

**LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN 2023**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MATARAM
KOTA MATARAM**

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2023

A. Latar Belakang

Pengaduan Masyarakat adalah informasi yang disampaikan oleh masyarakat baik perseorangan dan atau secara internal dan eksternal yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku atas pelaksanaan pelayanan pelanggan kode etik atau pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian hak dan kewajiban pasien.

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif diimplementasikan melalui pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tertuang pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya penyempurnaan pelayanan, RSUD Kota Mataram memberikan wadah kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, kritik dan saran untuk perbaikan pelayanan.

B. Saluran Pengaduan

- 1 PENGADUAN LANGSUNG**
Melalui Tim Humas RSUD Kota Mataram sesuai jam kerja 
- 2 PESAN WHATSAPP**
Melalui pesan whatsapp di nomor 085955114975 
- 3 WEBSITE & MEDIA SOCIAL**
Website : www.rsud.mataramkota.go.id
Instagram : @rsudkotamataram 
- 4 KOTAK SARAN**
Melalui kotak saran yang tersedia di beberapa lokasi di RSUD Kota Mataram 
- 5 SP4N LAPOR**
Website : mataram.lapor.go.id 

C. TUJUAN

Evaluasi penanganan masyarakat bertujuan untuk memberikan akses kepada pasien, keluarga pasien dan masyarakat untuk dapat melayani sefta merespon pengaduan baik internal maupun eksternal agar mutu pelayanan terjaga dengan baik

D. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat

E. JUMLAH PENGADUAN

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Sumber Pengaduan
1	Januari	2	Pengaduan langsung: 1 Kotak Saran: 1
2	Februari	4	Pengaduan langsung: 4
3	Maret	2	Kotak Saran: 2
4	April	2	Pengaduan langsung: 2
5	Mei	3	Pengaduan langsung: 3
6	Juni	2	Pengaduan langsung: 1 Kotak Saran: 1
7	Juli	3	Kotak Saran: 3
8	Agustus	3	Pengaduan langsung: 2 Kotak Saran: 1
9	September	4	Kotak Saran: 4
10	Oktober	2	Nomor Pengaduan: 2
11	November	2	Nomor Pengaduan: 1 Instagram: 1
12	Desember	2	Instagram: 2
TOTAL		31	Pengaduan langsung: 13 Kotak Saran: 12 Nomor Pengaduan: 3 Instagram: 3

F. STATUS PENGADUAN MASYARAKAT

No	Status Pengaduan	Jumlah
1	Selesai	31
2	Proses	0
3	Tunda	0
JUMLAH		31

G. BENTUK TINDAK LANJUT

- Perbaiki layanan, sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan pelayanan publik yang paripurna.
- Publikasi dan penyampaian laporan pengaduan secara berkala kepada pihak terkait

H. KESIMPULAN

Seluruh pengaduan masyarakat pada periode tahun 2023 sebanyak 31 pengaduan telah terselesaikan dengan baik

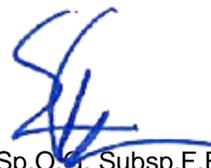
I. REKOMENDASI

Diharapkan RSUD Kota Mataram dapat selalu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga meniadakan pengaduan yang berakibat mencerminkan kepuasan terhadap pelayanan di RSUD Kota Mataram

J. PENUTUP

Laporan Monitoring Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan bahwa setiap kegiatan pelayanan berdasarkan standar yang berlaku dan juga sebagai umpan balik agar mutu pelayanan di RSUD Kota Mataram senantiasa terjamin dan menjadi lebih baik

Mataram, 3 Januari 2024
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota
Mataram



dr. Hj. NK Eka Nurhayati, Sp.O.G., Subsp.F.E.R.,M.Kes.,M.Sc
NIP. 197204032002122004