



LAPORAN TRI WULAN II

(APRIL-JUNI 2025)

**TIM UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN,
WHISTLE BLOWING SYSTEM , PENGENDALIAN
GRATIFIKASI DAN BENTURAN KEPENTINGAN
RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA
TAHUN 2025**



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



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA

Jl. Ahmad Yani No. 1 Selagalas, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat 83237
Telepon (0370) 672140, Faksimilie (0370) 671515
Laman rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id, Pos-el rsjmutiarasukma@gmail.com

LAPORAN TRI WULAN II (APRIL-JUNI 2025)

**TIM UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN, *WHISTLE BLOWING SYSTEM* ,
PENGENDALIAN GRATIFIKASI DAN BENTURAN KEPENTINGAN
RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA TAHUN 2024**

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 2025.

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, 03 Juli 2025
Ketua UPP,WBS,UPG & BK
RS Jiwa Mutiara Sukma



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

A. PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG.....1

2. RUANG LINGKUP.....1

3. MAKSUD DAN TUJUAN.....2

B. 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

C. HASIL

1. ANALISA LAPORAN UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN, WBS, PENGENDALIAN
GRATIFIKASI DAN BENTURAN KEPENTINGAN TRIWULAN III (JULI-SEPTEMBER)
TAHUN 2024.....5

D. PENUTUP

1. KESIMPULAN.....6

2. SARAN.....6

A. 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.

B. 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 mahluk 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 anantara 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.
- 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 kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan.
 - 2) Menggalang rasa kebersamaan
 - 3) Menghargai perbedaan pendapat
 - 4) Saling membimbing, mengingatkan dan mengoreksi.

C. HASIL

ANALISA LAPORAN UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN, WBS, PENGENDALIAN
GRATIFIKASI DAN BENTURAN KEPENTINGAN
TRIWULAN II (APRIL-JUNI) 2025

1. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Media

N o	Bulan	Media Pengaduan	Tujuan Pengaduan	Isi Pengaduan
1	April 2025	- Kotak saran - Kotak saran - Kotak saran - Kotak saran	- Bagian TU - Bidang Pelayanan - Bidang Pelayanan - Bidang Pelayanan	- Adanya perbedaan jumlah tangihan billing di IGD dengan yang dibayarkan di kasir. - Dokter poliklinik yang pulang duluan sebelum jam praktek selesai - Pasien yang daftar online lebih didahulukan dari yang offline meskipun terlambat datang - Yang daftar online selalu di prioritaskan sehingga kami yang tidak daftar online nunggu sampai 3 jam
2	Mei 2025	- Kotak saran - Kotak saran - Google review - Google review - Kotak saran - QR WBS	- Bidang Pelayanan - Bidang Penunjang - Bidang Penunjang - Bidang Pelayanan - Bidang Pelayanan - Bagian Pelayanan	- Obat sudah habis sebelum tanggal control yang ditentukan - Persediaan obat tidak ada (sentralin) selama 2 bulan - Pelayanan di apoteker rumah sakit jiwa Mutiara sukma selagalas harusnya diperluas - System antrian yang buruk dan tidak berkeadilan antara pendaftar online dan langsung - Jadwal kontrol harus sesuai dengan surat kontrol Aduan Gratifikasi - Pelapor menerima bingkisan berupa 2 gelas es susu dan 1 toples makanan kering
3	Juni 2025	- Kotak saran - Kotak saran - Kotak Saran - Kotak Saran	- Bidang Pelayanan - Bidang Pelayanan - Bidang pelayanan - Bidang pelayanan	- Pelayanan dibagian anjungan/security laki-laki lama sekali manggil antrian - Tanggal kontrol tidak sesuai dengan jadwal kontrol - Tidak bisa daftar karena hari daftarnya lebih maju dari jadwal tgl kontrol - Mohon disesuaikan jam antrean yang kami dapatkan di aplikasi dengan jam praktek dokter.

Jumlah pengaduan berdasarkan media pengaduan Triwulan II tahun 2025 adalah :

- a. Kotak Saran : 11 Pengaduan
- b. Langsung : 0 Pengaduan
- c. Medsos PPID : 0 Pengaduan
- d. Link UPP : 0 Pengaduan
- e. WhatsApp : 0 Pengaduan
- f. App JKN Mobile : 0 Pengaduan
- g. Google Review : 2 Pengaduan
- h. SP4N LAPOR : 0 Pengaduan
- i. Aplikasi NTBCare : 0 Pengaduan
- j. QR WBS : 1 Pengaduan
- Jumlah : 14 Pengaduan

2. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Tujuan Pengaduan

- a. Bidang Pelayanan : 11 Pengaduan
- b. Bidang Penunjang : 2 Pengaduan
- c. Bagian Tata Usaha : 1 Pengaduan
- d. Jumlah : 14 Pengaduan

3. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Jenis Pengaduan

- a. Pengaduan Pelayanan : 13 Pengaduan
- b. Whistle Blowing System : 0 Pengaduan
- c. Pengendalian Gratifikasi : 1 Pengaduan
- d. Benturan Kepentingan : 0 Pengaduan
- e. Jumlah : 14 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 18 pengaduan yang diterima, status penanganan atas pengaduan tersebut bulan April s.d. Juni 2025 sebagai berikut :

Tabel Status Penanganan pengaduan Masyarakat

No	Persentase Penanganan Pengaduan Masyarakat	Jumlah	Persen
1	Jumlah pengaduan masyarakat yang harus di tindaklanjuti	14	100%
2	Jumlah pengaduan masyarakat yang sedang diproses	0	0
3	Jumlah pengaduan masyarakat yang selesai di tindaklanjuti	14	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	14	100%	
2	Grading Kuning	0	0	
3	Grading Merah	0	0	
	Jumlah	14	100%	

E. 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.