

# LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

TRIWULAN I

2019



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
2019

**LAPORAN**  
**MONITORING DAN EVALUASI**  
**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN I TAHUN 2019**

**I. PENDAHULUAN**

**I.1. Latar Belakang**

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses pelayanan publik kepada masyarakat. Hambatan-hambatan tersebut perlu mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan atau penyalahgunaan jabatan yang dapat menghambat proses pelayanan publik, Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Lingkup Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang ditetapkan Keputusan Nomor : 188.4/055.30/RSUDP/2019 tanggal 17 Juni 2019. Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan dari semua tingkatan stakeholder.

Berdasarkan hal tersebut di atas, perlu dilakukan pengawasan dan evaluasi secara periodik terhadap penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

## I.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor :  
188.4/055.30/RSUDP/2019 tanggal 17 Juni 2019 Penetapan Standar  
Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir.  
Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

## I.3. Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dalam mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
2. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaiki layanan pengaduan masyarakat.

## II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2019

Hasil Laporan Monitoring Dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan I tahun 2019 adalah sebagai berikut:

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1	Kotak Pengaduan/Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
2	Ruang Pelayanan Pengaduan/Ruang Publik	-	-	Tidak ada pengaduan
3	Pelayanan Langsung melalui Telepon : 0717-9106750  SMS/WA ke Nomor :  - 081368204024	-	-	Tidak ada pengaduan
4	Website : rsup.babelprov.go.id	-	-	Tidak ada pengaduan

### **III. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil monitoring mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Triwulan I tahun 2019 diperoleh hasil bahwa pada semua sarana dan layanan yang tersedia tidak ditemui adanya pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung perlu terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara periodik dan rutin melalui media sarana pengaduan yang secara langsung dapat digunakan oleh pengguna layanan.

### **IV. REKOMENDASI**

Pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Penyediaan dan 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 Triwulan I tahun 2019 tidak ditemukan adanya keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan supaya laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif tidak ditemukan.

Dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, setiap pegawai di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung harus mampu memvisualisasikan pelayanan publik seperti yang diinginkan oleh instansi. Pemimpin harus bisa meyakinkan dan mengarahkan setiap individu untuk terbiasa memberikan

pelayanan sesuai nilai-nilai, prosedur, sistem, prinsip, dan perilaku yang membuat publik bahagia dengan pelayanan yang mereka dapatkan. Oleh karena itu, sikap dan perilaku seorang pelayan publik menjadi sangat menentukan untuk memberikan pelayanan berkualitas. Sikap dan perilaku pelayanan yang berkualitas hanya dapat diciptakan melalui budaya organisasi yang kuat dan hebat.

Bangka, Desember 2019

Direktur RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung



**dr. ARMAYANI RUSLI, S.Sp.B**  
NIP. 19661021 198803 1 003