

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN TAHUN 2025
RSJD dr. SAMSI JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

NO	Tanggal Diterimanya Pengaduan	Nama Pengadu	Kronologi Singkat	Perihal Pengaduan	Tindak Lanjut		Tanggal Penyelesaian Pengaduan
					Grading	Selesai	
1	Januari 2025	Kessan BPJS	Petugas kurang konsisten dalam memberikan informasi	Pelayanan	Hijau	Perlu adanya Pelatihan service excelent dan komunikasi efektif untuk petugas pemberi layanan	Tindak lanjut : Service excellent : 7-9 Mei 2024 Komunikasi efektif : 20 April 2025  
2	Januari 2025	Kessan BPJS	Pelayanan cukup karena tidak ada perbedaan antara pasien JKN dengan Umum namun terkadang proses pengecekan dan pemberian informasi masih bias diperbaiki agar lebih	Pelayanan	Hijau	Perlu adanya Pelatihan service excelent dan komunikasi efektif untuk petugas pemberi layanan	Tindak lanjut : Service excellent : 7-9 Mei 2024 Komunikasi efektif : 20 April 2025 

			efisien				
3	2-Oktober-2025	Kotak saran On The Spot Ombusman	Kursi di ruang tunggu poli rehab medik kurang sehingga banyak pasien duduk di lantai	Pelayanan	Hijau	Penambahan kursi di ruang tunggu poli rehab medik	 
4	2-Oktober-2025	Kotak saran On the Spot Ombusman	Pintu Toilet rusak dan lantai kotor	Pelayanan	Hijau	Pintu Toilet yang rusak diperbaiki oleh petugas dan lantai kotor dibersihkan oleh petugas	 Satu pintu toilet tidak lepas

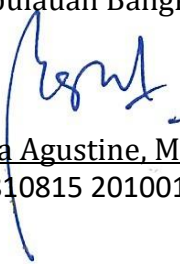
							 Pintu setelah diperbaiki petugas
5	2-Oktober-2025	Kotak saran On the Spot Ombusman	Ruang Tunggu dekat terapi anak belum cukup bersih	Pelayanan	Hijau	Peningkatan pengawasan terhadap kebersihan ruangan dan Ruangan yang cukup bersih dibersihkan oleh petugas	

6	2-Oktober-2025	Kotak saran On the Spot Ombusman	Kurangnya kursi di ruang tunggu terapi anak	Pelayanan	Hijau	Penambahan kursi di ruang tunggu terapi anak	
3	2-Oktober-2025	Kotak saran on the spot ombusman	Belum tersedianya loket pendaftaran dan ruang tunggu untuk kelompok rentan (lansia, anak, disabilitas, ibu hamil)	Pelayanan	Hijau	Menjadi bahan pertimbangan manajmen untuk disediakan loket pendaftaran dan ruang tunggu kelompok rentan	2026 On proses

Sungailiat, Januari 2026

Plt. Direktur

Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung


dr. Ria Agustine, M.Kes

NIP. 19810815 201001 2 010