HUKUM	2
C. TUJUAN	3
D. SASARAN	3
E. JADWAL	3
II. LAYANAN PENGADUAN PUBLIK	3
A. SISTIM PENGADUAN	3
1. APLIKASI KHUSUS PENGADUAN	3
2. PETUGAS DAN RUANGAN KHUSUS PENGADUAN	4
3. STANDAR PENGELOLAAN PENGADUAN	6
4. EMAIL RESMI RUMAH SAKIT	8
5. TELEPON PENGADUAN	8
6. MENU PENGADUAN PADA WEBSITE RUMAH SAKIT	8
7. MEDIA SOSIAL	9
III. TIM PENGELOLA PENGADUAN PUBLIK	10
IV. ANGGARAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK	13
V. HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK	13
VI. PENJATUHAN SANKSI	17
LAMPIRAN 1 SK Direktur tentang Pembentukan Unit Layanan Pengaduan	18
LAMPIRAN 2 Monitoring dan Evaluasi Pengaduan	19
LAMPIRAN 3 Berita Acara dan Dokumentasi Kegiatan Membuka Kotak Saran	20
LAMPIRAN 4 Lokasi Pemasangan Kotak Saran di Lingkungan RSJ	21
LAMPIRAN 5 Kegiatan Sosialisasi Layanan Pengaduan	22
LAMPIRAN 6 Alur Pengaduan	23

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Tahap Penyelesaian	hal 14
Grafik 2	Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Bidang/Bagian Yang Dituju	15
Grafik 3	Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Bentuk dan Kategori Permasalahan	16
Grafik 4	Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan	16

LAPORAN TAHUNAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK
UNIT LAYANAN PENGADUAN (ULP)
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
TAHUN 2023

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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 oleh 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 penyediaan 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 di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, disusunlah laporan tahunan ini. Selain itu, laporan tahunan ini juga bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian pengelolaan pengaduan masyarakat agar selanjutnya dapat dilaksanakan lebih baik lagi.

B. LANDASAN HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 44 tahun 2009, tentang Rumah Sakit;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri PAN-RB RI Nomor: PER 05/M.PAN/04/2009, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 tahun 2009, tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat;
7. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 3 tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat
9. Peraturan Komisi Informasi RI Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Informasi

C. TUJUAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat perlu dilaksanakan agar langkah langkah dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan terhadap pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat berjalan dengan baik.
2. Pengaduan dapat ditindak lanjuti dalam rapat-rapat yang diadakan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

D. SASARAN

Semua pengguna pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

E. JADWAL

- Untuk Piket Pengaduan Masyarakat dilaksanakan setiap hari oleh Tim Unit Layanan Pengaduan sesuai dengan jadwal yang telah dibuat.
- Kotak Saran dibuka sekali sebulan pada minggu kedua dan juga sewaktu –waktu dibutuhkan (SOP dan Berita Acara terlampir).

II. LAYANAN PENGADUAN PUBLIK

SISTIM PENGELOLAAN PENGADUAN

No	SARANA DAN MEDIA PENGADUAN	KETERANGAN
1.	Aplikasi Khusus Pengaduan	Sistim Pengaduan Terintegrasi (SIDURASI)
2.	Petugas Khusus Penanganan Pengaduan	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS, Gesyca Rikhaflina, S. I.Kom, Rani Fitriana, SKM
3.	Email	rsjhbsaanin@sumbarprov.go.id
4.	SMS/ Telepon	081374326169/0751-72001
5.	Website	rsjhbsaanin.sumbarprov.go.id
6.	Media Sosial	Instagram : rsjsaaninpadang Facebook : Jiwa Hospital X : rsjsaaninpadang Youtube : RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Tiktok : rsjsaaninpadang

1. APLIKASI KHUSUS PENGADUAN

Sistim Pengaduan Terintegrasi (SIDURASI)

Sistem Pengaduan Terintegrasi (SI Durasi) merupakan wujud keseriusan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang sebagai penyelenggara pelayanan publik agar bekerja sesuai standar pelayanan dan prosedur yang telah ditetapkan sehingga penyampaian keluhan terhadap pengguna jasa pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, yang pada akhirnya membuat penyelenggara pelayanan publik memperbaiki kinerja mereka.

2. PETUGAS KHUSUS DAN RUANGAN PENANGANAN PENGADUAN




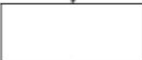






STANDAR PENGELOLAAN PENGADUAN

PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN LANGSUNG DALAM JAM KERJA										
No	Kegiatan	Pelaksana				Direksi Rumah Sakit	Mutu Baku			Ket
		Pelapor Pengaduan	Petugas Pengaduan	Ketua Tim Pengaduan	Manajemen Rumah Sakit		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pasien, keluarga dan masyarakat mengajukan pengaduan ke Unit Pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan.	Mulai					Formulir Pengaduan	1 Menit	Formulir Pengaduan	
2	Petugas menerima pengaduan di Unit Pengaduan mengolah isi pengaduan yang disampaikan.		↓				Formulir Pengaduan	2 Menit	Formulir Pengaduan	
3	Petugas pengaduan memberikan jawaban terhadap pengaduan yang dapat diselesaikan langsung di Unit Pengaduan.		↓				Formulir Pengaduan	3 Menit	Formulir Pengaduan	
4	Jika pasien/keluarga/masyarakat puas, maka masalah selesai dan dicatat di buku laporan.	Selesai					Buku Laporan Pengaduan	1 Menit	Buku Laporan Pengaduan	
5	Jika pasien/keluarga/masyarakat tidak puas, petugas pengaduan melanjutkan ke Bidang/Bagian terkait sesuai dengan isi pengaduan yang dilaporkan sebagai penanggung jawab penyelesaian pengaduan.	↓ <i>belum puas</i>	↓	↓			Formulir Lanjutan Pengaduan	5 Menit	Formulir Lanjutan Pengaduan	
6	Penanggung jawab pengaduan menanggapi isi pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.				↓		Formulir Lanjutan Pengaduan	5 Menit	Formulir Lanjutan Pengaduan	
7	Jika pasien/keluarga/masyarakat puas, maka masalah selesai dan dicatat di buku laporan.	Selesai					Buku Laporan Pengaduan	1 Menit	Buku Laporan Pengaduan	
8	Jika pasien/keluarga/masyarakat masih belum puas, maka dilakukan mediasi dengan Direktur RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, dan bila memerlukan penanganan lebih lanjut, maka RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang melibatkan Komite Etik dan Hukum RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dalam penyelesaian pengaduan, dan hasilnya akan dicatat dalam buku laporan.	↓ <i>belum puas</i>				↓	Formulir Lanjutan Mediasi dengan Direksi	10 Menit	Formulir Lanjutan Mediasi dengan Direksi	

PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN LANGSUNG DI LUAR JAM KERJA

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pelapor Pengaduan	Perawat Pengawas	Petugas Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pasien, keluarga dan masyarakat yang menyampaikan pengaduan dapat difasilitasi oleh Perawat Pengawas dengan mengisi formulir pengaduan.				Formulir Pengaduan	1 Menit	Formulir Pengaduan	
2	Perawat pengawas menanggapi isi dari pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.				Formulir Pengaduan	3 Menit	Formulir Pengaduan	
3	Jika pasien/keluarga/masyarakat puas, maka masalah selesai dan formulir pengaduan diserahkan ke Unit Pengaduan 1 kali 24 jam untuk dapat dicatat dalam buku laporan pengaduan.				Buku Laporan Pengaduan	1 Menit	Buku Laporan Pengaduan	
4	Jika pasien/keluarga/masyarakat tidak puas, perawat pengawas menganjurkan pasien/keluarga/masyarakat untuk datang ke unit pengaduan pada hari kerja.				Formulir Pengaduan	1 Menit	Formulir Pengaduan	
5	Perawat pengawas menyerahkan formulir pengaduan yang belum selesai tersebut ke Unit Pengaduan dalam 1 kali 24 jam.				Formulir Pengaduan	1 Hari	Formulir Pengaduan	
6	Unit Pengaduan menindaklanjuti pengaduan seperti tata cara pelayanan pengaduan langsung.				Formulir Pengaduan	5 Menit	Formulir Pengaduan	

3. EMAIL rsjhbsaanin@sumbarprov.go.id

4. TELEPON PENGADUAN (0751) 72002, +62 813-7432-6169

5. WEBSITE

MENU PENGADUAN WEBSITE

sumbarprov.go.id

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Pendaftaran Online

BERANDA PROFIL PELAYANAN LAYANAN PPID (SELAIN DAKU) BERITA **PENGADUAN** GALERI Z I

PEDOMAN SELAIN DAKU SAKIP

SP4N-LAPOR!
WBS
INFORMASI PENGADUAN

Peserta Seleksi Terbuka JPT Pratama Pemprov Sumbar Jalani Tes Kesehatan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Mahyeldi
Gubernur Sumatera Barat

LAPOR! TENTANG LAPOR! STATISTIK MASUK DAFTAR

SUMATERA BARAT

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat

Jl. Jenderal Sudirman No. 51, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat

pengelola.pengaduanprovsumbar@gmail.com

20 pengikut IKUTI

Sampaikan Laporan Anda

Berita

Kisah Sukses

BACA SELENGKAPNYA

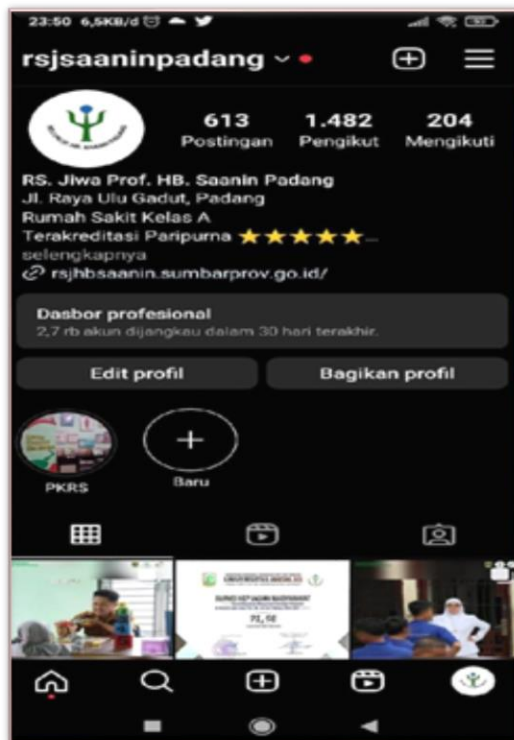
PENILAIAN

☆☆☆☆☆ 0

☆☆☆☆☆ : 0 Laporan
☆☆☆☆☆ : 0 Laporan
☆☆☆☆☆ : 0 Laporan
☆☆☆☆☆ : 0 Laporan
☆☆☆☆☆ : 0 Laporan

6. MEDIA SOSIAL

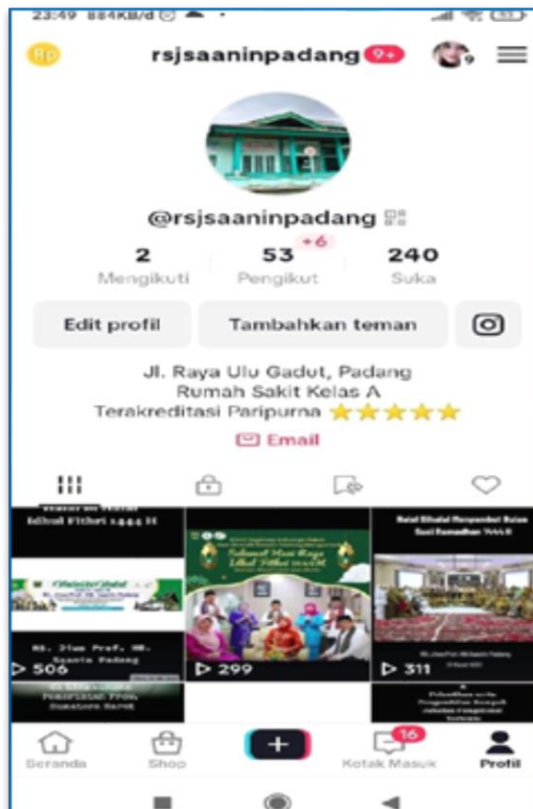
a. INSTAGRAM



b. FECEBOOK



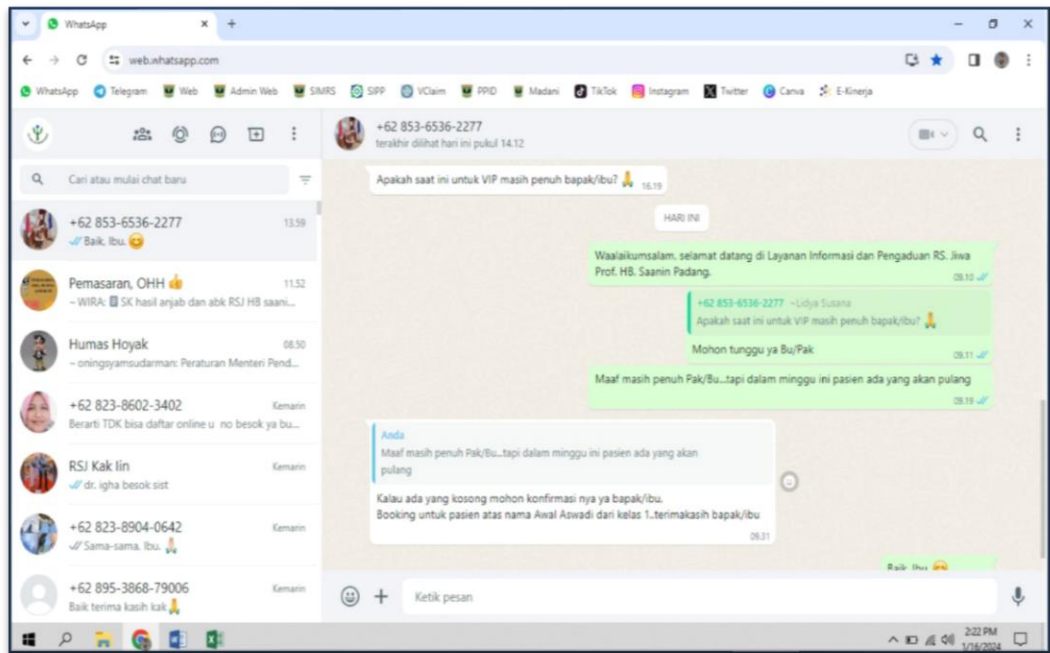
c. TIKTOK



d. X



e. WHATSAPP GRUP



III. TIM PENGELOLA PENGADUAN PUBLIK

Pada prosesnya, pengelolaan pengaduan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dijalankan oleh Tim yang ditunjuk sesuai dengan Surat Keputusan Direktur RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Nomor 800/019/HK-PMSR/I-2024 tentang Penetapan Unit Layanan Pengaduan (ULP) Pada RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Tim ULP tersebut tersusun atas:

1. Pengarah
2. Penasehat/Pelindung
3. Penanggung Jawab
4. Ketua
5. Sekretaris
6. Anggota
 - a. PJ Pengaduan Didalam Jam Dinas
 - b. PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas (Seluruh Perawat Pengawas)
 - c. Penerima Informasi
 - d. PJ On-line
 - e. PJ BPJS/PIC
 - f. Sekretariat

Adapun rincian tugas tim pengelola pengaduan publik adalah sebagai berikut:

1. Penasehat

Memberikan arah kebijakan, masukan, nasehat dan pertimbangan-pertimbangan untuk ide pengembangan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

2. Ketua

a. mengkoordinir pelaksanaan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang;

b. membina tim penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang;

c. membuat laporan secara berkala kepada Direktur dan tembusan ke Para Wakil Direktur serta Kepala Bidang/Bagian; dan

d. monitoring dan evaluasi

3. Sekretaris

a. menginventarisir dan mengelola hasil penanganan pengaduan pelayanan dilingkungan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang;

b. meneliti kembali surat pengaduan yang masuk kemudian membuat Berita Acara Pembukaan Kotak Saran;

c. melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan pelayanan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;

d. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan dilingkungan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang;

e. melaporkan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan dilingkungan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang kepada Direktur, baik secara periodik maupun insidental; dan

f. menyiapkan bahan laporan penanganan pengaduan pelayanan dilingkungan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

yang akan disampaikan kepada Direktur.

4. PJ Pengaduan Didalam dan diluar Jam Dinas
 - a. menyelesaikan pengaduan pelayanan sesuai kewenangannya
 - b. meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang bila belum terselesaikan, untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian
 - c. mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor; dan
 - d. mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
5. Penerima Informasi/Pengaduan
 1. Penerima informasi/pengaduan (Poliklinik Rawat jalan)
 - menerima informasi/pengaduan yang disampaikan oleh penerima layanan melalui pengaduan langsung, kotak saran dan SMS; dan
 2. melakukan pencatatan terhadap setiap informasi/pengaduan yang diterima.

Penerima informasi/pengaduan (IGD)

 - menerima dan menyambungkan telepon center (0751) 72001 dari luar rumah sakit ke ruangan/tujuan sesuai permintaan penelepon;
 - menerima dan menyambungkan telepon center (0751) 72001 ke Perawat Pengawas bila ada informasi/pengaduan dari luar rumah sakit;
 - menerima airphone untuk meneruskan informasi *code red* dan *code blue* dari seluruh ruangan untuk diumumkan melalui pengeras suara; dan

- melakukan kerjasama dan saling koordinasi dengan rekan kerja terkait (Kasir dan Admisi Rawat Inap) untuk kelancaran informasi
6. PJ ONLINE
 - a. menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR:
 - b. mengoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR: dan
 - c. meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N Laporan sebagai penyelesaian pengaduan.
 7. PJ BPJS/PIC
 - a. menyelesaikan masalah pelayanan yang berhubungan dengan BPJS;
 - b. melakukan koordinasi dengan BPJS; dan
 - c. melakukan koordinasi dengan manajemen rumah sakit dan unit-unit terkait tentang pelayanan BPJS.
 8. Sekretariat

Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

IV. ANGGARAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

Anggaran operasional pengelolaan pengaduan publik RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang melekat pada RBA BLUD RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

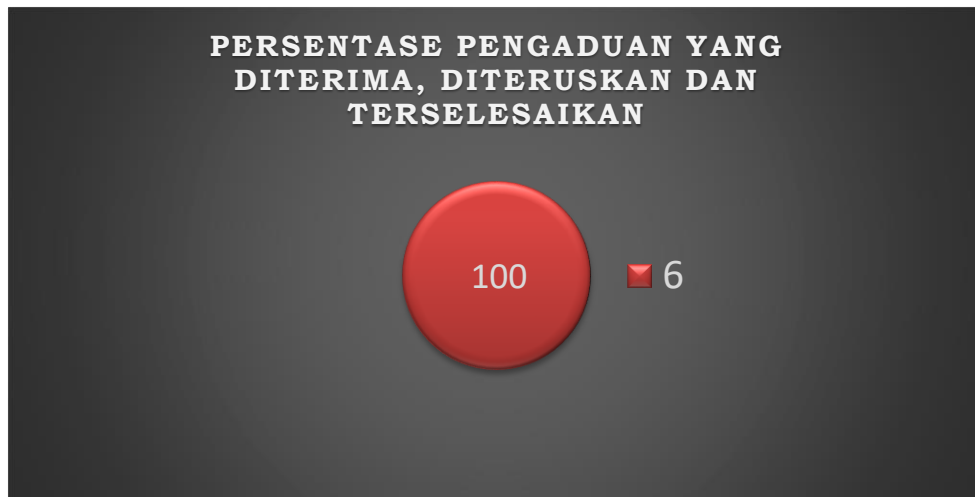
V. HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

1. Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Sarana Dan Media Pengaduan

Pada periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2023, RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang telah menerima

sebanyak 6 (enam) pengaduan dengan rincian 6 (enam) pengaduan yang diterima dan terselesaikan, sekaligus pengaduan ini diteruskan dan diselesaikan

Grafik. 1
Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Tahap Penyelesaian
Tahun 2023



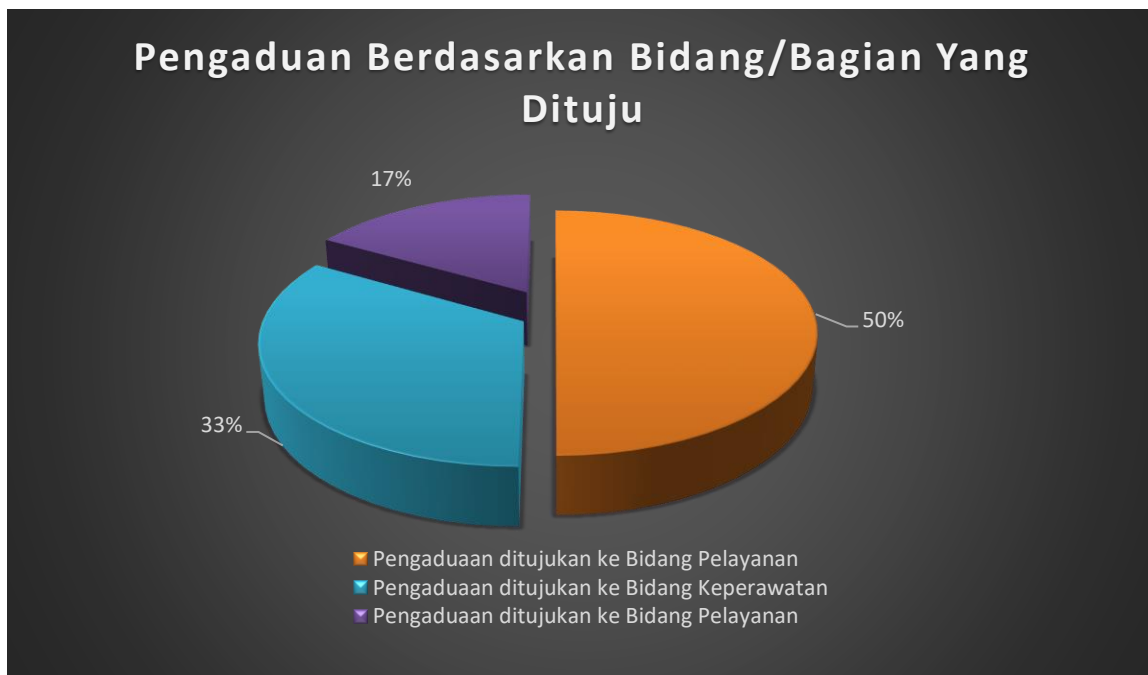
Sumber Data: Tim ULP 2023

2. Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Bidang/Bagian Yang Dituju

Berdasarkan kategori Bidang/Bagian yang dituju, maka dari 6 (enam) pengaduan yang diterima oleh Tim ULP RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. 3 (tiga) pengaduan ditujukan kepada Bidang Pelayanan Medis;
- b. 2 (dua) pengaduan ditujukan kepada Bidang Keperawatan; dan
- c. 1 (satu) pengaduan ditujukan kepada Bidang Penunjang

Grafik. 2
Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Bidang/Bagian Yang Dituju
Tahun 2023



Sumber Data: Tim ULP 2023

3. Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Bentuk Dan Kategori Permasalahan

Berdasarkan bentuk permasalahan, maka dari 6 (enam) pengaduan yang diterima oleh Tim ULP RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. 3 (tiga) pengaduan mengenai pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan; dan
- b. 3 (tiga) pengaduan mengenai pengabaian kewajiban penyelenggara pelayanan; dan

Grafik. 3
Rekapitulasi Pengaduan
Berdasarkan Bentuk Dan Kategori Permasalahan
Tahun 2023



Sumber Data: Tim ULP 2023

4. Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan
Hingga tanggal 31 Desember 2023, sebanyak dari 6 (enam) pengaduan yang diterima oleh Tim ULP RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang telah selesai ditanggapi dan ditindaklanjuti dalam waktu 1 (satu) hari, yang artinya bahwa semua pengaduan yang masuk telah diselesaikan dan ditindaklanjuti 100%.

Grafik. 4
Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan
Tahun 2022



Sumber Data: Tim ULP 2023

5. PENJATUHAN SANKSI

Hingga 31 Desember 2023, berdasarkan pengaduan yang diterima oleh Unit Layanan Pengaduan (ULP) RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, tidak terdapat pengaduan yang menimbulkan sanksi.

Demikian laporan tahunan pengelolaan pengaduan publik ini disusun untuk memenuhi ketentuan Pasal 9 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan sebagai bentuk pertanggung jawaban Unit Layanan Pengaduan (ULP) RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan selama tahun 2022.

Padang, Januari 2024

Ketua,



Wira Firmalinda, SKM, M.I. Kom

Sekretaris,



Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS

LAMPIRAN 1

Direktur Nomor:

800/019/HK-PMSR/I-2024

tentang Penetapan Unit Layanan
Pengaduan (ULP) Pada RS. Jiwa Prof.
HB. Saanin Padang

Surat Keputusan Direktur Nomor 800/019/HK-PMSR/I-2024 tentang Penetapan Unit Layanan Pengaduan (ULP) Pada RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
RS. JIWA PROF. HB. SAANINPADANG
Jl. Raya Ulu Gaduk Padang Telp. (0751) 72061, Fax (0751) 71378

KEPUTUSAN DIREKTUR RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
NOMOR 800/010/HK-PMSR/I-2024

TENTANG
PEMBENTUKAN UNIT LAYANAN PENGADUAN (ULP)
PADA RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG TAHUN 2024

DIREKTUR RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, maka dibentuk Unit Layanan Pengaduan (ULP);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur RS Jiwa Prof HB Saanin Padang;
- c. bahwa pegawai yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dianggap cakap dan mampu melaksanakan tugas tersebut.

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 44 tahun 2009, tentang Rumah Sakit;
3. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Menteri PAN-RB RI Nomor: PER 05/M.PAN/04/2009, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor: 13 tahun 2009, tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat;
7. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor: 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
8. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;
9. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat;
10. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pembentukan, Kedudukan dan Kewenangan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Daerah;
11. Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 821/6516/BKD-2021, tanggal 23 Desember 2021, tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Memperhatikan : Hasil rapat manajemen tanggal 11 Januari 2024 tentang program kerja Unit Layanan Pengaduan (ULP) tahun 2024 pada RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

MEMUTUSKAN

Menetapkan KESATU : Keputusan Direktur tentang Pembentukan Unit Layanan Pengaduan (ULP) pada RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, dengan susunan keanggotaan sebagaimana terdapat pada Lampiran I Surat Keputusan ini;

KEDUA : Unit Layanan Pengaduan (ULP) pada RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, dengan Struktur Organisasi sebagaimana terdapat pada Lampiran II Surat Keputusan ini;


KETIGA : Susunan Keanggotaan Unit Layanan Pengaduan (ULP) pada RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, sebagaimana terdapat pada Lampiran III Surat Keputusan ini;

KEEMPAT : Tugas Unit Layanan Pengaduan (ULP) RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang adalah mengelola, menanggapi dan menyelesaikan pengaduan pengguna layanan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang yang mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB RI Nomor: PER 05/M.PAN/04/2009, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat keputusan ini dibebankan kepada Rencana Bisnis Anggaran (RBA) BLUD RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dan atau Anggaran Biaya lainnya yang sah menurut peraturan perundang-undangan;

KEENAM : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, maka akan dilakukan peninjauan kembali.

Ditetapkan di : Padang
Pada Tanggal : 15 Januari 2024

DIREKTUR,

dr. Aklima MPH
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP. 19680203 200212 2 002


Tembusan disampaikan kepada Yth :
1. Wakil Umum, Keuangan dan SDM RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang di Padang;
2. Wakil Pelayanan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang di Padang;
3. Eselon/Kelemb di lingkungan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang di Padang;
4. Yang bersangkutan untuk dilaksanakan;
5. Pertanggung.

Lampiran I Keputusan Direktur RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang
Nomor : 800/010/HK-PMSR/I-2024
Tanggal : 15 Januari 2024

STRUKTUR ORGANISASI
UNIT LAYANAN PENGADUAN (ULP)
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG

```

    graph TD
      D[DIREKTUR] --> W[WADIR UMUM, KEUANGAN DAN SDM]
      W --> K[KABAG. UMUM]
      K --> S[SEKRETARIS]
      S --> P[PENERIMA PENGADUAN/ SEKRETARIAT]
      P --> P1[PJ PENGADUAN DIDALAM JAM KERJA]
      P --> P2[PJ PENGADUAN DIDALAM JAM KERJA]
      P --> P3[PJ PENERIMA INFORMASI]
      P --> P4[PJ ON-LINE]
      P --> P5[PJ BPJS/PIC]
  
```

DIREKTUR,

dr. Aklima MPH
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP. 19680203 200212 2 002

Lampiran II Keputusan Direktur RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang
Nomor : 800/010/HK-PMSR/I-2024
Tanggal : 15 Januari 2024

SUSUNAN KEANGGOTAAN
UNIT LAYANAN PENGADUAN (ULP)
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG

Penasehat/Pelindung : dr. Aklima, MPH

Penanggung Jawab : 1. Ns. Taufik Hidayat, S.Kep
2. dr. Ilhami Fitri, Sp.PK

Ketua : Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

Sekretaris : Ns. Novria Ningsih, MARS

Anggota :

1. Ns. Syafrizal, S.Kep
2. Agus Purwanto, SKM
3. Yuliusman, SKM, MM
4. Lenggo Geni, S.Sos, MM
5. Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom
6. dr. Ciallyya Mykesturi
7. Ns. Iva Fitri Wahyuni, S.Kep
8. drg. Nurmarwani
9. Ahmad Jais, S.ST, M.Kes
10. Ns. Surya Elendi, M.Kep, Sp.Kep.J
11. Ns. Desiriani, S.Kep
12. Ns. Yuliofiarni, S.Kep
13. Ns. Titi Purwani, M.Kep
14. dr. Donna Susanti
15. Ns. Novria Ningsih, MARS
16. Hendri M, SE
17. Deri Yantoni, A.Md.Rad

2. PJ Pengaduan Diluar Jam Dinas (Seluruh Perawat Pengawas) : 1. Ns. Yondri Elva, SKM, S.Kep
2. Ns. Agustian, S. Kep
3. Ns. Melyanti, S.Kep
4. Ns. Okrita Sunelvia Dewi, S.Kep
5. Ns. Zahotman Eka Putra, S.Kep
6. Ns. Arluna Masjon, S.Kep
7. Ns. Cendra Fitria, S.Kep
8. Ns. Isna Devita, S.Kep
9. Ns. Milfa Yetti, S. Kep
10. Ns. Nisa Lestari, S.Kep
11. Ns. Eli Murri, S.Kep
12. Ns. Roza Oktavia, S.Kep
13. Ns. Werdiawati, S.Kep
14. Ns. Neldawati, S.Kep
15. Maileni, A.Md.Kep
16. Ns. Novariza Dwi Putri, S.Kep
17. Ns. Desi Lilina Putri, S.Kep
18. Ns. Novita Bolin, S. Kep
19. Ns.Yessi Karmelia, S.Kep
20. Ns. Risa Aderina, S.Kep
21. Ns. Imra Yudi Pratama, S.Kep
22. Ns. Sarie Andika Putri, S.Kep
23. Ns. Muharmi Sinarti, S.Kep
24. Rise Andriani, A.Md.Kep
25. Ns. Shinta Margaret, S.Kep

Lampiran III Keputusan Direktur RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang
Nomor : 800/010/HK-PMSR/I-2024
Tanggal : 15 Januari 2024

URAIAN TUGAS
UNIT LAYANAN PENGADUAN (ULP)
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG

1. Penasehat : Memberikan arah kebijakan, masukan, nasehat dan pertimbangan-pertimbangan untuk ide pengembangan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Ketua :
 1. Mengkoordinir pelaksanaan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang;
 2. Membina tim penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang;
 3. Membuat laporan secara berkala kepada Direktur dan tembusan ke Para Wakil Direktur serta Kepala Bidang/Bagian; dan
 4. Monitoring dan evaluasi.
3. Sekretaris :
 1. Menginventarisir dan mengelola hasil penanganan pengaduan pelayanan di lingkungan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang;
 2. Meneliti kembali surat pengaduan yang masuk kemudian membuat Berita Acara Pembukaan Kotak Saran;
 3. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan pelayanan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;
 4. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di lingkungan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang;
 5. Melaporkan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di lingkungan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang kepada Direktur, baik secara periodik maupun insidental;
 6. Menyiapkan bahan laporan penanganan pengaduan pelayanan di lingkungan RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang yang akan disampaikan kepada Direktur.
4. PJ Pengaduan Didalam dan diluar Jam Dinas :
 1. Menyelesaikan pengaduan pelayanan sesuai kewenangannya
 2. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang bila belum terselesaikan, untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaiannya;
 3. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor; dan
 4. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

26 Ns. Angelina Fitri, S.Kep
27 Ns. Rosi Sofialina, S.Kep
28 Rukiyah Harahap, A.Md.Kep
29 Ns. Marvita Zulfanis, S.Kep
30 Indah Suciati, AMK
31 Ns. Shinta Tarmizi, S. Kep
32 Ns. Yamerita, S. Kep
33 Mardiana, Amd.Kep
34 Desmira Yeni, Amd.Kep
35 Ns. Mira Susanti, S.Kep
36 Arie Syahirni, Amd.Kep
37 Eva Rinaswati, Amd.Kep
38 Fitra Mega, Amd.Kep
39 Ridwan Abadi, A.Md.Kep
40 Ns. Sujarwo, M.Kep

3. Penerima Informasi :
 1. Poliklinik Rawat Jalan/Dalam Jam Kerja (Sekretariat)
 2. IGD (Seluruh Admission dan Kasir)
4. PJ On-line :
 1. Wira Firmalinda, SKM, M. I. Kom
 2. Tia Ayu Muliiana, S. Kom
5. PJ BPJS/PIC :
 1. Ns. Iva Fitri Wahyuni, S.Kep
 2. Gesyca Rikhafina, S.I.Kom
6. Sekretariat :
 1. Rani Fitriana, SKM
 2. Gesyca Rikhafina, S.I.Kom
 3. Robi Marianto


dr. Aklima MPH
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP. 19680203 200212 2 002

LAMPIRAN 2

MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN SELAMA 1 TAHUN

Unit Layanan Pengaduan (ULP) Pada
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang



MONEV PENGADUAN

**BULAN JANUARI
TAHUN 2023**

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN JANUARI 2023**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan Januari 2023 adalah sebagai berikut:

No.	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Ket
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak Ada Pengaduan
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	-	-	Tidak Ada Pengaduan
3.	Email dan Telepon	-	-	Tidak Ada Pengaduan
4.	Website dan Media Sosial	-	-	Tidak Ada Pengaduan
5.	SP4N-LAPOR!	-	-	Tidak Ada Pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan Januari 2023 diperoleh hasil tidak terdapat kejadian pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah secara langsung ditangani dan diselesaikan oleh tim yang tergabung dalam Unit Layanan Pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Dengan adanya keluhan masyarakat ini maka pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui Kotak Saran/Ruang Pelayanan Pengaduan/Email dan Telepon/Website dan Media Sosial/SP4N-LAPOR! yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan Pelayanan Publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Selain itu, perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Januari 2023 tidak ditemukan keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan agar laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif bisa terselesaikan dengan baik.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, 01 Februari 2023

Ketua



Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

**JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN JANUARI 2023**

NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
		M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	
I Penerima Pengaduan/Sekretariat																																	
1	Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom		√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√		√	√		√	√	√	√	√	√			√	√	
2	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS		√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√		√	√		√	√	√	√	√	√			√	√	
3	Rani Fitriana, SKM		√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√		√	√		√	√	√	√	√	√			√	√	
II Pengelola Laporan Pengaduan																																	
	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS		√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√		√	√		√	√	√	√	√	√			√	√	
III PJ Pengaduan di dalam Jam Dinas																																	
	Kabag/Kabid Terkait		√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√		√	√		√	√	√	√	√	√			√	√	
IV PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																																	
	Seluruh Perawat Pengawas		√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√		√	√		√	√	√	√	√	√			√	√	
V PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																																	
	PJ Online		√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√		√	√		√	√	√	√	√	√			√	√	

Catatan:

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat

- Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS.
- Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
- Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
- Mengisi blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik.
- Membuat laporan dalam buku catatan harian.
- Jadwal piket di ruangan Pengaduan (Poliklinik Premium Wing) dan PPID pada pukul 09:00 - 12:00 WIB, 13.00 - 16.00 WIB di ruangan PPID

II. Pengelola Laporan Pengaduan

- Membuat Jadwal piket Pengaduan
- Membuat dan merekapitulasi Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Menyimpan dan menyediakan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.

III. PJ Pengaduan di dalam dan di Luar Jam Dinas

- Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
- Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
- Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

IV. PJ Online

- Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Mengkoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N LAPOR sebagai penyelesaian pengaduan.

Padang, 29 Desember 2022
Ketua Unit Layanan Pengaduan


Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom
 NIP. 19782409 200003 2 001



MONEV PENGADUAN

**BULAN FEBRUARI
TAHUN 2023**

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN FEBRUARI 2023**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan Februari 2023 adalah sebagai berikut:

No.	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Ket
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak Ada Pengaduan
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	2 Kejadian	Langsung	Terselesaikan
3.	Email dan Telepon	-	-	Tidak Ada Pengaduan
4.	Website dan Media Sosial	-	-	Tidak Ada Pengaduan
5.	SP4N-LAPOR!	-	-	Tidak Ada Pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan Februari 2023 diperoleh hasil terdapat 2 (dua) kejadian pengaduan masyarakat dengan jenis pengaduan langsung yang ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah secara langsung ditangani dan diselesaikan oleh tim yang tergabung dalam Unit Layanan Pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Dengan adanya keluhan masyarakat ini maka pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui Kotak Saran/Ruang Pelayanan Pengaduan/Email dan Telepon/Website dan Media Sosial/SP4N-LAPOR! yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan Pelayanan Publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Selain itu, perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

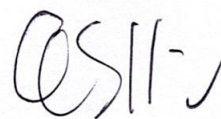
V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Februari 2023 ditemukan 2 (dua) keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan agar laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif bisa terselesaikan dengan baik.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, 01 Maret 2023

Ketua



Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN DI RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang
Bulan Februari 2023**

No	Tanggal	Nama	Uraian Pengaduan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	10/02/2023	Odisfied Suhada	Keluarga pasien meminta saat tanggal kontrol pasien jatuh di hari Minggu, sebaiknya dimajukan ke hari Jumat agar obat pasien tidak kurang.	Petugas melakukan koordinasi dengan Apotek dan pimpinan Apotek menjelaskan; karena tanggal kontrol pasien jatuh di hari Minggu, pada kontrol bulan lalu obat pasien sudah diberikan lebih sehingga pasien tidak kekurangan obat.	Terselesaikan
2	24/02/2023	Gina	Keluarga pasien mengeluhkan lubang di lingkungan parkir Poliklinik Premium Wing.	Pengaduan dilanjutkan ke Bidang Penunjang Medis, lubang langsung diberikan tanda pengaman.	Terselesaikan

Padang, 01 Maret 2023
Ketua Unit Layanan Pengaduan


Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

**JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN FEBRUARI 2023**

NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
		R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S
I Penerima Pengaduan/Sekretariat																													
1	Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√
2	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√
3	Rani Fitriana, SKM	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√
II Pengelola Laporan Pengaduan																													
	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√
III PJ Pengaduan di dalam Jam Dinas																													
	Kabag/Kabid Terkait	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√
IV PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																													
	Seluruh Perawat Pengawas	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√
V PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																													
	PJ Online	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√

Catatan:

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat

- Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS.
- Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
- Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
- Mengisi blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik.
- Membuat laporan dalam buku catatan harian.
- Jadwal piket di ruangan Pengaduan (Poliklinik Premium Wing) dan PPID pada pukul 09:00 - 12:00 WIB, 13.00 - 16.00 WIB di ruangan PPID

II. Pengelola Laporan Pengaduan

- Membuat Jadwal piket Pengaduan
- Membuat dan merekapitulasi Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Menyimpan dan menyediakan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.

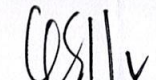
III. PJ Pengaduan di dalam dan di Luar Jam Dinas

- Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
- Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
- Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

IV. PJ Online

- Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Mengkoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N LAPOR sebagai penyelesaian pengaduan.

Padang, 31 Januari 2023
Ketua Unit Layanan Pengaduan


Wira Fimalinda, SKM, M.I.Kom
 NIP. 19782409 200003 2 001



MONEV PENGADUAN

**BULAN MARET
TAHUN 2023**

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN MARET 2023**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan Maret 2023 adalah sebagai berikut:

No.	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Ket
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak Ada Pengaduan
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	-	-	Tidak Ada Pengaduan
3.	Email dan Telepon	-	-	Tidak Ada Pengaduan
4.	Website dan Media Sosial	-	-	Tidak Ada Pengaduan
5.	SP4N-LAPOR!	-	-	Tidak Ada Pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan Maret 2023 diperoleh hasil tidak terdapat kejadian pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah secara langsung ditangani dan diselesaikan oleh tim yang tergabung dalam Unit Layanan Pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Dengan adanya keluhan masyarakat ini maka pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui Kotak Saran/Ruang Pelayanan Pengaduan/Email dan Telepon/Website dan Media Sosial/SP4N-LAPOR! yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan Pelayanan Publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Selain itu, perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

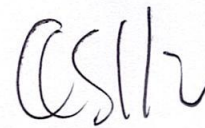
V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Maret 2023 tidak ditemukan keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan agar laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif bisa terselesaikan dengan baik.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, 01 April 2023

Ketua



Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

**JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN MARET 2023**

NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
		R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J
I Penerima Pengaduan/Sekretariat																																
1	Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√		√	√			√	√	√	√	
2	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√		√	√			√	√	√	√	
3	Rani Fitriana, SKM	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√		√	√			√	√	√	√	
II Pengelola Laporan Pengaduan																																
	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√		√	√			√	√	√	√	
III PJ Pengaduan di dalam Jam Dinas																																
	Kabag/Kabid Terkait	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√		√	√			√	√	√	√	
IV PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																																
	Seluruh Perawat Pengawas	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√		√	√			√	√	√	√	
V PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																																
	PJ Online	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√		√	√			√	√	√	√	

Catatan:

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat

- Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS.
- Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
- Menyusun dan merkapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
- Mengisi blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik.
- Membuat laporan dalam buku catatan harian.
- Jadwal piket di ruangan Pengaduan (Poliklinik Premium Wing) dan PPID pada pukul 09:00 - 12:00 WIB, 13.00 - 16.00 WIB di ruangan PPID

II. Pengelola Laporan Pengaduan

- Membuat Jadwal piket Pengaduan
- Membuat dan merkapitulasi Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Menyimpan dan menyediakan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.

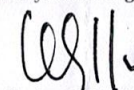
III. PJ Pengaduan di dalam dan di Luar Jam Dinas

- Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
- Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
- Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

IV. PJ Online

- Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Mengkoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N LAPOR sebagai penyelesaian pengaduan.

Padang, 28 Februari 2023
Ketua Unit Layanan Pengaduan



Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

NIP. 19782409 200003 2 001



MONEY PENGADUAN

**BULAN APRIL
TAHUN 2023**

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN APRIL 2023**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan April 2023 adalah sebagai berikut:

No.	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Ket
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak Ada Pengaduan
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	1 Kejadian	Langsung	Terselesaikan
3.	Email dan Telepon	-	-	Tidak Ada Pengaduan
4.	Website dan Media Sosial	-	-	Tidak Ada Pengaduan
5.	SP4N-LAPOR!	-	-	Tidak Ada Pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan April 2023 diperoleh hasil terdapat 1 (satu) kejadian pengaduan masyarakat dengan jenis pengaduan langsung yang ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah secara langsung ditangani dan diselesaikan oleh tim yang tergabung dalam Unit Layanan Pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Dengan adanya keluhan masyarakat ini maka pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui Kotak Saran/Ruang Pelayanan Pengaduan/Email dan Telepon/Website dan Media Sosial/SP4N-LAPOR! yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan Pelayanan Publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Selain itu, perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan April 2023 ditemukan 1 (satu) keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan agar laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif bisa terselesaikan dengan baik.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, 01 Mei 2023

Ketua

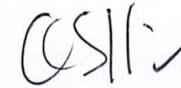


Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN DI RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN APRIL 2023**

No	Tanggal	Nama	Uraian Pengaduan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	14/04/2023	Mairoza	Antrean fiktif di Poliklinik Non Jiwa.	Pengaduan dilanjutkan ke Bidang Pelayanan, tindak lanjutnya adalah Security akan memanggil antrean pasien anak terlebih dahulu sebelum memanggil antrean poli lain.	Terselesaikan

Padang, 01 Mei 2023
Ketua Unit Layanan Pengaduan



Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

**JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN APRIL 2023**

NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	R	K
I Penerima Pengaduan/Sekretariat																															
1	Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√	√	√	√	-								√	√	√	√	√
2	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√	√	√	-	-								√	√	√	√	√
3	Rani Fitriana, SKM			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√	√	√	-	√								√	√	√	√	√
II Pengelola Laporan Pengaduan																															
	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√	√	√	√	√								√	√	√	√	√
III PJ Pengaduan di dalam Jam Dinas																															
	Kabag/Kabid Terkait			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√	√	√	√	√								√	√	√	√	√
IV PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																															
	Seluruh Perawat Pengawas			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√	√	√	√	√								√	√	√	√	√
V PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																															
	PJ Online			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√	√	√	√	√								√	√	√	√	√

Catatan:

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat

- Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS.
- Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
- Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
- Mengisi blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik.
- Membuat laporan dalam buku catatan harian.
- Jadwal piket di ruangan Pengaduan (Poliklinik Premium Wing) dan PPID pada pukul 09:00 - 12:00 WIB, 13.00 - 16.00 WIB di ruangan PPID

II. Pengelola Laporan Pengaduan

- Membuat Jadwal piket Pengaduan
- Membuat dan merekapitulasi Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Menyimpan dan menyediakan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.

III. PJ Pengaduan di dalam dan di Luar Jam Dinas

- Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
- Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
- Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

IV. PJ Online

- Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Mengkoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N LAPOR sebagai penyelesaian pengaduan.

Padang, 31 Maret 2023
Ketua Unit Layanan Pengaduan

Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom
NIP. 19782409 200003 2 001



MONEV PENGADUAN

**BULAN MEI
TAHUN 2023**

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN MEI 2023**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan Mei 2023 adalah sebagai berikut:

No.	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Ket
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak Ada Pengaduan
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	-	-	Tidak Ada Pengaduan
3.	Email dan Telepon	-	-	Tidak Ada Pengaduan
4.	Website dan Media Sosial	-	-	Tidak Ada Pengaduan
5.	SP4N-LAPOR!	-	-	Tidak Ada Pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan Mei 2023 diperoleh hasil tidak terdapat kejadian pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah secara langsung ditangani dan diselesaikan oleh tim yang tergabung dalam Unit Layanan Pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Dengan adanya keluhan masyarakat ini maka pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui Kotak Saran/Ruang Pelayanan Pengaduan/Email dan Telepon/Website dan Media Sosial/SP4N-LAPOR! yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan Pelayanan Publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Selain itu, perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Mei 2023 tidak ditemukan keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan agar laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif bisa terselesaikan dengan baik.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, 01 Juni 2023

Ketua



Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

**JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN MEI 2023**

NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
		S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R
I Penerima Pengaduan/Sekretariat																																
1	Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom		√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√			√	√	√	√	√			√	√	√
2	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS		√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√			√	√	√	√	√			√	√	√
3	Rani Fitriana, SKM		√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√			√	√	√	√	√			√	√	√
II Pengelola Laporan Pengaduan																																
	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS		√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√			√	√	√	√	√			√	√	√
III PJ Pengaduan di dalam Jam Dinas																																
	Kabag/Kabid Terkait		√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√			√	√	√	√	√			√	√	√
IV PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																																
	Seluruh Perawat Pengawas		√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√			√	√	√	√	√			√	√	√
V PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																																
	PJ Online		√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√			√	√	√	√	√			√	√	√

Catatan:

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat

- Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS.
- Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
- Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
- Mengisi blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik.
- Membuat laporan dalam buku catatan harian.
- Jadwal piket di ruangan Pengaduan (Poliklinik Premium Wing) dan PPID pada pukul 09:00 - 12:00 WIB, 13.00 - 16.00 WIB di ruangan PPID

II. Pengelola Laporan Pengaduan

- Membuat Jadwal piket Pengaduan
- Membuat dan merekapitulasi Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Menyimpan dan menyediakan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.

III. PJ Pengaduan di dalam dan di Luar Jam Dinas

- Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
- Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
- Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

IV. PJ Online

- Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Mengkoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N LAPOR sebagai penyelesaian pengaduan.

Padang, 31 April 2023
Ketua Unit Layanan Pengaduan

Wira Firmalinda

Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom
NIP. 19782409 200003 2 001



MONEV PENGADUAN

**BULAN JUNI
TAHUN 2023**

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN JUNI 2023**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan Juni 2023 adalah sebagai berikut:

No.	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Ket
1.	Kotak Saran	20 Respon	-	Diterima
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	1 Kejadian	Langsung	Terselesaikan
3.	Email dan Telepon	-	-	Tidak Ada Pengaduan
4.	Website dan Media Sosial	-	-	Tidak Ada Pengaduan
5.	SP4N-LAPOR!	-	-	Tidak Ada Pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan Juni 2023 diperoleh hasil terdapat 1 (satu) kejadian pengaduan masyarakat dengan jenis pengaduan langsung dan 20 (dua puluh) respon dari kotak saran yang ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah secara langsung ditangani dan diselesaikan oleh tim yang tergabung dalam Unit Layanan Pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Dengan adanya keluhan masyarakat ini maka pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui Kotak Saran/Ruang Pelayanan Pengaduan/Email dan Telepon/Website dan Media Sosial/SP4N-LAPOR! yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan Pelayanan Publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Selain itu, perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

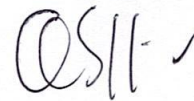
V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Juni 2023 ditemukan 1 (satu) keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan agar laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif bisa terselesaikan dengan baik.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, 01 Juli 2023

Ketua

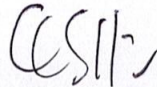


Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN DI RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN JUNI 2023**

No	Tanggal	Nama	Uraian Pengaduan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	16/06/2023	Yulia	Ada cleaning service yang megambil antrean untuk pasien di Poliklinik Non Jiwa.	Pengaduan dilanjutkan ke Bidang Pelayanan, tindak lanjutnya adalah Security akan lebih tegas saat pengambilan antrean manual untuk Poliklinik Non Jiwa.	Terselesaikan

Padang, 01 Juli 2023
Ketua Unit Layanan Pengaduan


Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN JUNI 2023

NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J
I Penerima Pengaduan/Sekretariat																															
1	Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom		√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√
2	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS		√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√
3	Rani Fitriana, SKM		√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√
II Pengelola Laporan Pengaduan																															
	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS		√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√
III PJ Pengaduan di dalam Jam Dinas																															
	Kabag/Kabid Terkait		√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√
IV PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																															
	Seluruh Perawat Pengawas		√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√
V PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																															
	PJ Online		√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√

Catatan:

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS.
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
3. Menyusun dan merkapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
4. Mengisi blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik.
5. Membuat laporan dalam buku catatan harian.
6. Jadwal piket di ruangan Pengaduan (Poliklinik Premium Wing) dan PPIID pada pukul 09:00 - 12:00 WIB, 13.00 - 16.00 WIB di ruangan PPIID

II. Pengelola Laporan Pengaduan

1. Membuat Jadwal piket Pengaduan
2. Membuat dan merkapitulasi Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Menyimpan dan menyediakan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.

III. PJ Pengaduan di dalam dan di Luar Jam Dinas

1. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
2. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
3. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

IV. PJ Online

1. Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
2. Mengkoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
3. Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N LAPOR sebagai penyelesaian pengaduan.

Padang, 31 Mei 2023
Ketua Unit Layanan Pengaduan

Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom
NIP. 19782409 200003 2 001



MONEV PENGADUAN

**BULAN JULI
TAHUN 2023**

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN JULI 2023**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan Juli 2023 adalah sebagai berikut:

No.	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Ket
1.	Kotak Saran	10 Respon	-	Diterima
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	2 Kejadian	Langsung	Terselesaikan
3.	Email dan Telepon	-	-	Tidak Ada Pengaduan
4.	Website dan Media Sosial	-	-	Tidak Ada Pengaduan
5.	SP4N-LAPOR!	-	-	Tidak Ada Pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan Juli 2023 diperoleh hasil terdapat 2 (dua) kejadian pengaduan masyarakat dengan jenis pengaduan langsung dan 10 (sepuluh) respon dari kotak saran yang ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah secara langsung ditangani dan diselesaikan oleh tim yang tergabung dalam Unit Layanan Pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Dengan adanya keluhan masyarakat ini maka pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui Kotak Saran/Ruang Pelayanan Pengaduan/Email dan Telepon/Website dan Media Sosial/SP4N-LAPOR! yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan Pelayanan Publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Selain itu, perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Juni 2023 ditemukan 1 (satu) keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan agar laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif bisa terselesaikan dengan baik.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, 01 Juli 2023
Ketua

Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

**JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN JULI 2023**

NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	K	J
I Penerima Pengaduan/Sekretariat																															
1	Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√		
2	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√		
3	Rani Fitriana, SKM			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√		
II Pengelola Laporan Pengaduan																															
	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√		
III PJ Pengaduan di dalam Jam Dinas																															
	Kabag/Kabid Terkait			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√		
IV PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																															
	Seluruh Perawat Pengawas			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√		
V PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																															
	PJ Online			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√		

Catatan:

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat

- Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS.
- Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
- Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
- Mengisi blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik.
- Membuat laporan dalam buku catatan harian.
- Jadwal piket di ruangan Pengaduan (Poliklinik Premium Wing) dan PPID pada pukul 09:00 - 12:00 WIB, 13.00 - 16.00 WIB di ruangan PPID

II. Pengelola Laporan Pengaduan

- Membuat Jadwal piket Pengaduan
- Membuat dan merekapitulasi Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Menyimpan dan menyediakan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.

III. PJ Pengaduan di dalam dan di Luar Jam Dinas

- Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
- Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
- Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

IV. PJ Online

- Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Mengkoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N LAPOR sebagai penyelesaian pengaduan.

Padang, 30 Juni 2023
Ketua Unit Layanan Pengaduan

Wira Fimalinda, SKM, M.I.Kom
NIP. 19782409 200003 2 001



MONEV PENGADUAN

**BULAN AGUSTUS
TAHUN 2023**

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN AGUSTUS 2023**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan Agustus 2023 adalah sebagai berikut:

No.	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Ket
1.	Kotak Saran	1 respon	-	Diterima
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	-	-	Tidak Ada Pengaduan
3.	Email dan Telepon	-	-	Tidak Ada Pengaduan
4.	Website dan Media Sosial	-	-	Tidak Ada Pengaduan
5.	SP4N-LAPOR!	-	-	Tidak Ada Pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan Agustus 2023 diperoleh hasil terdapat 1 (satu) respon masyarakat yang disampaikan melalui kotak saran dan ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, respon tersebut sudah diterima dan langsung disampaikan oleh tim yang tergabung dalam Unit Layanan Pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Dengan adanya keluhan masyarakat ini maka pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui Kotak Saran/Ruang Pelayanan Pengaduan/Email dan Telepon/Website dan Media Sosial/SP4N-LAPOR! yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan Pelayanan Publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Selain itu, perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Agustus 2023 diperoleh hasil terdapat 1 (satu) respon masyarakat yang disampaikan melalui kotak saran dan ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, respon tersebut sudah diterima dan langsung disampaikan oleh tim yang tergabung dalam Unit Layanan Pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan agar laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif bisa terselesaikan dengan baik.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, 01 September 2023
Ketua

Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

**JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN AGUSTUS 2023**

NO	NAMA	1	2	3	4			7	8	9	10	11			14	15	16		18		21	22	23	24	25			28	29	30	31
		S	R	K	J			S	S	R	K	J			S	S	R		J		S	S	R	K	J			S	S	R	K
I Penerima Pengaduan/Sekretariat																															
1	Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√		√	√	√	√	√			√	√	√	√
2	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√		√	√	√	√	√			√	√	√	√
3	Rani Fitriana, SKM	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√		√	√	√	√	√			√	√	√	√
II Pengelola Laporan Pengaduan																															
	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√		√	√	√	√	√			√	√	√	√
III PJ Pengaduan di dalam Jam Dinas																															
	Kabag/Kabid Terkait	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√		√	√	√	√	√			√	√	√	√
IV PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																															
	Seluruh Perawat Pengawas	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√		√	√	√	√	√			√	√	√	√
V PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																															
	PJ Online	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√		√		√	√	√	√	√			√	√	√	√

Catatan:

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat

- Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS.
- Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
- Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
- Mengisi blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik.
- Membuat laporan dalam buku catatan harian.
- Jadwal piket di ruangan Pengaduan (Poliklinik Premium Wing) dan PPID pada pukul 09:00 - 12:00 WIB, 13.00 - 16.00 WIB di ruangan PPID

II. Pengelola Laporan Pengaduan

- Membuat Jadwal piket Pengaduan
- Membuat dan merekapitulasi Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Menyimpan dan menyediakan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.

III. PJ Pengaduan di dalam dan di Luar Jam Dinas

- Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
- Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
- Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

IV. PJ Online

- Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Mengkoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N LAPOR sebagai penyelesaian pengaduan.

Padang, 31 Juli 2023
Ketua Unit Layanan Pengaduan

Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom
NIP. 19782409 200003 2 001



MONEY PENGADUAN

**BULAN SEPTEMBER
TAHUN 2023**

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN SEPTEMBER 2023**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan September 2023 adalah sebagai berikut:

No.	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Ket
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak Ada Pengaduan
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	-	-	Tidak Ada Pengaduan
3.	Email dan Telepon	-	-	Tidak Ada Pengaduan
4.	Website dan Media Sosial	-	-	Tidak Ada Pengaduan
5.	SP4N-LAPOR!	-	-	Tidak Ada Pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan September 2023 diperoleh hasil tidak terdapat kejadian pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah secara langsung ditangani dan diselesaikan oleh tim yang tergabung dalam Unit Layanan Pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Dengan adanya keluhan masyarakat ini maka pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui Kotak Saran/Ruang Pelayanan Pengaduan/Email dan Telepon/Website dan Media Sosial/SP4N-LAPOR! yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan Pelayanan Publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Selain itu, perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan September 2023 tidak ditemukan keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan agar laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif bisa terselesaikan dengan baik.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, 01 Oktober 2023

Ketua

Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

**JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang
Bulan September 2023**

NO	NAMA																														
		1	4	5	6	7	8	11	12	13	14	15	18	19	20	21	22	25	26	28	29	30									
		J	S	S	R	K	J	S	S	R	K	J	S	S	R	K	J	S	S	K	J	S									
I Penerima Pengaduan/Sekretariat																															
1	Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√					
2	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√					
3	Rani Fitriana, SKM	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√					
II Pengelola Laporan Pengaduan																															
	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√					
III PJ Pengaduan di dalam Jam Dinas																															
	Kabag/Kabid Terkait	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√					
IV PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																															
	Seluruh Perawat Pengawas	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√					
V PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																															
	PJ Online	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√		√	√	√	√	√					

Catatan:

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS.
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
3. Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
4. Mengisi blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik.
5. Membuat laporan dalam buku catatan harian.
6. Jadwal piket di ruangan Pengaduan (Poliklinik Premium Wing) dan PPIID pada pukul 09:00 - 12:00 WIB, 13.00 - 16.00 WIB di ruangan PPIID

II. Pengelola Laporan Pengaduan

1. Membuat Jadwal piket Pengaduan
2. Membuat dan merekapitulasi Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Menyimpan dan menyediakan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.

III. PJ Pengaduan di dalam dan di Luar Jam Dinas

1. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
2. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
3. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

IV. PJ Online

1. Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
2. Mengkoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
3. Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N LAPOR sebagai penyelesaian pengaduan.

Padang, 31 Agustus 2023
Ketua Unit Layanan Pengaduan

Wira Fimalinda, SKM, M.I.Kom
NIP. 19782409 200003 2 001



MONEV PENGADUAN

**BULAN OKTOBER
TAHUN 2023**

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN OKTOBER 2023**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan Oktober 2023 adalah sebagai berikut:

No.	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Ket
1.	Kotak Saran	3	ditampung	-
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	-	-	Tidak Ada Pengaduan
3.	Email dan Telepon	-	-	Tidak Ada Pengaduan
4.	Website dan Media Sosial	-	-	Tidak Ada Pengaduan
5.	SP4N-LAPOR!	-	-	Tidak Ada Pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan Oktober 2023 diperoleh hasil terdapat 3 (tiga) kejadian pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah secara langsung ditangani dan diselesaikan oleh tim yang tergabung dalam Unit Layanan Pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Dengan adanya keluhan masyarakat ini maka pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui Kotak Saran/Ruang Pelayanan Pengaduan/Email dan Telepon/Website dan Media Sosial/SP4N-LAPOR! yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI

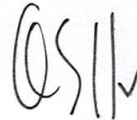
Pelaksanaan Pelayanan Publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Selain itu, perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Oktober 2023 ditemukan 3 (tiga) keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan agar laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif bisa terselesaikan dengan baik.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, 01 November 2023
Ketua



Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

**JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN OKTOBER 2023**

NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
		M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S
I	Penerima Pengaduan/Sekretariat																															
1	Gesyca Rikhafina, S.I.Kom		√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√
2	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS		√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√
3	Rani Fitriana, SKM		√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√
II	Pengelola Laporan Pengaduan																															
	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS		√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√
III	PJ Pengaduan di dalam Jam Dinas																															
	Kabag/Kabid Terkait		√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√
IV	PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																															
	Seluruh Perawat Pengawas		√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√
V	PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																															
	PJ Online		√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√

Catatan:

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat

1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS.
2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
3. Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
4. Mengisi blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik.
5. Membuat laporan dalam buku catatan harian.
6. Jadwal piket di ruangan Pengaduan (Poliklinik Premium Wing) dan PPID pada pukul 09:00 - 12:00 WIB, 13.00 - 16.00 WIB di ruangan PPID

II. Pengelola Laporan Pengaduan

1. Membuat Jadwal piket Pengaduan
2. Membuat dan merekapitulasi Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Menyimpan dan menyediakan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.

III. PJ Pengaduan di dalam dan di Luar Jam Dinas

1. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
2. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
3. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

IV. PJ Online

1. Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
2. Mengkoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
3. Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N LAPOR sebagai penyelesaian pengaduan.

Padang, 29 September 2023
Ketua Unit Layanan Pengaduan

Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom
NIP. 19782409 200003 2 001



MONEY PENGADUAN

**BULAN NOVEMBER
TAHUN 2023**

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN NOVEMBER 2023**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan November 2023 adalah sebagai berikut:

No.	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Ket
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak Ada Pengaduan
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	-	-	Tidak Ada Pengaduan
3.	Email dan Telepon	-	-	Tidak Ada Pengaduan
4.	Website dan Media Sosial	-	-	Tidak Ada Pengaduan
5.	SP4N-LAPOR!	-	-	Tidak Ada Pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan November 2023 diperoleh hasil tidak terdapat kejadian pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah secara langsung ditangani dan diselesaikan oleh tim yang tergabung dalam Unit Layanan Pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Dengan adanya keluhan masyarakat ini maka pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui Kotak Saran/Ruang Pelayanan Pengaduan/Email dan Telepon/Website dan Media Sosial/SP4N-LAPOR! yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan Pelayanan Publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Selain itu, perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan November 2023 tidak ditemukan keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan agar laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif bisa terselesaikan dengan baik.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, 01 Desember 2023

Ketua



Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

**JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN NOVEMBER 2023**

NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
		R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J
I Penerima Pengaduan/Sekretariat																																
1	Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√
2	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√
3	Rani Fitriana, SKM	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√
II Pengelola Laporan Pengaduan																																
	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√
III PJ Pengaduan di dalam Jam Dinas																																
	Kabag/Kabid Terkait	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√
IV PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																																
	Seluruh Perawat Pengawas	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√
V PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																																
	PJ Online	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√

Catatan:

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat

- Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS.
- Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
- Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
- Mengisi blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik.
- Membuat laporan dalam buku catatan harian.
- Jadwal piket di ruangan Pengaduan (Poliklinik Premium Wing) dan PPID pada pukul 09:00 - 12:00 WIB, 13.00 - 16.00 WIB di ruangan PPID

II. Pengelola Laporan Pengaduan

- Membuat Jadwal piket Pengaduan
- Membuat dan merekapitulasi Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Menyimpan dan menyediakan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.

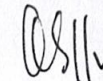
III. PJ Pengaduan di dalam dan di Luar Jam Dinas

- Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
- Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
- Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

IV. PJ Online

- Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Mengkoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N LAPOR sebagai penyelesaian pengaduan.

Padang, 31 Oktober 2023
Ketua Unit Layanan Pengaduan



Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom
NIP. 19782409 200003 2 001



MONEV PENGADUAN

**BULAN DESEMBER
TAHUN 2023**

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN DESEMBER 2023**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
2. Sebagai masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi pengaduan pada bulan Desember 2023 adalah sebagai berikut:

No.	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Ket
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak Ada Pengaduan
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan	-	-	Tidak Ada Pengaduan
3.	Email dan Telepon	-	-	Tidak Ada Pengaduan
4.	Website dan Media Sosial	-	-	Tidak Ada Pengaduan
5.	SP4N-LAPOR!	-	-	Tidak Ada Pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan masyarakat selama bulan Desember 2023 diperoleh hasil tidak terdapat kejadian pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada pemberi pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang. Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat sudah secara langsung ditangani dan diselesaikan oleh tim yang tergabung dalam Unit Layanan Pengaduan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

Dengan adanya keluhan masyarakat ini maka pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui Kotak Saran/Ruang Pelayanan Pengaduan/Email dan Telepon/Website dan Media Sosial/SP4N-LAPOR! yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan Pelayanan Publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Selain itu, perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Desember 2023 tidak ditemukan keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan agar laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif bisa terselesaikan dengan baik.

RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Padang, 02 Januari 2023
Ketua Tim



Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

**JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN DESEMBER 2023**

NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
		J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M
I Penerima Pengaduan/Sekretariat																																
1	Gesyca Rikhafina, S.I.Kom	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√		
2	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√		
3	Rani Fitriana, SKM	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√		
II Pengelola Laporan Pengaduan																																
	Ns. Novria Ningsih, S.Kep, MARS	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√		
III PJ Pengaduan di dalam Jam Dinas																																
	Kabag/Kabid Terkait	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√		
IV PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																																
	Seluruh Perawat Pengawas	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√		
V PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																																
	PJ Online	√					√	√	√				√	√	√						√	√	√					√	√	√		

Catatan:

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat

- Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS.
- Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
- Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
- Mengisi blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik.
- Membuat laporan dalam buku catatan harian.
- Jadwal piket di ruangan Pengaduan (Poliklinik Premium Wing) dan PPID pada pukul 09:00 - 12:00 WIB, 13.00 - 16.00 WIB di ruangan PPID

II. Pengelola Laporan Pengaduan

- Membuat Jadwal piket Pengaduan
- Membuat dan merekapitulasi Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Menyimpan dan menyediakan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.

III. PJ Pengaduan di dalam dan di Luar Jam Dinas

- Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
- Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
- Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

IV. PJ Online

- Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Mengkoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N LAPOR sebagai penyelesaian pengaduan.

Padang, 30 November 2023
Ketua Unit Layanan Pengaduan

Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom

NIP. 19782409 200003 2 001

LAMPIRAN 3

BERITA ACARA DAN DOKUMENTASI

PEMBUKAAN KOTAK SARAN

Unit Layanan Pengaduan (ULP) Pada
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang



ULP RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANGG

PEMBUKAAN

KOTAK SARAN



2023

PEMBUKAAN KOTAK SARAN

NO.	Lokasi Kotak Saran
1.	Instalasi Gawat Darurat
2.	Ruangan Melati
3.	Gedung Administrasi
4.	Gedung Utama
5.	Poliklinik Premium Wing
6.	Poliklinik Non Jiwa
7.	Poliklinik Anak Remaja
8.	Ruangan Anggrek
9.	Gedung Diklat
10.	Instalasi NAPZA

BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/020.6 - PMR/I - 2023

800/020.6 - PMR/I - 2023

Pada hari Rabu Tanggal 11 bulan Januari tahun dua ribu dua puluh
Tiga saya yang bertanda tangan di bawah ini :

1.50.
Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran dengan keadaan sebagai berikut :


NO.	Lokasi Kotak Saran	Isi	Keterangan
1.	Instalasi Gawat Darurat	}	
2.	Ruangan Melati		
3.	Gedung Administrasi		
4.	Gedung Utama		(E)
5.	Poliklinik Premium Wing		
6.	Poliklinik Non Jiwa		
7.	Poliklinik Anak Remaja		
8.	Raungan Anggrek		
9.	Gedung Diklat		
10.	Instalasi NAPZA		

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 11 - 1 - 2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. Tiara Saanani


Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 300/222.b - PMSR/11-2023

Pada hari Jumat Tanggal 10 bulan februari tahun dua ribu dua puluh Tiga, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran dengan keadaan sebagai berikut :

NO.	Lokasi Kotak Saran	Isi	Keterangan
1.	Instalasi Gawat Darurat		
2.	Ruangan Melati		
3.	Gedung Administrasi		
4.	Gedung Utama		
5.	Poliklinik Premium Wing		
6.	Poliklinik Non Jiwa		
7.	Poliklinik Anak Remaja		
8.	Raungan Anggrek		
9.	Gedung Diklat		
10.	Instalasi NAPZA		

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 10-2 - 2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. Dina aulia

Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/036-b-PMSP/II-2023

Pada hari Pabu Tanggal 15 bulan maret tahun dua ribu dua puluh satu, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Fimalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran dengan keadaan sebagai berikut :


NO.	Lokasi Kotak Saran	Isi	Keterangan
1.	Instalasi Gawat Darurat	}	
2.	Ruangan Melati		
3.	Gedung Administrasi		
4.	Gedung Utama		(-)
5.	Poliklinik Premium Wing		
6.	Poliklinik Non Jiwa		
7.	Poliklinik Anak Remaja		
8.	Raungan Anggrek		
9.	Gedung Diklat		
10.	Instalasi NAPZA		

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 15-3-2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. Sarah Ramasari


Wira Fimalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 000/0384/PMSR/IV-2023

Pada hari Rabu Tanggal 13 bulan April tahun dua ribu dua puluh Tiga saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran dengan keadaan sebagai berikut :

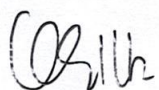
NO.	Lokasi Kotak Saran	Isi	Keterangan
1.	Instalasi Gawat Darurat	}	
2.	Ruangan Melati		
3.	Gedung Administrasi		
4.	Gedung Utama		(-)
5.	Poliklinik Premium Wing		
6.	Poliklinik Non Jiwa		
7.	Poliklinik Anak Remaja		
8.	Raungan Anggrek		
9.	Gedung Diklat		
10.	Instalasi NAPZA		

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 13-4- 2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. Febri Wulandari


Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 000/030.6 - PMSR / V - 2023

Pada hari Kamis Tanggal 4 bulan mei tahun dua ribu dua puluh Tiga, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

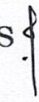



Melakukan pembukaan kotak saran dengan keadaan sebagai berikut :

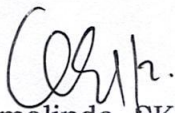
NO.	Lokasi Kotak Saran	Isi	Keterangan
1.	Instalasi Gawat Darurat	}	
2.	Ruangan Melati		
3.	Gedung Administrasi		
4.	Gedung Utama		(-)
5.	Poliklinik Premium Wing		
6.	Poliklinik Non Jiwa		
7.	Poliklinik Anak Remaja		
8.	Raungan Anggrek		
9.	Gedung Diklat		
10.	Instalasi NAPZA		

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 4-5-2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS 
2. Rani Fitriana, SKM 
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom 
4. Robi Marianto
5. Adib Restu 


Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002



DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN







An orange oval graphic with a thin orange border, centered on the page. It contains the text 'JUNI' and '2023' in a black serif font.

JUNI

2023

BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/047.2-PMSP/VI-2023

Pada hari Rabu Tanggal 14 bulan Juni tahun dua ribu dua puluh tujuh saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Fimalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut

160

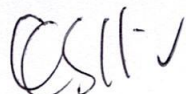
NO.	KELUHAN/KRITIKAN	NO.	KESAN/PESAN/SARAN
1.		1.	0
2.		2.	
3.		3.	
4.		4.	
5.		5.	
6.		6.	
7.		7.	
8.		8.	
9.		9.	
10.		10.	

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 14-6- 2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. SOLF Adri


Wira Fimalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: RABU/14 JUNI 2023

INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/047. E - PMSR/VI - 2023

Pada hari Rabu Tanggal 14 bulan Juni tahun dua ribu dua puluh...Tiga
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut

Melati

NO.	KELUHAN/KRITIKAN	NO.	KESAN/PESAN/SARAN
1.		1.	
2.		2.	
3.		3.	
4.		4.	
5.		5.	
6.		6.	
7.		7.	
8.		8.	
9.		9.	
10.		10.	

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 2023

Ketua,

Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. Rosni

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: RABU/14 JUNI 2023

RUANGAN MELATI



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/047.C-PMSP/VI-2023

Pada hari Rabu Tanggal 14 bulan Juni tahun dua ribu dua puluh Tiga satu, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran dengan keadaan sebagai berikut :

NO.	Lokasi Kotak Saran	Isi	Keterangan
1.	Instalasi Gawat Darurat		
2.	Ruangan Melati		
3.	Gedung Administrasi		
4.	Gedung Utama		
5.	Poliklinik Premium Wing		
6.	Poliklinik Non Jiwa		
7.	Poliklinik Anak Remaja		
8.	Raungan Anggrek	6	
9.	Gedung Diklat		
10.	Instalasi NAPZA		

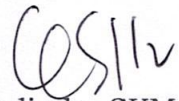
Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 2023

Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. Dgs. WET


Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: RABU/14 JUNI 2023

RUANGAN ANGGREK



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/047.6 - PMSP/VI-2023

Pada hari Selasa Tanggal 13 bulan Juni tahun dua ribu dua puluh ~~Tiga~~ saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang






Melakukan pembukaan kotak saran dengan keadaan sebagai berikut :

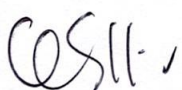
NO.	Lokasi Kotak Saran	Isi	Keterangan
1.	Instalasi Gawat Darurat		
2.	Ruangan Melati		
3.	Gedung Administrasi		
4.	Gedung Utama		
5.	Poliklinik Premium Wing	✓	1 (Kesan)
6.	Poliklinik Non Jiwa		
7.	Poliklinik Anak Remaja		
8.	Raungan Anggrek		
9.	Gedung Diklat		
10.	Instalasi NAPZA		

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 13 - 6 - 2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS 
2. Rani Fitriana, SKM 
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom 
4. Robi Marianto 
5. Pak An 


Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN

HARI/TANGGAL: SELASA/ 13 JUNI 2023

GEDUNG UTAMA



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/047.b - PMSR/VI - 2023

Pada hari Selasa Tanggal 13 bulan Juni tahun dua ribu dua puluh tiga saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran dengan keadaan sebagai berikut :

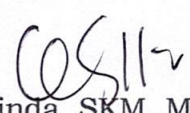
NO.	Lokasi Kotak Saran	Isi	Keterangan
1.	Instalasi Gawat Darurat		
2.	Ruangan Melati		
3.	Gedung Administrasi		
4.	Gedung Utama		
5.	Poliklinik Premium Wing	✓	1 (Keluhan kunjungan pasien)
6.	Poliklinik Non Jiwa		
7.	Poliklinik Anak Remaja		
8.	Raungan Anggrek		
9.	Gedung Diklat		
10.	Instalasi NAPZA		

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. RATHMAN


Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: SELASA/ 13 JUNI 2023

POLIKLINIK PREMIUM WING



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/047.D - PMSR/V/ - 2023

Pada hari Selasa Tanggal 13 bulan Juni tahun dua ribu dua puluh Tiga saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Fimalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut

Poliklinik Non Jiwa

NO.	KELUHAN/KRITIKAN	NO.	KESAN/PESAN/SARAN
1.		1.	<u>Bagus</u>
2.		2.	
3.		3.	
4.		4.	
5.		5.	
6.		6.	
7.		7.	
8.		8.	
9.		9.	
10.		10.	

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 2023

Ketua,

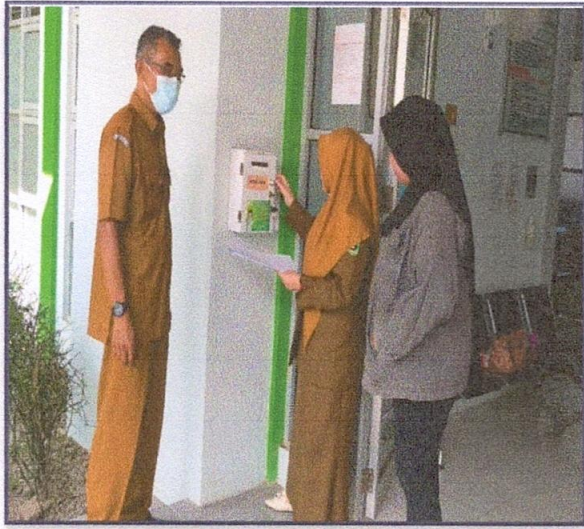
Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM RS
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom Qu
4. Robi Marianto Ro
5. Tiera Risco hu

Wira Fimalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: SELASA/ 13 JUNI 2023

POLIKLINIK NON JIWA



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/047.b - PMR/VI-2023

Pada hari Selasa Tanggal 13 bulan Juni tahun dua ribu dua puluh tiga saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut

Diklat & Litbang

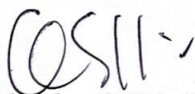
NO.	KELUHAN/KRITIKAN	NO.	KESAN/PESAN/SARAN
1.		1.	Mahasiswa membawa snack
2.		2.	untuk penguji mandiri?
3.		3.	
4.		4.	
5.		5.	
6.		6.	
7.		7.	
8.		8.	
9.		9.	
10.		10.	

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 13 - 6 - 2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS.
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. Masrial


Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN

HARI/TANGGAL: SELASA/ 13 JUNI 2023

DIKLAT dan LITBANG



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/047.b-PMSP/VI-2023

Pada hari Selasa Tanggal 13 bulan Juni tahun dua ribu dua puluh dua...¹⁹⁹
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Fimalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut

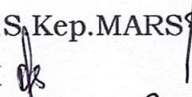



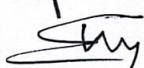
Poli Anren , Poli Psikologi

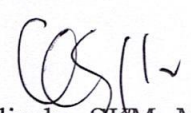
NO.	KELUHAN/KRITIKAN	NO.	KESAN/PESAN/SARAN
1.	Pelayanan Kurang Ramah	1.	Tidak Puas
2.	Sangat lambat	2.	Puas
3.		3.	
4.		4.	
5.		5.	
6.		6.	
7.		7.	
8.		8.	
9.		9.	
10.		10.	

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 13-6-2023
Ketua,

Saksi-saksi


1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS 
2. Rani Fitriana, SKM 
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom 
4. Robi Marianto 
5. ERNAYATI 


Wira Fimalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: SELASA/ 13 JUNI 2023

POLI ANAK REMAJA DAN PSIKOLOGI





JULI
2023

BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 000/057-PMJR/VII-2023

Pada hari Kamis Tanggal 27 bulan Juli tahun dua ribu dua puluh Tiga,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Poli Mon Jiwa

NO.	KELUHAN/KRITIKAN	NO.	KESAN/PESAN/SARAN
1.	<u>poli mon jiwa.</u>	1.	<u>(1)</u>
2.		2.	
3.		3.	
4.		4.	
5.		5.	
6.		6.	
7.		7.	
8.		8.	
9.		9.	
10.		10.	

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS [Signature]
2. Rani Fitriana, SKM [Signature]
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom [Signature]
4. Robi Marianto [Signature]
5. Aba Musa [Signature]

Padang, 27-7-2023
Ketua,

[Signature]
Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/07-PMUR/VII-2023

Pada hari Kamis Tanggal 27 bulan Juli tahun dua ribu dua puluh...2023
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Banap Angreik

NO.	KELUHAN/KRITIKAN	NO.	KESAN/PESAN/SARAN
1.	<u>4</u>	1.	
2.		2.	
3.		3.	
4.		4.	
5.		5.	
6.		6.	
7.		7.	
8.		8.	
9.		9.	
10.		10.	

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 27-7- 2023
Ketua,

Saksi-saksi

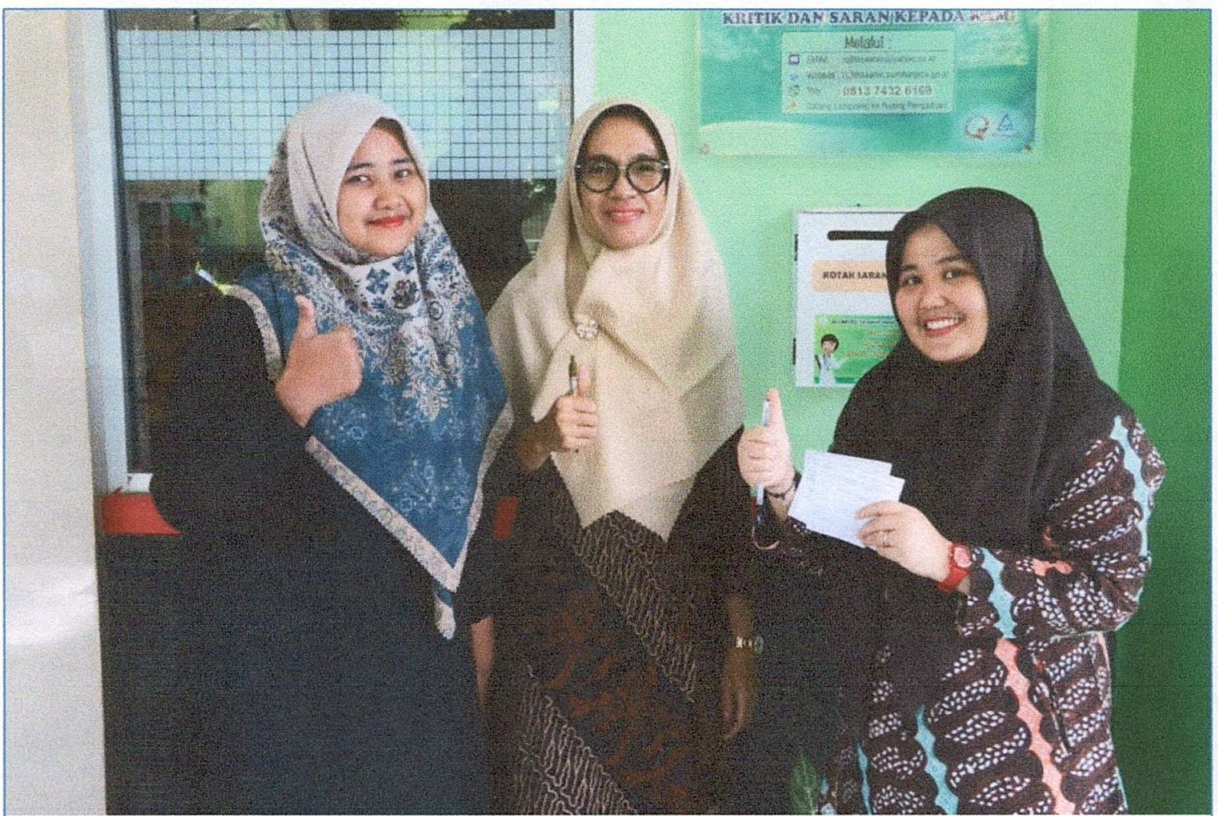
1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. Rima

Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN

HARI/TANGGAL: KAMIS/ 27 JULI 2023

RUANGAN ANGGREK



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/07 - PMSR/VI - 2023

Pada hari Ramis Tanggal 27 bulan Juli tahun dua ribu dua puluh...TJS
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Poli Anak & Remaja

NO.	KELUHAN/KRITIKAN	NO.	KESAN/PESAN/SARAN
1.	<u>poli Hartam</u>	1.	<u>(1)</u>
2.		2.	
3.		3.	
4.		4.	
5.		5.	
6.		6.	
7.		7.	
8.		8.	
9.		9.	
10.		10.	

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. Weliani

Padang, 27 - 7 - 2023
Ketua,

Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: KAMIS/ 27 JULI 2023

POLIKLINIK ANAK, REMAJA DAN PSIKOLOGI



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/057 - PUSP/VI - 2023

Pada hari Kamis Tanggal 27 bulan Juli tahun dua ribu dua puluh 2023,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

160

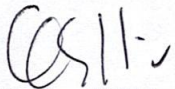
NO.	KELUHAN/KRITIKAN	NO.	KESAN/PESAN/SARAN
1.	160	1.	
2.		2.	
3.		3.	
4.		4.	
5.		5.	
6.		6.	
7.		7.	
8.		8.	
9.		9.	
10.		10.	

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 27 - 7 - 2023
Ketua,

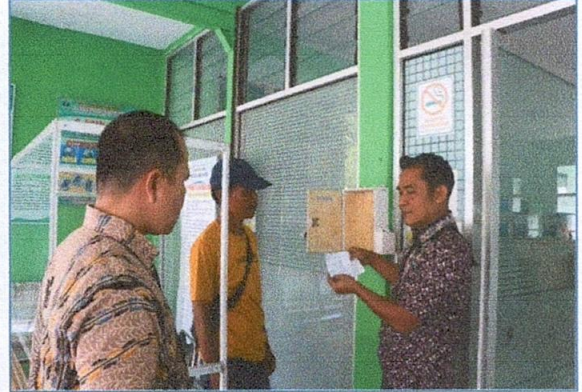
Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. Agus Lirri


Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: KAMIS/ 27 JULI 2023

INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/057-PMWR/VII-2023

Pada hari Kamis Tanggal 27 bulan Juli tahun dua ribu dua puluh ~~satu~~, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Tiga
Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran dengan keadaan sebagai berikut :

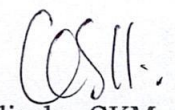
NO.	Lokasi Kotak Saran	Isi	Keterangan
1.	Instalasi Gawat Darurat		
2.	Ruangan Melati		
3.	Gedung Administrasi		
4.	Gedung Utama		
5.	Poliklinik Premium Wing	(2)	
6.	Poliklinik Non Jiwa		
7.	Poliklinik Anak Remaja		
8.	Raungan Anggrek		
9.	Gedung Diklat		
10.	Instalasi NAPZA		

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 27 - 7 - 2023
Ketua,

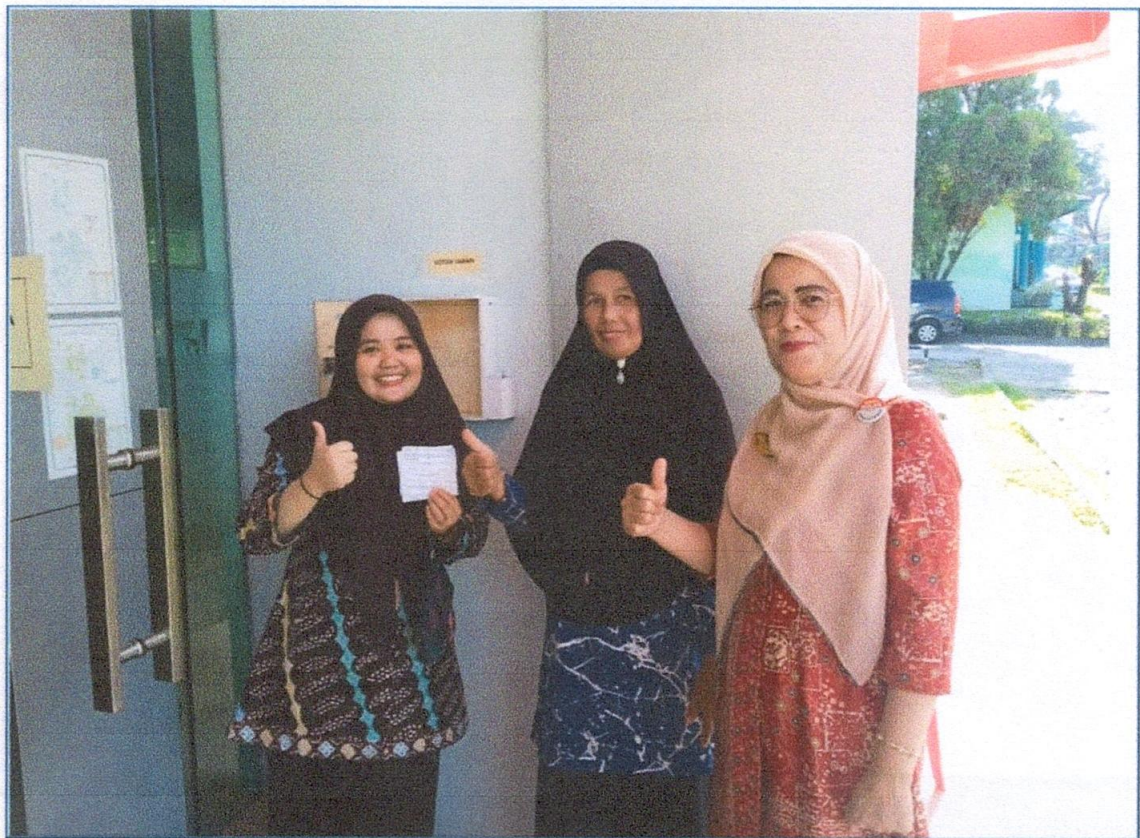
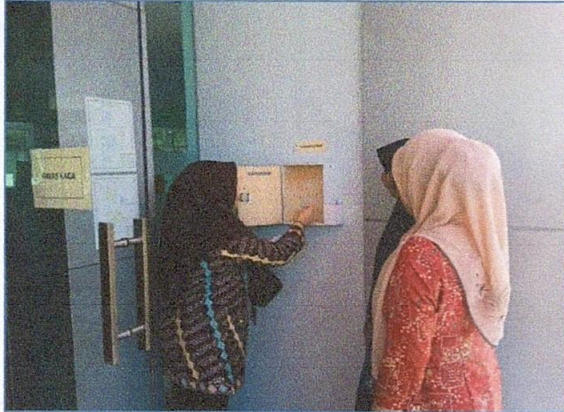
Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Mariano
5. Murniati


Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: KAMIS/ 27 JULI 2023

POLIKLINIK PREMIUM WING



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/057-PRUSP/VII-2023

Pada hari Kamis Tanggal 27 bulan Juli tahun dua ribu dua puluh dua,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Diklat

NO.	KELUHAN/KRITIKAN	NO.	KESAN/PESAN/SARAN
1.	<u>Diklat Mihil</u>	1.	
2.		2.	
3.		3.	
4.		4.	
5.		5.	
6.		6.	
7.		7.	
8.		8.	
9.		9.	
10.		10.	

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. Nanda

Padang, 27-7-2023
Ketua,

Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN

HARI/TANGGAL: KAMIS/ 27 JULI 2023

DIKLAT & LITBANG



DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN

HARI/TANGGAL: KAMIS/ 27 JULI 2023

RUANGAN MELATI



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/057-PMWR/VII-2023

Pada hari Kamis Tanggal 27 bulan Juli tahun dua ribu dua puluh ~~dua~~ satu, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran dengan keadaan sebagai berikut : Maka

NO.	Lokasi Kotak Saran	Isi	Keterangan
1.	Instalasi Gawat Darurat		
2.	Ruangan Melati		
3.	Gedung Administrasi		
4.	Gedung Utama		
5.	Poliklinik Premium Wing		
6.	Poliklinik Non Jiwa		
7.	Poliklinik Anak Remaja		
8.	Raungan Anggrek		
9. x	Gedung Diklat		
10. <u>u</u>	Instalasi NAPZA		

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS *[Signature]*
2. Rani Fitriana, SKM *[Signature]*
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom *[Signature]*
4. Robi Marianto *[Signature]*
5. Nana *[Signature]*

Padang, 27 - 7 - 2023
Ketua,

[Signature]

Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: KAMIS/ 27 JULI 2023

NAPZA



A red banner with a curved left edge and a curved right edge, containing the word "AGUSTUS" in a black serif font. The banner is positioned horizontally in the center of the page.

AGUSTUS

BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/060-PMUR/VIII-2023

Pada hari Jumat Tanggal 18 bulan Agust tahun dua ribu dua puluh...2023.
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Melalui

KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN
-	-

SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN
-

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 18 - 08 - 2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. Fatimah

Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/060 - PMSR/ VII - 2023

Pada hari Jumat Tanggal 18 bulan 08 tahun dua ribu dua puluh...2023;
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Gedung Utama

KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN
<u>-</u>	<u>-</u>

SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN
<u>-</u>

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 18-08 2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS [Signature]
2. Rani Fitriana, SKM [Signature]
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom [Signature]
4. Robi Marianto [Signature]
- 5.

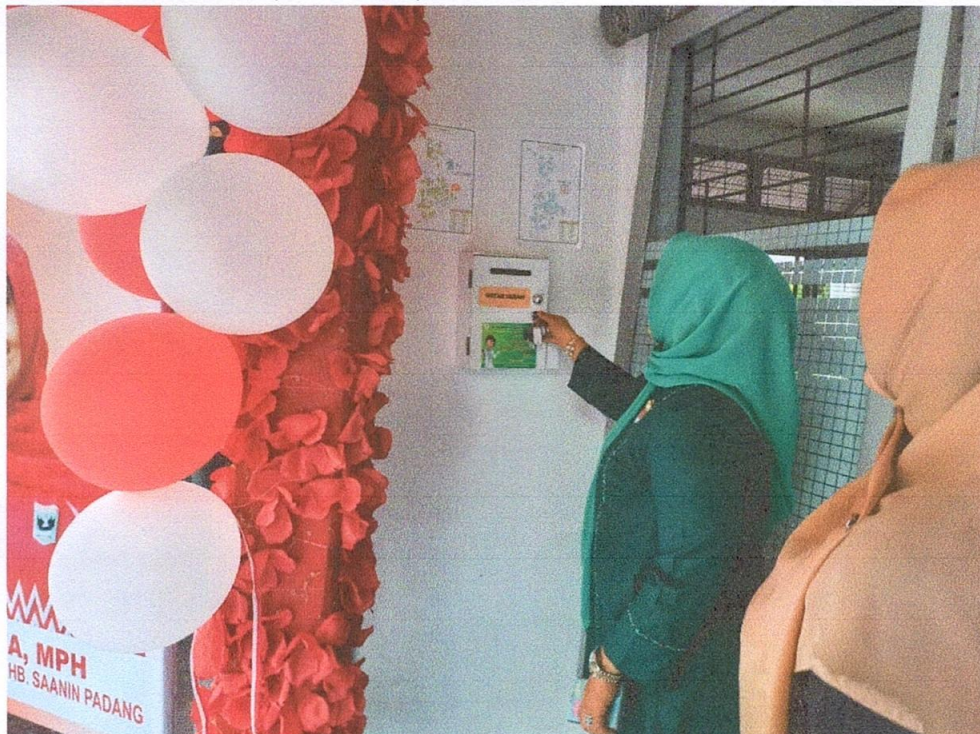
[Signature]
Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: JUMAT/ 18 AGUSTUS 2023

RUANGAN MELATI (KOSONG)



GEDUNG UTAMA (KOSONG)



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/060 - PMSR/ VIII - 2023

Pada hari Jum'at Tanggal 18 bulan 08 tahun dua ribu dua puluh...2023,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Indragiri

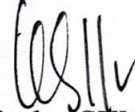
KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN
-	-

SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

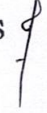




Padang, 18-08-2023

Ketua,



Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS 
2. Rani Fitriana, SKM 
3. Gesyca Rikhafina, S.I.Kom 
4. Robi Marianto 
5. Arifah Nadya, CG 

BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/060-PRUPR/VIII-2023

Pada hari Jumat Tanggal 18 bulan 08 tahun dua ribu dua puluh dua,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Wisma Anggrek

KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN
-	①

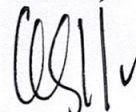
SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN

-

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.






Padang, 18 - 08 - 2023

Ketua,



Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS 
2. Rani Fitriana, SKM 
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom 
4. Robi Marianto 
5. Fike Lovan. P 

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: JUMAT/ 18 AGUSTUS 2023

NAPZA (KOSONG)



RUANGAN ANGGREK (1 BUAH)



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/060 - PMSR / VIII - 2023

Pada hari Jum'at Tanggal 18 bulan 08 tahun dua ribu dua puluh dua,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Poli Anrem.

KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN
-	-

SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN

-

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 18 - 08 - 2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS. *[Signature]*
2. Rani Fitriana, SKM *[Signature]*
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom *[Signature]*
4. Robi Mariantio *[Signature]*
5. Mura, S.Pk. *[Signature]*

[Signature]
Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/060-PMSP/VIU-2023

Pada hari Jumat Tanggal 10 bulan 08 tahun dua ribu dua puluh...Tiga
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

160

KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN
-	-

SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN

--

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 10-08-2023

Ketua,

Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. Risman Waris

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: JUMAT/ 18 AGUSTUS 2023

POLIKLINIK ANAK, REMAJA DAN PSIKOLOGI (KOSONG)



INSTALASI GAWAT DARURAT/IGD (KOSONG)



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/060 - PMUP/ VIII - 2023

Pada hari Jum'at Tanggal 10 bulan 08 tahun dua ribu dua puluh dua,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Poli Premium Wing,

KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN

SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 10-08 2023

Ketua,

Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. GUSNITA

BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/060 - PMS 2 / VII - 2023

Pada hari Jum'at Tanggal 18 bulan 08 tahun dua ribu dua puluh dua,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Diklat.



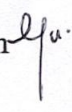


KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN
	(1)

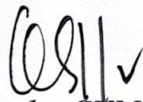
SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 18 - 08. 2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS 
2. Rani Fitriana, SKM 
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom 
4. Robi Marianto 
5. Tania Ilahi 


Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: JUMAT/ 18 AGUSTUS 2023

POLIKLINIK PREMIUM WING (1 BUAH)



DIKLAT (KOSONG)



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/060-PMSP/VIII-2023

Pada hari Jumat Tanggal 18 bulan 08 tahun dua ribu dua puluh 23
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Bedong Administrasi

KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN
-	-

SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN

-

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.



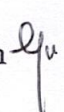

Padang, 18 - 08 - 2023

Ketua,



Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS 
2. Rani Fitriana, SKM 
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom 
4. Robi Marianto 
- 5.

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: JUMAT/ 18 AGUSTUS 2023

GEDUNG ADMINISTRASI (KOSONG)





OKTOBER

BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 00/079/PUK-~~X~~/2023

Pada hari Kamis Tanggal 12 bulan 10 tahun dua ribu dua puluh...dua
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Gedung Utama

KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN
-	-

SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN

-

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 12-10 2023

Ketua,

Wira Firmalinda

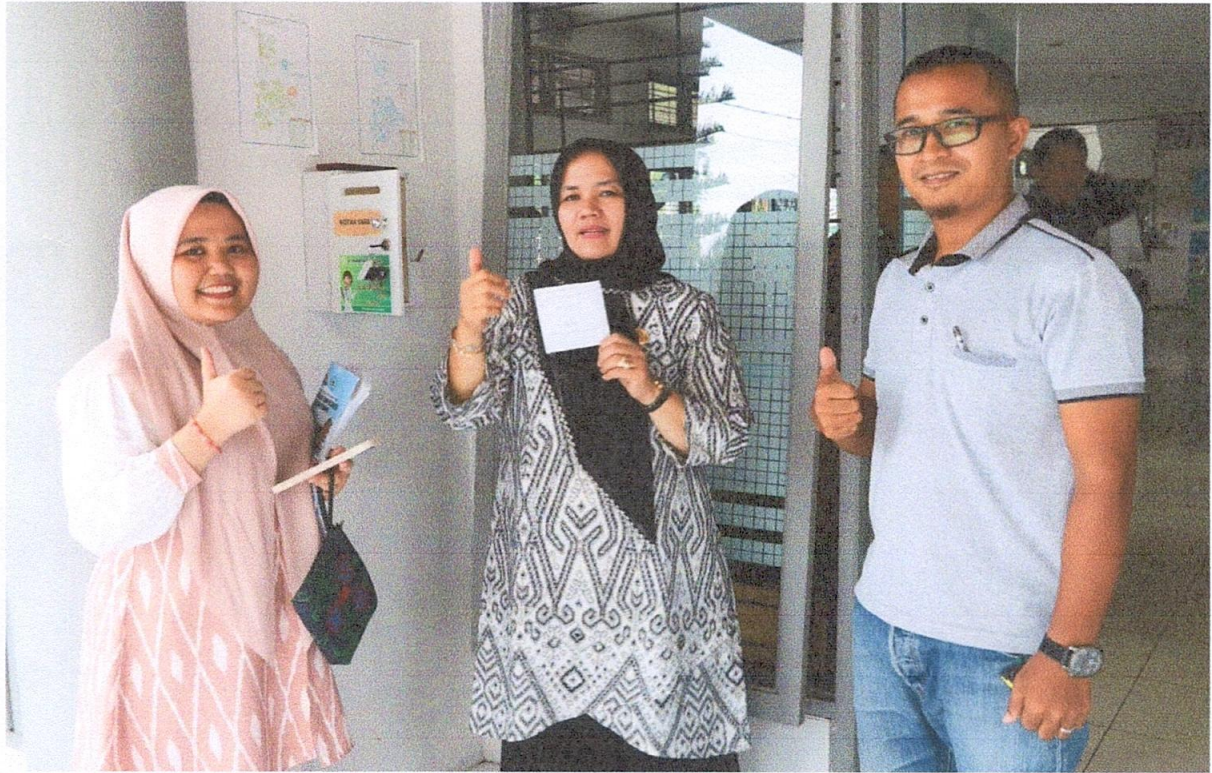
Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS [Signature]
2. Rani Fitriana, SKM [Signature]
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom [Signature]
4. Robi Marianto [Signature]
5. DEPRI AFRYANTO [Signature]

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: KAMIS/12 OKTOBER 2023

GEDUNG UTAMA (KOSONG)



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 000/079/PM52-X/2023

Pada hari [kami] Tanggal 12 bulan 10 tahun dua ribu dua puluh...¹⁹⁹⁹
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

IGD

KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN
keluhan 4	kesan Baik 1

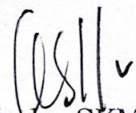
SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN
tidak saran 1

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 12-10 - 2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS f
2. Rani Fitriana, SKM ds
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom qu-
4. Robi Marianto J
5. VEBRIADRIAN D? K


Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: KAMIS/12 OKTOBER 2023

IGD (3 BUAH)



DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: KAMIS/12 OKTOBER 2023

MELATI (KOSONG)



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: ... 800/075/RSUP-X/2023

Pada hari kamis Tanggal 12 bulan 10 tahun dua ribu dua puluh dua,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Gedung Diklat

KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN
<u>-</u>	<u>-</u>

SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN

<u>-</u>

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 12-10 - 2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS [Signature]
2. Rani Fitriana, SKM [Signature]
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom [Signature]
4. Robi Marianto [Signature]
5. Aghnia Fitea [Signature]

[Signature]
Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: KAMIS/12 OKTOBER 2023

DIKLAT DAN LITBANG (KOSONG)



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/075/2018-X/2023

Pada hari kamis Tanggal 12 bulan 10 tahun dua ribu dua puluh...²⁰²³
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Instalasi NAPZA






KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN

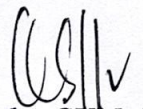
SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 12-10-2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS 
2. Rani Fitriana, SKM 
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom 
4. Robi Marianto 
5. HENSKI EUGADI 


Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: KAMIS/12 OKTOBER 2023

NAPZA (KOSONG)



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 000/079/PMWA-X/2023.....

Pada hari kamis Tanggal 12 bulan 10 tahun dua ribu dua puluh...23,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Gedung Administrasi

KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN

SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN

--

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 12 - 10 2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. Herlina Efendi, A.Md.ARS

Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: KAMIS/12 OKTOBER 2023

GEDUNG ADMINISTRASI (KOSONG)



DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: KAMIS/12 OKTOBER 2023

RUANGAN ANGGREK (1 BUAH)



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 000/075/PTUPD.X/2023

Pada hari kamis Tanggal 12 bulan 10 tahun dua ribu dua puluh dua
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Ruangan Anggrek

KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN

SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN

--

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 12-10 - 2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS *f*
2. Rani Fitriana, SKM *vk*
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom *qu-*
4. Robi Marianto *f*
5. Devi mastina putri *dit*

Wira Firmalinda
Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 300/079/PUK -x/ 2023

Pada hari Kamis Tanggal 12 bulan 10 tahun dua ribu dua puluh...2023
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Poliklinik Anak & Remaja

KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN

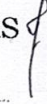


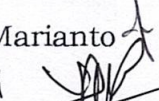

SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN

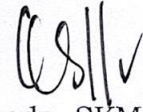
--

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 12-10-2023
Ketua,

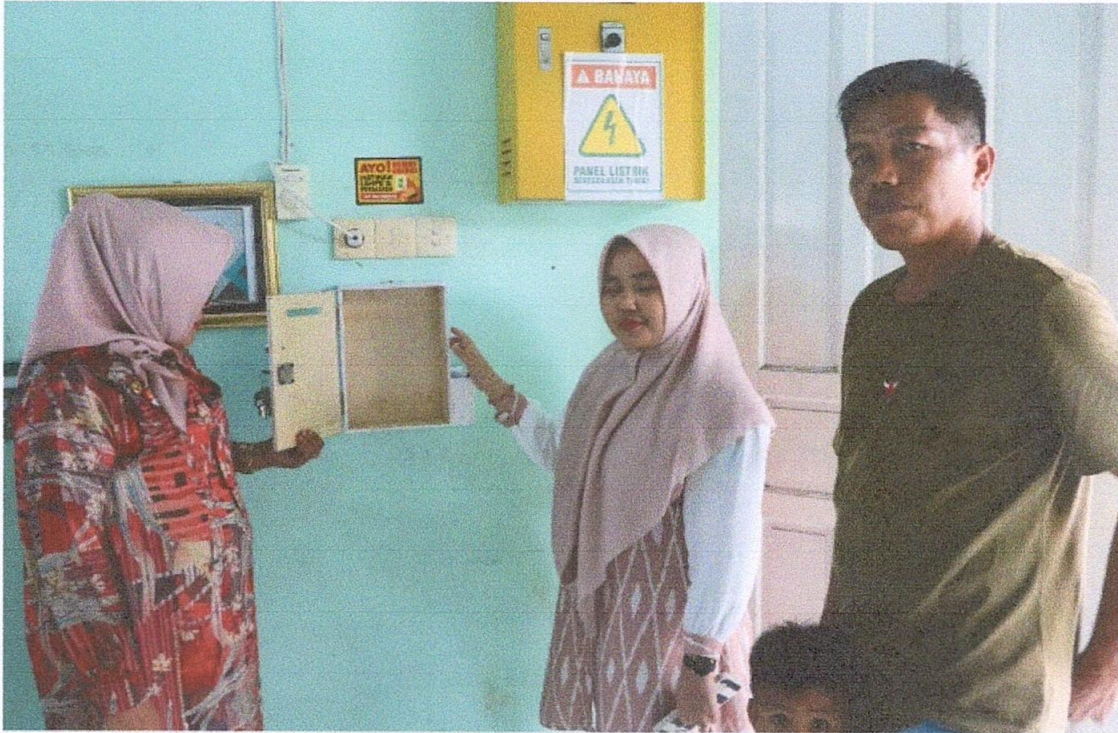
Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS 
2. Rani Fitriana, SKM 
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom 
4. Robi Marianto 
5. Hardri 


Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: KAMIS/12 OKTOBER 2023

POLIKLINIK ANAK REMAJA DAN PSIKOLOGI (KOSONG)



DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: KAMIS/12 OKTOBER 2023

POLIKLINIK NON JiWA (KOSONG)



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 800/075/PMR-X/2023

Pada hari Kamis Tanggal 12 bulan 10 tahun dua ribu dua puluh...23,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Poliklinik Non Jiwa

KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN
-	-

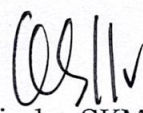
SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 12-10-2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS
2. Rani Fitriana, SKM
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom
4. Robi Marianto
5. ORIAN MURDIANTO


Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

DOKUMENTASI PEMBUKAAN KOTAK SARAN
HARI/TANGGAL: KAMIS/12 OKTOBER 2023

POLIKLINIK PREMIUM WING (KOSONG)



BERITA ACARA PEMBUKAAN KOTAK PENGADUAN

Nomor: 000/075/PMSP-X/2023

Pada hari Kamis Tanggal 12 bulan 10 tahun dua ribu dua puluh...2023,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP : 19780924 200003 2 002
Jabatan : Ketua Tim Unit Layanan Pengaduan (ULP)
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Melakukan pembukaan kotak saran di lokasi:
dengan keadaan sebagai berikut (JUMLAH)

Poliklinik Premium Wing

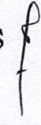



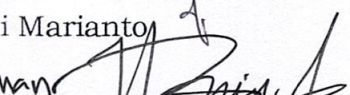
KELUHAN/KRITIKAN	KESAN/PESAN/SARAN

SARAN UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 12-10 2023
Ketua,

Saksi-saksi

1. Ns. Novria Ningsih, S.Kep.MARS 
2. Rani Fitriana, SKM 
3. Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom 
4. Robi Marianto 
5. Risman 

Wira Firmalinda, SKM. M.I.Kom
NIP. 19780924 200003 2 002

LAMPIRAN 4

LOKASI PENEMPATAN

KOTAK SARAN

Unit Layanan Pengaduan (ULP) Pada
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Lampiran 4

LOKASI PEMASANGAN KOTAK SARAN

DILINGKUNGAN RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG

1. GEDUNG UTAMA



2. IGD



3. GEDUNG ADMINISTRASI



4. POLIKLINIK NON JIWA



5. RUANGAN NAPZA



6. RUANGAN MELATI



7. RUANGAN ANGGREK



8. RUANGAN ANREM



9. DIKLAT



10. POLIKLINIK PREMIUM WING



LAMPIRAN 5

KEGIATAN SOSIALISASI LAYANAN PENGADUAN

Unit Layanan Pengaduan (ULP) Pada
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang

Lampiran 6

KEGIATAN SOSIALISASI LAYANAN PENGADUAN PADA

1. KEGIATAN APEL PAGI



2. KEGIATAN RAPAT/PERTEMUAN



3. MEDIA SOSIAL

INSTAGRAM



FACEBOOK



TIKTOK



X



LAMPIRAN 6

ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Unit Layanan Pengaduan (ULP) Pada
RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang



ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

