



LAPORAN TRI WULAN II
(APRIL-JUNI 2024)
TIM UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN,
***WHISTLE BLOWING SYSTEM* , PENGENDALIAN**
GRATIFIKASI DAN BENTURAN KEPENTINGAN
RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA
TAHUN 2024



Alamat :
Jl. Ahmad Yani No.1 Selagalas Mataram
Kode Pos 83237
Telp. (0370) 672140, Fax. 671515
Email : rsjmutiarasukma@gmail.com
Website: rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas Rahmat dan Karunia yang dilimpahkan sehingga kami dapat menyelesaikan Penyusunan Laporan Triwulan Unit Pengelolaan Pengaduan (UPP), WBS, Pengendalian Gratifikasi dan Benturan Kepentingan pada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma tahun 2024.

Penyusunan Laporan Unit Pengelolaan Pengaduan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban kami dari Unit Pengelolaan Pengaduan sekaligus sebagai bahan evaluasi terhadap penyelesaian pengaduan, kritik dan saran dalam berupa tindak lanjut dan rekomendasi terhadap manajemen Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma.

Terima kasih kami sampaikan kepada semua yang telah membantu dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat ini. Semoga juga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Kami juga menyadari laporan ini masih belum sempurna, untuk itu saran dan kritik membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Mataram, 02 Julil 2024
Unit Pegelolaan Pengaduan
RS Jiwa Mutiara Sukma
Ketua,



H. Ruslan Agandi, S.Kep.,Ns
Penata Tk.I
NIP. 19771029 199903 1 005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....i

KATA PENGANTAR.....ii

DAFTAR ISI.....iii

BAB I PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG.....1

2. RUANG LINGKUP.....1

3. MAKSUD DAN TUJUAN.....2

BAB II LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. MASYARAKAT SEBAGAI KONSUMEN.....3

2. ASAS-ASAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.....3

3. NILAI-NILAI DASAR YANG MENANGANI PENGADUAN
MASYARAKAT.....4

4. KEWAJIBAN DAN LARANGAN BAGI PETUGAS YANG
MENANGANI PENGADUAN MASAYARAKAT.....4

5. ETIKA PETUGAS DALAM MENANGANI PENGADUAN
MASYARAKAT.....4

6. LAPORAN UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT.....5

BAB III PENUTUP

1. KESIMPULAN.....6

2. SARAN.....6

BAB I

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Pengaduan merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik khususnya pada tata kelola administrasi pada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma. Unit Pengelolaan Pengaduan (UPP) WBS, Pengendalian Gratifikasi dan Benturan Kepentingan yang bertugas sebagai pengelola pengaduan dari masyarakat untuk kesempurnaan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma. Harapan kami bahwa apa yang disampaikan masyarakat sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kesehatan jiwa kepada masyarakat.

Dengan adanya standar pelayanan diharapkan penanganan keluhan dan pengaduan oleh Unit Pengelolaan Pengaduan (UPP) WBS, Pengendalian Gratifikasi dan Benturan Kepentingan dapat dilaksanakan dengan efektif, efisien, tepat waktu, tepat sasaran, akuntabel dan memenuhi rasa keadilan pengadu dan yang diadukan.

2. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup yang mendasari penyusunan Laporan Unit Pengelolaan Pengaduan WBS, Pengendalian Gratifikasi dan Benturan Kepentingan pada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma yaitu :

2.1 Falsafah Laporan Unit Pengelolaan Pengaduan WBS, Pengendalian Gratifikasi dan Benturan Kepentingan

Setiap tindakan manusia selalu memiliki dasar filosofi yang sering tidak disadari, dasar pemikiran yang muncul dari filosofi tersebut merupakan pendorong kuat terhadap semua tindakannya. Filosofi yang mendasari laporan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma yang merupakan ujung tombak sebuah rumah sakit dalam memberikan semua informasi yang ada baik kepada internal rumah sakit yaitu semua jajaran manajemen rumah sakit maupun eksternal rumah sakit yaitu kepada semua lapisan masyarakat Nusa Tenggara Barat yang telah mempercayakan pelayanan kesehatan khususnya kesehatan jiwa. Sehingga semua jajaran manajemen dapat bersinergi satu sama lain dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap semua lapisan masyarakat.

2.2 Pengertian Laporan Unit Pengelolaan Pengaduan WBS, Pengendalian Gratifikasi dan Benturan Kepentingan

Laporan Unit Pengelolaan Pengaduan dan WBS adalah upaya dalam menerima dan mempertanggungjawabkan semua keluhan, pengaduan atau saran yang bersifat membangun baik dari instansi pemerintah atau swasta kelompok maupun perorangan yang disampaikan masyarakat

kepada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma secara langsung atau tidak langsung, tertulis dan juga melalui saluran yang ada sebagai bentuk penerapan pelaksanaan pengawasan oleh masyarakat.

Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, konfirmasi, klarifikasi, penyelesaian keluhan, tindak lanjut, rekomendasi, pencatatan dan pelaporan.

3. MAKSUD DAN TUJUAN

3.1 Maksud

Adapun maksud dari penyusunan laporan pengelolaan pengaduan masyarakat ini adalah untuk menyediakan informasi dan panduan yang jelas bagi pelaksana pelayanan maupun pengguna pelayanan mengenai pengaduan masyarakat di lingkungan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

3.2 Tujuan

a. Tujuan Umum

Tujuannya adalah untuk mendorong kelancaran proses penanganan pengaduan masyarakat sesuai dengan proporsinya dalam rangka terwujudnya penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik dan didalamnya terkandung tata kelola administrasi rumah sakit yang baik juga.

b. Tujuan Khusus

1. Mendata jumlah pengaduan dan identitas pengadu yang masuk kepada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma.
2. Mengetahui dimana tempat pengaduan diterima dan siapa yang menerima pengaduan tersebut.
3. Mengklasifikasikan jenis-jenis aduan yang diberikan oleh pengadu.
4. Mengklasifikasikan jenis masalah yang terdapat dalam pengaduan yang diterima.
5. Melakukan konfirmasi dan memberikan klarifikasi, tindak lanjut dan rekondasi dari masalah kepada pengadu dengan segera.
6. Melakukan monitoring terhadap masalah dalam pengaduan apakah masalah tersebut sudah ditindaklanjuti atau belum.

BAB II

LAPORAN UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN, WBS, PENGENDALIAN GRATIFIKASI DAN BENTURAN KEPENTINGAN

1. MASYARAKAT SEBAGAI KONSUMEN

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksud masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga neagara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dengan demikian dapat ditarik pemahaman bahwa masyarakat adalah konsumen dan sebaiknya konsumen adalah masyarakat yang memakai atau menerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sebagai pengguna atau penerima manfaat, masyarakat berhak untuk melakukan komplain/pengaduan bila mendapatkan pelayanan yang mengecewakan atau tidak sesuai harapan. Konsumen terdiri dari konsumen internal dan konsumen eksternal yang meliputi anatara lain :

- a. Konsumen/pelanggan (pasien, keluarga pasien, pengunjung rumah sakit)
- b. Karyawan/staf (tenaga medis, paramedis, non medis)
- c. Pimpinan.

2. ASAS-ASAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WBS

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, diatur asas-asas penanganan pengaduan masyarakat yang terdiri dari :

- a. Kepastian hukum yaitu : mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai pengaduan masyarakat.
- b. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas.
- c. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar pejabat berwenang dan aparatur pemerintah terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
- d. Efektifitas dan efisien yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
- e. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat baik proses maupun tindak lanjut.

"Rumah Sakit Jiwa Dambaan Masyarakat dengan Mutu Terkini"

- f. Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta dan bukti tanpa dipengaruhi prasangka tidak bersalah, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu.
- g. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang.
- h. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkannya.

3. NILAI-NILAI DASAR YANG MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT

Petugas yang menangani unit pengelolaan pengaduan masyarakat pada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma wajib menjunjung nilai-nilai dasar sebagai berikut :

- a. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat.
- b. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat.
- c. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun.
- d. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

4. KEWAJIBAN DAN LARANGAN BAGI PETUGAS YANG MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT

Adapun kewajiban dan larangan yang harus dipatuhi oleh petugas penanganan pengaduan masyarakat di lingkup Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma antara lain :

- a. Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional
- b. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- c. Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja
- d. Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja
- e. Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait dengan jabatan, pelapor

Petugas yang menangani pengaduan masyarakat dilarang :

- a. Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan
- b. Menerima imbalan dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat
- c. Meminta dan menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat
- d. Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang berwenang
- e. Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi dan kelompok.

5. ETIKA PETUGAS DALAM MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT

Beberapa etika yang wajib diterapkan petugas penanganan unit pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelapor di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma antara lain :

- a. Etika terhadap pelapor meliputi :
 - 1) Memberikan pelayanan dan empati, hormat, santun, tanpa pamrih dan tanpa adanya unsur paksaan
 - 2) Memberikan pelayanan secara tepat, cepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif
 - 3) Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- b. Etika terhadap terlapor meliputi :
 - 1) Menjunjung tinggi praduga tidak bersalah
 - 2) Menghormati hak-hak pelapor.
- c. Etika terhadap sesama petugas yang menangani pengaduan masyarakat
 - 1) Menjalin kerjasama secara korporatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan.
 - 2) Menggalang rasa kebersamaan
 - 3) Menghargai perbedaan pendapat
 - 4) Saling membimbing, mengingatkan dan mengoreksi.

BAB III

ANALISA LAPORAN UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN WBS, PENGENDALIAN
GRATIFIKASI DAN BENTURAN KEPENTINGAN

TRIWULAN II (APRIL-JUNI) TAHUN 2024

1. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Media

No	Bulan	Media Pengaduan	Tujuan Pengaduan	Isi Pengaduan
1	April 2024	- Kotak saran - Kotak saran - Link UPP	- Bidang Pelayanan - Bidang Pelayanan - Bagian TU	- Keluhan terhadap dr. Agustin yang tidak vicite hari sabtu & minggu - Respon time DPJP di IGD yang sangat lama sehingga pasien menunggu lama untuk masuk ruangan rawat inap - Aduan Gratifikasi Pelapor mendapatkan kiriman Hampers Lebaran
2	Mei 2024	- WhatsApp - WhatsApp - Kotak saran - WhatsApp - QR WBS - QR WBS - WhatsApp - WhatsApp - WhatsApp - WhatsApp - QR WBS	- Bidang Pelayanan - Bidang Penunjang - Bidang Penunjang - Bidang Penunjang - Bidang Penunjang - Bidang Penunjang - Bidang Penunjang - Bidang Penunjang - Bidang Penunjang - Bidang Penunjang	- Alur proses penjemputan pasien di masyarakat - Pendaftaran online gangguan - Obat sering habis stoknya - pendaftaran online tidak bisa di buka - petugas loundry tidak ada yang jaga pas libur - cctv rusak lama tidak diperbaiki - Pendaftaran online gangguan - Pendaftaran online gangguan - Pendaftaran online gangguan - Pendaftaran online gangguan Aduan WBS - Petugas farmasi tidak ada di ruangan saat shift
3	Juni 2024	- WhatsApp - WhatsApp - WhatsApp - SP4N Lapor - WhatsApp	- Bidang Penunjang - Bidang Penunjang - Bidang Penunjang - Bidang Pelayanan - Bidang Penunjang	- Gangguan pendaftaran online - Gangguan pendaftaran online - Gangguan pendaftaran online - Aduan pasien jiwa yg kurang mampu di kab Bima - Gangguan pendaftaran online

		- WhatsApp	- Bidang Pelayanan	Aduan WBS - Aduan sikap petugas loket pendaftaran
		- WhatsApp	- Bidang Pelayanan	Aduan Gratifikasi - Ruang Anggrek menerima kiriman buah dari keluarga pasien

Jumlah pengaduan berdasarkan media pengaduan Triwulan II tahun 2024 adalah :

- a. Kotak Saran : 3 Pengaduan
- b. Langsung : 0 Pengaduan
- c. Medsos PPID : 0 Pengaduan
- d. Link UPP : 1 Pengaduan
- e. WhatsApp : 13 Pengaduan
- f. App JKN Mobile : 0 Pengaduan
- g. Google Review : 0 Pengaduan
- h. SP4N LAPOR : 1 Pengaduan
- i. Aplikasi NTBCare : 0 Pengaduan
- j. QR WBS : 3 Pengaduan
- Jumlah : 21 Pengaduan

2. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Tujuan Pengaduan

- a. Bidang Pelayanan : 6 Pengaduan
- b. Bidang Penunjang : 14 Pengaduan
- c. Bagian Tata Usaha : 1 Pengaduan
- d. Jumlah : 21 Pengaduan

3. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Jenis Pengaduan

- a. Pengaduan Pelayanan : 17 Pengaduan
- b. Whistle Blowing System : 2 Pengaduan
- c. Pengendalian Gratifikasi : 2 Pengaduan
- d. Benturan Kepentingan : 0 Pengaduan
- e. Jumlah : 21 Pengaduan

4. Jumlah pengaduan Berdasarkan Waktu Penyelesaian Pengaduan

Semua pengaduan di selesaikan dalam waktu 1 x 24 jam

5. Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

Dari 21 pengaduan yang diterima, status penanganan atas pengaduan tersebut bulan April s.d. Juni 2024 sebagai berikut :

Tabel Status Penanganan pengaduan Masyarakat

No	Persentase Penanganan Pengaduan Masyarakat	Jumlah	Persen
1	Jumlah pengaduan masyarakat yang harus di tindaklanjuti	21	100%
2	Jumlah pengaduan masyarakat yang sedang diproses	0	0
3	Jumlah pengaduan masyarakat yang selesai di tindaklanjuti	21	100%

6. Jumlah Pengaduan Menurut Grading

Grading Pengaduan dibagi menjadi tiga jenis yaitu hijau, kuning dan merah. Grading Hijau merupakan pengaduan yang bisa langsung ditindaklanjuti, Grading Kuning untuk pengaduan yang membutuhkan koordinasi dengan sektor-sektor atau lintas bagian di rumah sakit, serta Grading Merah untuk pengaduan yang masalah keluhannya kemungkinan akan mengancam sengketa pelanggan sampai ke pengadilan atau mengancam nyawa.

No	Grading Pengaduan	Jumlah	Persentase	Keterangan
1	Grading Hijau	21	100%	
2	Grading Kuning	0	0	
3	Grading Merah	0	0	
	Jumlah	21	100%	

7. LAPORAN UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN (UPP)
TRI WULAN II (APRIL-JUNI) TAHUN 2024

	Asal Pengaduan	Sarana Pengaduan							Isi Pengaduan				
		SMS, Telp, WA, Fax	Kotak Saran	Pengaduan Langsung	Medsos Website, PPID	Link UPP Email	APP SP4N LA POR, NTB CARE	APP JKN BPJS	Saran, Pertanyaan, Keluhan	Tanggal	Tindak Lanjut	Rekomendasi	Grading
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	14	15	16
1	April 2024		√						Saya mengeluh karena dokter Agustin tidak datang pada hari sabtu dan minggu ke Ruang Kenanga untuk periksa pasien	06-04-2024	- Aduan sudah diteruskan ke Kasie Pelayanan Medik untuk di tindak lanjut - Bahwa pada hari libur ada jadwal DPJP yang periksa ke ruangan	Agar Kasie Pelayanan Medik mengarahkan DPJP agar tetap melakukan pemeriksaan pasien pada hari libur sesuai jadwal	
2			√						Datang jam 1 malam sampai jam 1 siang belum pindah ke ruangan, pelayanan penunjang telah dilakukan prosedur administrasi juga sudah dilakukan. Diinfokan oleh perawat yg jaga kendalanya adalah menunggu respon dokter (DPJP) agar bisa segera dipindahkan	10-04-2024	- Aduan sudah diteruskan ke Kasie Pelayanan Medik untuk ditindak lanjut - Sudah di infokan juga setiap hari ada jadwal DPJP	Agar Kasie Pelayanan Medik mengarahkan DPJP agar tetap melakukan pemeriksaan pada pasien setiap hari sesuai jadwal	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	14	15	16
1	Mei 2024	√							Selamat sore, perkenalkan sy sofi dari lingkungan gegutu timur kelurahan rembiga Kec. Selaparang ingin mengadukan	01-05-2024	Pengadu diarahkan agar menghubungi Puskesmas terdekat (PKM Selaparang) dan petugas keamanan	Diharapkan agar Humas bekerja sama dengan PKRS selalu memberikan informasi	

"Rumah Sakit Jiwa Dambaan Masyarakat dengan Mutu Terkini"



								orang gila yg ada di lingkungan kami yg sudah meresahkan kampung terutama keluarga sy. Org gila ini kerap mengamuk dan memukul, pihak keluarga org gila tersebut tidak mau ambil resiko sedangkan sy sebagai keluarganya sangat takut dan khawatir. Apakah pihak rumah sakit jiwa bisa menjemput orang gila tersebut. Kami sangat mohon bantuannya		lingkungan (Kaling, Babinsa) nntinya oleh Puskesmas akan di rujuk ke RSJMS utk penanganan lebih lanjut	kepada masyarakat tentang alur pelaporan OGDJ melalui media yang ada	
2		√						Mau daftar online tp kok gagal login	06-05-2024	Aduan sudah disampaikan ke Intalasi SIRS untuk di tindak lanjut dan untuk segera melakukan perbaikan pada applikasi pendaftaran online	Diharapkan Instasi SIRS bekerja sama dengan Humas untuk informasi awal jika ada gangguan pada applikasi pendaftaran online melalui media yang ada (medsos, website)	
3			√					Stok obat sering habis dan sering diganti jadwal dokter di applikasi daftar online	21-05-2024	Aduan sudah diteruskan ke Kasie Penunjang Medis dan Instalasi Farmasi, bahwa persediaan obat sangat tergantung pada anggaran yang ada untuk pengadaan obat dan untuk jadwal dokter tergantung pada dokter tersebut. Akan diusahakan jadwal dokter tetap diupdate	Diharapkan Instasi SIRS bekerja sama dengan Humas untuk informasi awal jika ada perubahan jadwal dokter pada applikasi daftar online melalui media yang ada (medsos, website)	

“Rumah Sakit Jiwa Dambaan Masyarakat dengan Mutu Terkini ”



4		√						Assalamualikum wr wb... kenapa saya coba daftar online dari semalam sampai sekarang gak bisa ya? Apa servernya bermasalah?	27-05-2024	Aduan sudah disampaikan ke Intalasi SIRS untuk di tindak lanjut dan untuk segera melakukan perbaikan pada aplikasi pendaftaran online	Diharapkan Instasi SIRS bekerja sama dengan Humas untuk informasi awal jika ada gangguan pada aplikasi pendaftaran online melalui media yang ada (medsos, website)	
5						√		Pada hari libur panjang terkadang petugas laundry ikut libur juga yg berdampak pasien tidak ganti baju karena persediaan nihil. Saran : seharusnya petugas laundry harus ada yg shif tiap hari walaupun hari libur. Knp ya	28-05-2024	Aduan sudah disampaikan ke Kasie Penunjang Non Medis untuk di tindak lanjut dan berkoordinasi dengan petugas laundry	Sudah seharusnya bahwa semua yang bekerja di RSJMS adalah pelayanan jadi setiap hari di laundry juga ada yang jaga atau shift meski dihari libur	
6						√		cctv sdh lama rusak, secepat diperbaiki sdh karena sdh buat amprahan	29-05-2024	Aduan sudah disampaikan ke Kasie Penunjang Non Medis untuk di tindak lanjut dan berkoordinasi dengan petugas IPSRS	Diharapkan agar ada pembagian tugas yang jelas pada Instalasi IPSRS sehingga setiap ada perbaikan ada yang menangani kerusakan tersebut	
7		√						Mau daftar tapi poli tujuan tak muncul, kosong halamannya, mohon jawabannya	30-05-2024	Aduan sudah disampaikan ke Intalasi SIRS untuk di tindak lanjut dan di infokan bahwa aplikasi sedang dalam proses maintenance update di google playstore	Diharapkan Instasi SIRS bekerja sama dengan Humas untuk informasi awal jika ada gangguan pada aplikasi pendaftaran online melalui media yang ada (medsos, website)	

“Rumah Sakit Jiwa Dambaan Masyarakat dengan Mutu Terkini ”



8		√						Kenapa TDK bisa login di aplikasi pendaftaran online	30-05-2024	Aduan sudah disampaikan ke Intalasi SIRS untuk di tindak lanjut dan di infokan bahwa aplikasi sedang dalam proses maintenance update di google playstore	Diharapkan Instasi SIRS bekerja sama dengan Humas untuk informasi awal jika ada gangguan pada aplikasi pendaftaran online melalui media yang ada (medsos, website)	
9		√						Apakah aplikasi daftar online rsjms sedang bermasalah,,karena dr tadi pagi tidak bisa daftar untuk hari ini dan besok. Terima kasih	31-05-2024	Aduan sudah disampaikan ke Intalasi SIRS untuk di tindak lanjut dan di infokan bahwa aplikasi sedang dalam proses maintenance update di google playstore	Diharapkan Instasi SIRS bekerja sama dengan Humas untuk informasi awal jika ada gangguan pada aplikasi pendaftaran online melalui media yang ada (medsos, website)	
10		√						Asalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh kepala kenapa login gagal terus apa masalahnya	31-05-2024	Aduan sudah disampaikan ke Intalasi SIRS untuk di tindak lanjut dan di infokan bahwa aplikasi sedang dalam proses maintenance update di google playstore	Diharapkan Instasi SIRS bekerja sama dengan Humas untuk informasi awal jika ada gangguan pada aplikasi pendaftaran online melalui media yang ada (medsos, website)	
1	2											16
1	Juni 2024	√						Asalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh kepala kenapa login gagal terus apa masalahnya	01-06-2024	Aduan sudah disampaikan ke Intalasi SIRS untuk di tindak lanjut dan untuk segera melakukan perbaikan pada aplikasi pendaftaran online Sudah diberikan informasi	Diharapkan Instalasi SIRS bekerja sama dengan Humas untuk informasi awal jika ada gangguan pada aplikasi pendaftaran online	

“Rumah Sakit Jiwa Dambaan Masyarakat dengan Mutu Terkini ”



TERAKREDITASI PARIPURNA
KARS 2012

											bahwa aplikasi sedang dalam maintenence	melalui media yang ada (medsos, website)	
2		√							Sya mau ngadu,, kenapa daftar online nya gak bisa selalu gagal login	02-06-2024	Aduan sudah disampaikan ke Intalasi SIRS untuk di tindak lanjut dan untuk segera melakukan perbaikan pada aplikasi pendaftaran online Sudah diberikan informasi bahwa aplikasi sedang dalam maintenence	Diharapkan Instalasi SIRS bekerja sama dengan Humas untuk informasi awal jika ada gangguan pada aplikasi pendaftaran online melalui media yang ada (medsos, website)	
3		√							Maaf mengganggu bagaimana dengan pendaftaran onlinenya bapak/ibu, kenapa belum bisa?	03-06-2024	Aduan sudah disampaikan ke Intalasi SIRS untuk di tindak lanjut dan untuk segera melakukan perbaikan pada aplikasi pendaftaran online Sudah diberikan informasi bahwa aplikasi sedang dalam maintenence	Diharapkan Instalasi SIRS bekerja sama dengan Humas untuk informasi awal jika ada gangguan pada aplikasi pendaftaran online melalui media yang ada (medsos, website)	
4								√	Aduan terkait dengan ibu hadijah yang mengalami gangguan jiwa yang saat ini beradadi rumahnya di Desa Ndano Na'e Kec. Donggo Kab. Bima yang berasal dari keluarga yang kurang mampu	10-06-2024	Pengadu diarahkan agar menghubungi Puskesmas terdekat dan oleh Puskesmas akan di lakukan pemeriksaan serta akan merujuk ke RSJMS apabila dibutuhkan	Diharapkan agar Humas bekerja sama dengan PKRS selalu memberikan informasi kepada masyarakat tentang alur pelaporan OGDJ melalui media yang ada	

"Rumah Sakit Jiwa Dambaan Masyarakat dengan Mutu Terkini"

5		√							kenapa aplikasi daftar online tdk bisa login	30-06-2024	Aduan sudah disampaikan ke Intalasi SIRS untuk di tindak lanjut dan untuk segera melakukan perbaikan pada aplikasi pendaftaran online Sudah diberikan informasi bahwa aplikasi sedang dalam maintenance	Diharapkan Instalasi SIRS bekerja sama dengan Humas untuk informasi awal jika ada gangguan pada aplikasi pendaftaran online melalui media yang ada (medsos, website)	
---	--	---	--	--	--	--	--	--	--	------------	--	--	---

“Rumah Sakit Jiwa Dambaan Masyarakat dengan Mutu Terkini ”



**8. WHISTLE BLOWING SYSTEM (WBS) RUMAH SAKIT Jiwa MUTIARA SUKMA
TRI WULAN II (APRIL-JUNI) TAHUN 2024**

	Asal Pengaduan	Sarana Pengaduan							Isi Pengaduan				
		SMS, Telp, WA, Fax	Kotak Saran	Pengaduan Langsung	Medsos Websit PPID	Link UPP Email QR WBS	APP SP4N LA POR, NTB CARE	APP JKN BPJS	Saran, Pertanyaan, Keluhan	Tanggal	Tindak Lanjut	Rekomendasi	Grading
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	14	15	16
1	Tn. KB					√			Aduan terhadap Petugas Farmasi Semalam sekitar jam 01.45 WITA resep dari IGD tidak terlayani, petugas shift malam tidak ada ditempat (ditelpon, didatangi ke farmasi oleh petugas IGD tidak ada orang) petugas farmasi tidak ada merespon dan tidak standby sampai ada note menggunakan kertas ditempel. Pasien butuh segera pemberian therapy akhirnya petugas IGD sampai membuka troli emergency dan ada beberapa obat yg tidak ada kemudian segera dibeliakan ke RS lain dengan uang pribadi. Setelah itu pada jam 06.00 WITA petugas farmasi merespon mengatakan kalau petugas ketiduran.	08-05-2024	Aduan sudah diteruskan ke Kepala Instalasi Farmasi dan Kasie Penunjang Medis terkait aduan disiplin petugas farmasi untuk diproses dan memberikan teguran terhadap pelanggaran tersebut	Diharapkan agar semua petugas tetap menjalankan tugas sesuai SOP, tidak meninggalkan tempat tugas tanpa keterangan yang jelas sehingga tidak mengganggu pelayanan pada pasien di RSJMS	
2.	Tn.M	√							Assalammu,allaikum, selamat siang maaf saya mengajukan keluhan masalah pelayanan d loket pendaftaran yang maaf cara penyampaian kepada pasien tidak enak d dengar maaf apa tidak pernah ada bimbingan cara komunikasi yg baik dalam melakukan pelayana kepada pasien	27-06-2024	Aduan sudah disampaikan ke Kasie Pelayanan Medis untuk di tindak lanjut dan segera melakukan klarifikasi dengan petugas yang	Diharapkan semua petugas di RSJMS dalam melakukan komunikasi dengan pasien	

"Rumah Sakit Jiwa Dambaan Masyarakat dengan Mutu Terkini"



									maaf sy sebutkan nama petugas loketnya (MAYA)		bersangkutan	agar tetap melakukan komunikasi efektif dalam memberikan service excelent	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------------	--	--

“ Rumah Sakit Jiwa Dambaan Masyarakat dengan Mutu Terkini ”



9. LAPORAN PENGENDALIAN GRATIFIKASI RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA
TRI WULAN II (APRIL-JUNI) TAHUN 2024

	Asal Pengaduan	Sarana Pengaduan							Isi Pengaduan				
		SMS, Telp, WA, Fax	Kotak Saran	Pengaduan Langsung	Medsos Website, PPID	Link UPP Email	APP SP4N LA POR, NTB CARE	APP JKN BPJS	Saran, Pertanyaan, Keluhan	Tanggal	Tindak Lanjut	Rekomendasi	Grading
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	14	15	16
1	Dr.Hj.W					√			Gratifikasi Pelapor mendapatkan kiriman Hampers Lebaran dari mitra kerja eksternal/rekanan. Adapun bentuk Hampers tersebut adalah 1 set pakaian perlengkapan sholat untuk wanita dan 1 set peralatan makan, minum	07-04-2024	Terima kasih atas laporannya Aduan sudah di klarifikasi dengan pelapor terkait kepentingan rekanan memberikan hampers tersebut	Diharapkan agar semua pegawai di lingkup RSJ Mutiara Sukma agar melaporkan ke Tim UPP jika menerima gratifikasi dalam bentuk apapun	
1	Tn.W	√							Gratifikasi Assalamualaikum, ini mau lapor ada keluarga pasien yang bawain buah dan pasiennya sudah lama pulang, terima kasih	05-06-2023	Terima kasih atas laporannya Hasil klarifikasi aduan: Buah dalam kresek dengan berat 4 kg dari keluarga pasien an.Ibnu Hiban sudah pulang 2 minggu yang lalu, sebagai ucapan terima kasih telah merawat keluarganya menjadi lebih baik	Diharapkan agar semua pegawai di lingkup RSJ Mutiara Sukma agar melaporkan ke Tim UPP jika menerima gratifikasi dalam bentuk apapun	

“Rumah Sakit Jiwa Dambaan Masyarakat dengan Mutu Terkini ”



10. LAPORAN BENTURAN KEPENTINGAN RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA
TRI WULAN II (APRIL-JUNI) TAHUN 2024

	Asal Pengaduan	Sarana Pengaduan							Isi Pengaduan				
		SMS, Telp, WA, Fax	Kotak Saran	Pengaduan Langsung	Medsos Website, PPID	Link UPP Email	APP SP4N LA POR, NTB CARE	APP JKN BPJS	Saran, Pertanyaan, Keluhan	Tanggal	Tindak Lanjut	Rekomendasi	Grading
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	14	15	16
									NIHIL Sudah dilakukan sosialisasi tentang apa dan bagaimana penanganan Benturan Kepentingan kepada civitas hospitalia RSJMS secara rutin				

“Rumah Sakit Jiwa Dambaan Masyarakat dengan Mutu Terkini ”



BAB IV

KESIMPULAN DAN PENUTUP

1. KESIMPULAN

Laporan penanganan unit pengelolaan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma sangat diperlukan sebagai bahan informasi rumah sakit kepada semua jajaran manajemen untuk mengevaluasi semua kegiatan yang ada di rumah sakit serta bagi semua lapisan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan khususnya kesehatan jiwa demi membangun dan meningkatkan citra rumah sakit dengan menerima berbagai macam pengaduan dari masyarakat baik yang bersifat keluhan atau pengaduan maupun saran yang bersifat konstruktif.

Hal ini juga membuktikan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma sangat tinggi dan sudah menjadi rumah sakit pilihan masyarakat. Disinilah peran fungsi serta strategi Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga menjadi rumah sakit dambaan masyarakat.

Berdasarkan SOP Penanganan Unit Pengaduan Masyarakat yang menjadi ketentuan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma, unit pengaduan yang bertugas menerima, mencatat, menelaah/ mengkaji, melaporkan dan menindaklanjuti dan memberikan rekomendasi agar dengan adanya pengaduan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma, hal ini bertujuan untuk melaksanakan perbaikan dan kepuasan masyarakat secara terus-menerus serta peningkatan mutu pelayanan dari seluruh unit pelayanan.

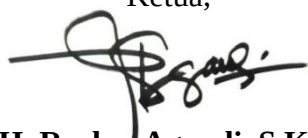
2. SARAN

Sebagai satu-satunya rumah sakit jiwa di wilayah Nusa Tenggara Barat yang masih dalam perkembangan baik dari sarana/prasarana, penambahan perlengkapan fasilitas serta peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk terciptanya tata kelola administrasi manajemen yang baik, maka ada beberapa hal yang berperan penting untuk diperhatikan dalam penanganan pengaduan masyarakat antara lain :

- a. Petugas agar mampu menerapkan prinsip SOP dalam penanganan pengaduan masyarakat (obyektif, koordinasi, efektifitas, kerahasiaan dan transparansi).
- b. Petugas supaya dapat menganalisis pengaduan masyarakat.
- c. Petugas dapat berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik.

Sehingga petugas penanganan pengaduan masyarakat dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Mataram, 02 Juli 2024
Unit Pengelolaan Pengaduan
RS Jiwa Mutiara Sukma
Ketua,



H. Ruslan Agandi, S.Kep.,Ns
Penata Tk.I
NIP. 19771029 199903 1 005