

LAPORAN PELAKSANAAN
LAYANAN INFORMASI, KONSULTASI & PENGADUAN
SEMESTER II – TAHUN 2024

A. Dasar

1. Undang-undang Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
5. Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 25 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo.
6. Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 64 Tahun 2019 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Gorontalo.
7. SK Direktur RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo nomor: 800/RSUD-HAH/SK/1107/III/2023 tentang Penunjukkan Petugas Layanan di Lingkungan RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo.

B. Maksud & Tujuan

1. Memberikan pelayanan dengan simpati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan.
2. Memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif dan tidak memungut biaya.
3. Memberikan pelayanan dengan menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Memberikan pelayanan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani.

5. Memberikan pelayanan dengan mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan.
6. Memberikan pelayanan dengan memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.

C. Hak Pengadu

Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas layanan yang tidak sesuai standar atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran oleh pemberi pelayanan di lingkungan RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo.

D. Kewajiban Penyelenggara

1. Mengumumkan nama, alamat dan prosedur pengelolaan kantor penanggung jawab pengelola pengaduan
2. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan
3. Menyiapkan formulir pengaduan
4. Menyiapkan layanan pengaduan secara *online*.
5. Penyelenggara wajib menyediakan kotak pengaduan untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.
6. Penyelenggaran dapat menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik antara lain surat elektronik, pesan layanan singkat dan telepon.
7. Petugas / Penyelenggara wajib menerima, menanggapi, memproses, memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan.
8. Melakukan pencatatan dan pelaporan/jurnal pengelolaan pengaduan
9. Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

E. Penjelasan

Sehubungan dengan pelaksanaan layanan informasi, konsultasi dan pengaduan di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo, menyediakan layanan pengaduan dapat dilaporkan sebagai berikut:

1. Telah dipublikasikan arah petunjuk untuk melakukan pengaduan penerima layanan.
2. Terdapat loket layanan pengaduan dan petugas dalam melakukan laporan pengaduan secara *offline*.

3. Tersedianya alur atau prosedur pengelolaan pengaduan di media sosial, *website* resmi rumah sakit dan ruang layanan di RSUD.
4. Tersedianya formulir pengaduan yang telah dipublikasikan pada media sosial
5. Tersedianya *leaflet* informasi pengelolaan pengaduan
6. Tersedianya nomor kontak layanan pengaduan secara offline untuk menerima laporan pengaduan dengan nomor: **0852-4291-2505**
7. Tersedianya layanan pengaduan secara online yakni;
 - *Link/Barcode* Formulir Google DISAKUSAYA (Digital Informasi Saran, Keluhan & Kepuasan Pelayanan)
 - *Aplikasi SP4N LAPOR*
 - *Link/Barcode* Formulir Google Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

F. Laporan Pengaduan

1. Tatap Muka

- a. Bulan Juli : 0 laporan
- b. Bulan Agustus : 1 laporan
- c. Bulan September : 0 laporan
- d. Bulan Oktober : 0 Laporan
- e. Bulan November : 1 Laporan
- f. Bulan Desember : 1 Laporan

2. Non Tatap Muka

- a. Bulan Juli : 0 laporan
- b. Bulan Agustus : 1 Laporan
- c. Bulan September : 0 Laporan
- d. Bulan Oktober : 8 Laporan
- e. Bulan November : 4 Laporan
- f. Bulan Desember : 1 Laporan

No.	DATA PELAPOR	TANGGAL LAPORAN	MEDIA	URAIAN	TANGGAL MASUK LAPORAN	TINDAK LANJUT	KET
1	Tn. Azhar Wahab Hp.082292697864	13 Agustus 2024	Facebook	Tidak tersedia kursi Roda di IGD dan diacuhkan petugas	13 Agustus 2024	➤ Mengkonfirmasi aduan yang masuk ke Kepala Ruangan IGD dan Penanggung Jawab Security ➤ Bersama Kepala Ruangan dan Penanggung jawab Security melakukan BAPserta pembinaan kepada Security yang bertugas saat kejadian ➤ Sudah dikonfirmasi kepada pelapor mengenai Aduan yang dilaporkan dan sudah bisa dimengerti serta diterima Selesai pada Rabu , 14 Agustus 2024	Aduan
2	Ny.Suwarni Usman Hp.081242858356	26 Agustus 2024	Tatap Muka	Kehilangan uang di ruang pelayanan (NIFAS)	26 Agustus 2024	➤ Aduan di konfirmasi ke Bidang Penunjang dan Bidang Keperawatan ➤ Pramusaji yang bertugas telah di BAP oleh Kepala Bidang Penunjang dan Penanggung jawab Instalasi Gizi ➤ Berdasarkan surat pernyataan yang	Aduan

						bersangkutan siap mengganti uang yang hilang dengan cara pemotongan jasa pelayanan oleh bendahara RS ✓ Sudah dilakukan Konfirmasi via telp dengan Pelapor serta uang yang hilang telah dikembalikan kepada pelapor /keluarga disaksikan oleh Kepala Ruangan Nifas Selesai pada Kamis, 19 September 2024	
3	Tn. Anci Hilmi No hp 0821872990 95	11 Oktober 2024	DISAKU SAYA	Tempat sampah ditambah dan toilet yang tersumbat cepat dibersihkan	11 Oktober 2024	✓ Keluhan telah disampaikan kepada kepala Ruangan dan Kepala Ruangan telah meminta bantuan Cleaning service untuk membersihkan toilet dan menempatkan tempat sampah di depan ruang perawatan	Keluhan
4	Ny. Asmin Lagibi No HP	14 Oktober 2024	DISAKU SAYA	Tidak ada kamar mandi di ruang perawatan	14 Oktober 2024	✓ Penambahan Kamar mandi dan WC akan dimasukkan dalam Anggaran 2025 Selesai pada 15 Oktober 2024	Keluhan
5	Ny. Yayun.A. Moha	10 Oktober 2024	DISAKU SAYA	Kamar mandi	10 Oktober 2024	✓ Sudah dikonfirmasi pada Kepala Ruangan	Keluhan

8	Ny.Sri Cici Ismail No.HP 0895254997 72	16 Oktober 2024	DISAKU SAYA	Kamar mandi yang jauh dari ruang perawatan di ruang Nifas	16 Oktober 2024	➤ Penambahan Kamar mandi dan WC akan dimasukkan dalam Anggaran 2025 ➤ Selesai pada 16 Oktober 2024	Keluhan
9	Ny.Asna Pasolo No.HP	16 Oktober 2024	DISAKU SAYA	Tidak Ada kamar mandi di Ruang Nifas	16 Oktober 2024	➤ Penambahan Kamar mandi dan WC akan dimasukkan dalam Anggaran 2025 ➤ Selesai pada 16 Oktober 2024	Keluhan
10	Ny. Wirna Djafar Hp.-	Oktober 2024	DISAKU SAYA	Penanganan Lambat di ruang Interna	Oktober 2024	➤ Keluhan telah disampaikan ke Kepala Ruangan Interna ➤ Kepala Ruangan interna telah menjelaskan kronologis kejadian bahwa sedang menunggu hasil TCM dan TCM menunggu hasil sputum sehingga belum diberikan Obat OAT namun telah diberikan cocktail untuk menghentikan batuk darah. ➤ Pasien sudah pulang atas permintaan sendiri dan menolak dipindahkan ke ruang perawatan ISO A. ➤ Tindak lanjut aduan	Keluhan

						Selesai 18 November 2024	
15	Tn.Hartono Mamu No HP. 08133449064 4	14 November 2024	Tatap Muka	Pembagian Nomor Antrian di Poli Rawat Jalan yang tidak teratur	14 November 2024	➤ Menerima Aduan yang disampaikan oleh Pengadu dan meminta maaf atas ketidaknyamanannya ➤ Mengkonfirmasi aduan dengan security yang membagikan nomor antrian ➤ Memperbaiki Alur pembagian nomor antrian pasien dan menjelaskan atas gangguan jaringan yang terjadi sehingga pengambilan nomor antrian masih secara manual dan tidak pada anjungan yang tersedia. Selesai pada Kamis, 14 November 2024	Aduan
16	Tn. Wahab Halusi No.HP	09 Desember 2024	Tatap Muka	Jadwal control di Poli THT Pada tanggal 09 Desember 2024 tetapi Poli THT Tutup	09 Desember 2024	➤ Aduan telah disampaikan kepada Ka Ins Rawat jalan ➤ Ka Ins Rawat jalan mengkonfirmasi pada perawat Poli THT kemudian, perawat poli THT menjelaskan bahwa sudah dikabari POLI THT tutup pada	Aduan

						hari senin-selasa dan dibuka kembali pada hari rabu, tetapi tidak dapat terhubung pada pasien karena No.Telepon yang dicantumkan pada data BPJS tidak aktif/ tidak valid. ➤ Mengarahkan pasien/ keluarga untuk mengganti No.Telepon yang tertera di data BPJS. ➤ Pasien dan Keluarga sudah menerima informasi dan mengerti serta kan control lagi pada hari Rabu, 11 Desember 2024. Selesai Senin, 09 Desember 2024	
17	Tn.djafar No.HP 08229274989 5	21 Desember 2024	Whats app	Antrian di loket pendaftara n IGD tidak sesuai	21 Desember 2024	➤ Keluhan telah disampaikan ke Bidang terkait dan telah di tindak lanjuti ➤ Petugas Loker telah mengklarifikasi dan melayani pasien sesuai dgn SOP dan urutan antrian. ➤ Selesai Sabtu, 21 Desember 2024	Keluhan

G. Penutup

Demikian laporan ini dibuat semoga dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo.

Kepala Bidang Keperawatan



Arifandy p...alu, S.Kep, Ns, M.Kep

Nip. 198104042005011016

Gorontalo, 24 Desember 2024

Kepala Instalasi Pengaduan



Gia Chinta Mantali, S.ST

Nip. 199201312015022001