

# LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN



RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

### LAPORAN LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

#### 1.1. LATAR BELAKANG

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas tata kelola pemerintahan yang baik membuat jasa pelayanan public menjadi prioritas bagi instansi pemerintahan, khususnya RSJD Atma Husada Mahakam yang diketahui sebagai satu-satunya pusat pelayanan kesehatan jiwa di Kalimantan Timur tentunya sangat mengedepankan pemberian pelayanan prima bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Dalam pelaksanaan pemberian layanan prima tersebut, Untuk itu RSJD Atma Husada Mahakam melalui Unit Layanan Informasi dan Pengaduan memberikan masukan atau bahkan kritikan yang membangun untuk menjadi kajian agar kedepan tata kelola rumah sakit bias ditingkatkan kearah yang lebih baik.

Aspirasi yang masuk untuk RSJD Atma Husada Mahakam dikelola oleh Tim Layanan Informasi dan Pegaduan dibawah Kasubbag Umum & Hukum serta Pranata Humas.

#### 1.2 DASAR HUKUM

- 1. Undang undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 2. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2012 Tentang Layanan Informasi Publik di Pemerintah Kalimantan Timur
- 2. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di Pemerintah Kalimantan Timur
- 4. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- 5. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Kalimantan Timur

#### 1.3 TUJUAN

Layanan Informasi dan Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting bagi instansi pemerintah khususnya bagi RSJD Atma Husada Mahakam, layanan informasi dan pengaduan ini ada untuk memperbaiki kinerja dan menindaklanjuti aspirasi pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dalam ran gka meningkatkan kualitas pelayanan RSJD Atma Husada Mahakam.

#### **BAB II GAMBARAN UMUM**

#### 2.1 TIM LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

Dalam pelaksanaannya layanan informasi dan pengaduan dibagi 2 (dua) yakni layanan informasi dan pengaduan administrasif yang bersifat umum dan layanan informasi dan pengaduan teknis (BPJS Kesehatan). Keduanya akan dimonitoring oleh koordinator tim layanan informasi dan pengaduan (dalam hal ini adalah Pranata Humas) dan akan diteruskan kepada Ketua Tim layanan informasi dan pengaduan (dalam hal ini adalah Kasubbag Umum & Hukum), yang nantinya akan diteruskan kembali kepada Tim Mutu rumah sakit sebagai salah satu bahan pembuatan laporan kepuasan masyarakat.

Pengembangan yang dilakukan oleh Tim layanan informasi dan pengaduan adalah penambahan personil customer service yakni 1 (satu) petugas yang bersifat administratif dan 1 (satu) petugas yang bersifat teknis, hal ini dilakukan agar dapat menampung seluruh aspirasi dan aduan yang masuk.

#### 2.2 PROSEDUR ATAU PROSES PEMBERIAN LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

Adapun prosedur dan proses pemberian layanan informasi dan pengaduan adalah sebagai berikut :

- 1. Petugas layanan pengaduan memberi salam kepada pelanggan yang akan memberikan pengaduan, saran dan masukan
- 2. Petugas layanan pengaduan mempersilahkan pelanggan menyampaikan pengaduan, sdaran dan masukan
- 3. Petugas pengaduan mengidentifikasi pengaduan, saran dan masukan
- 4. Petugas pengaduan menangani pengaduan, saran, masukan secara langsung jika dimungkinkan dan mencatan dibuku catatan (sistem komputer) pengaduan, saran dan masukan dan proses pengaduan dinyatakan selesai (Pengaduan Level 1)
- 5. Petugas layanan pengaduan menyampaikan kepada pelanggan bahwa pengaduan, saran dan masukan telah diterima dan akan segera ditindak lanjuti (Level 1)
- 6. Petugas pengaduan menyampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan tentang kompilasi pengaduan, saran dan masukan yang tidak dapat ditangani (Level 2)
- 7. Tim pengelola Pengaduan memeriksa, mengklasifikasikan dan menganalisa penyebabab pengaduan, saran dan masukan (Level 2 3)
- 8. Tim Pengelola Pengaduan menetapkan rencana perbaikan
- 9. Tim Pengelola Pengaduan melaksanakan perbaikan
- 10. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil perbaikan melalui lembar jawaban atas pengaduan, saran dan masukan kepada petugas layanan pengaduan untuk disampaikan kepada pelanggan yang memberikan pengaduan, saran dan masukan melalui telepon, sms, email atau surat resmi dalam waktu maksimal 10 hari kerja.

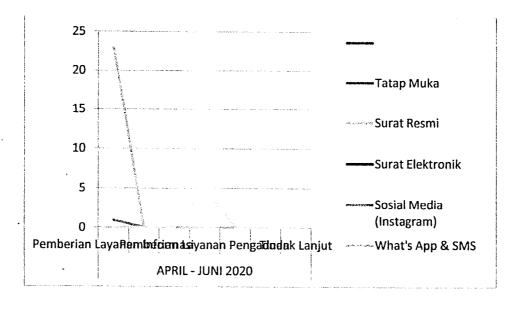
#### BAB III LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

#### 3.1 LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

## MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM BULAN APRIL - JUNI 2020

Saluran Informasi Melalui Media	APRIL - JUNI 2020										
	Pemberian Layanan Informasi			Pemberian Layanan Pengaduan			Tindak Lanjut				
	Level	Level	level	Level	Level	Level					
	1	2	3	1	2	3					
Tatap Muka	0	0	Q	0	O	0	Tidak ada permintaan informasi &pengaduan				
Surat Resmi	0	0	0	0	0	0	Tidak ada permintaan informasi &pengaduan				
Surat Elektronik	0	0	0	0	0	0	Tidak ada permintaan informasi &pengaduan				
Sosial Media (Instagram)	1	0	0	0	0	0	Selsai				
What's App & SMS	23	0	0	0	0	0	Selesai				
Kotak Saran & Kritik	0	0	0	0	5	0	Di serahkan ke level 2 & 3				

#### Grafik Laporan Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi & Pengaduan

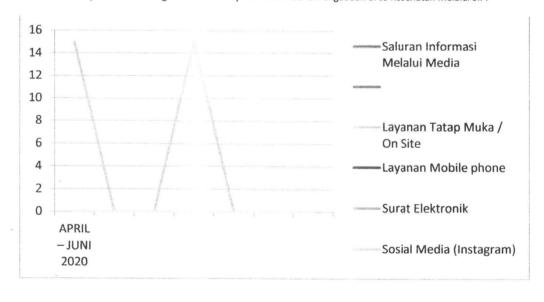


### 3.2 LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN BPJS KESEHATAN

## MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN BPJS KESEHATAN RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM BULAN APRIL - JUNI 2020

	APRIL – JUNI 2020										
Saluran Informasi Melalui Media		erian Lay nformasi		Pemberian Layanan Pengaduan							
	Level	Level	level	Level	Level	Level	Tindak Lanjut				
	1	2	3	1	2	3					
Layanan Tatap Muka / On Site	15	0	0	15	0	0	Selesai				
							Tidak ada Permintaan				
Layanan Mobile phone	0	0	0	0	0	0	Informasi & Pengaduan				
							Tidak ada Permintaan				
Surat Elektronik	0	0	0	0	0	0	Informasi & Pengaduan				
							Tidak ada Permintaan				
Sosial Media (Instagram)	0	0	0	0	0	0	Informasi & Pengaduan				
							Tidak ada Permintaan				
Kotak Saran & Kritik	0	0	0	0	0	0	Informasi & Pengaduan				

Grafik Laporan Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi & Pengaduan BPJS Kesehatan Melalui SIPP



#### BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT 4.1 RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Layanan Informasi dan Pengaduan yang dilakukan pada bulan Juni 2020 ditemukan pengaduan dari sarana kotak saran dan kritik dan telah disalurkan kepada level 2 dan 3. Untuk dapat meningkatkan Layanan Informasi dan Pengaduan maka dalam laporan monitoring dan evaluasi ini direkomendasikan hal-hal:

- 1. Perbaikan sarana dan prasarana petugas layanan informasi dan pengaduan berupa tempat yang memadai dan peralatan komputer serta ponsel.
- 2. Membuat sistem kepuasaan layanan pelanggan dalam pemberian layanan informasi dan pengaduan (contoh terlampir)

#### **BAB V PENUTUP**

#### **5.1 PENUTUP**

Layanan informasi dan pengaduan memberikan laporan monitoring dan evaluasi sebulan sekali yang akan disampaikan kepada Tim Mutu Rumah Sakit sebagai salah satu pertimbangan untuk perbaikan kinerja RSJD Atma Husada Mahakam yang lebih baik lagi.

Dalam perjalanannya sejauh ini permohonan informasi ataupun pengaduan yang masuk melalui desk (meja) petugas kami masih berada di level 1 (satu) sehingga status tidak lanjut dinyatakan selesai.

Dengan adanya Tim layanan infomasi dan pengaduan diharapkan masyarakat dapat terlayani dan semoga dapat meningkatkan keinerja pegawai RSJD Atma Husada Mahakam agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Selanjutnya Tim layanan informasi dan pengaduan akan memperbaiki kinerja pemberian layanan secara cepat, tepat dan akurat untuk membangun citra rumah sakit yang baik.

Samarinda, JUNI 2020 Koordinator Tim Layanan Informasi &Pengaduan

Syarifah Farikah, A.Md

Petugas Layanan Informasi & Pengaduan

Dinda Ika Paramitha

Petugas Layanan Informasi & Pengaduan

Dwivanti Wahyuhi, S.Kom