



KARS 2019 - 2022

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN TAHUN 2021**

TRI WULAN III



**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 rangka 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 administratif 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, saran dan masukan
3. Petugas pengaduan mengidentifikasi pengaduan, saran dan masukan
4. Petugas pengaduan menangani pengaduan, saran, masukan secara langsung jika dimungkinkan dan mencatat 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 penyebab 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.

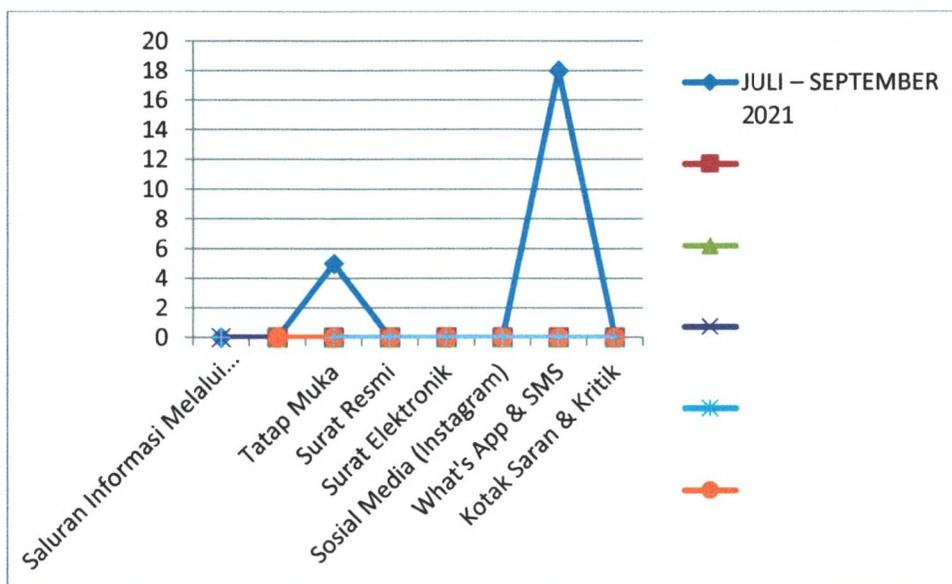
BAB III LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

3.1 LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

**MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM
BULAN JULI - SEPTEMBER 2021**

Saluran Informasi Melalui Media	JULI – SEPTEMBER 2021						Tindak Lanjut
	Pemberian Layanan Informasi			Pemberian Layanan Pengaduan			
	Level 1	Level 2	level 3	Level 1	Level 2	Level 3	
Tatap Muka	5	0	0	0	0	0	Selesai
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)	0	0	0	0	0	0	Tidak ada permintaan informasi & pengaduan
What's App & SMS	18	0	0	0	0	0	Selesai
Kotak Saran & Kritik	0	0	0	0	0	0	Tidak ada permintaan informasi & pengaduan

Grafik Laporan Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi & Pengaduan

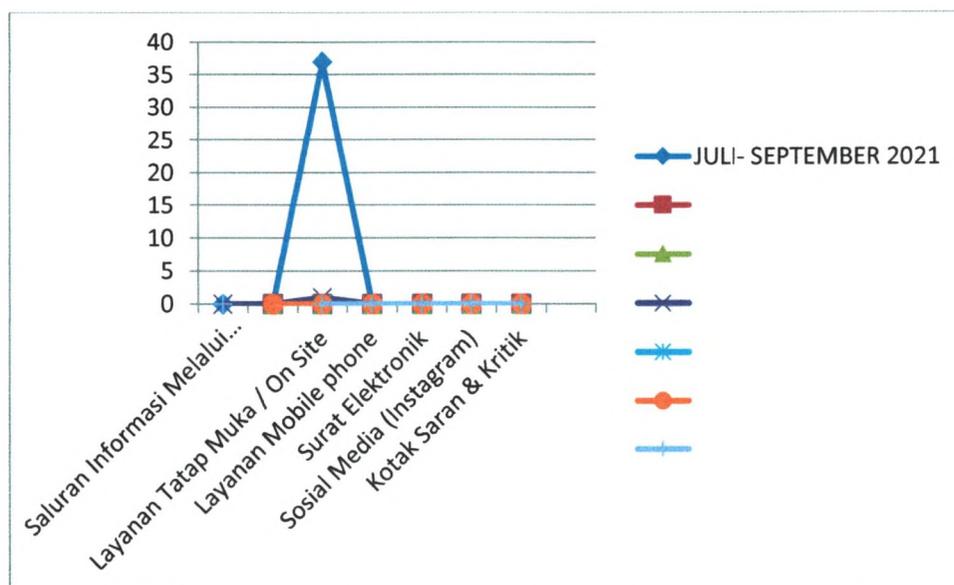


3.2 LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN BPJS KESEHATAN

MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN BPJS KESEHATAN RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM BULAN JULI - SEPTEMBER 2021

Saluran Informasi Melalui Media	JULI- SEPTEMBER 2021						Tindak Lanjut
	Pemberian Layanan Informasi			Pemberian Layanan Pengaduan			
	Level 1	Level 2	level 3	Level 1	Level 2	Level 3	
Layanan Tatap Muka / On Site	37	0	0	1	0	0	Selesai
Layanan Mobile phone	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)	0	0	0	0	0	0	Tidak ada Permintaan Informasi & Pengaduan
Kotak Saran & Kritik	0	0	0	0	0	0	Tidak ada Permintaan 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 Juli – September 2021 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. Perbaiki sarana dan prasarana petugas layanan informasi dan pengaduan berupa tempat yang memadai dan peralatan komputer serta ponsel.
2. Membuat sistem kepuasan 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 informasi dan pengaduan diharapkan masyarakat dapat terlayani dan semoga dapat meningkatkan keinerja pegawai RSJD Atma Husada Mahakam agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

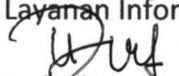
Selanjutnya Tim layanan informasi dan pengaduan akan memperbaiki kinerja pemberian layanan secara cepat, tepat dan akurat untuk membangun citra rumah sakit yang baik.

Samarinda, September 2021

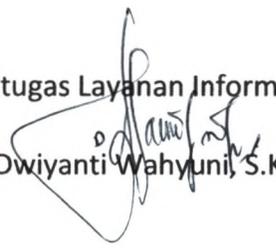
Koordinator
Tim Layanan Informasi & Pengaduan


Syarifah Farikah, A.Md

Petugas Layanan Informasi & Pengaduan

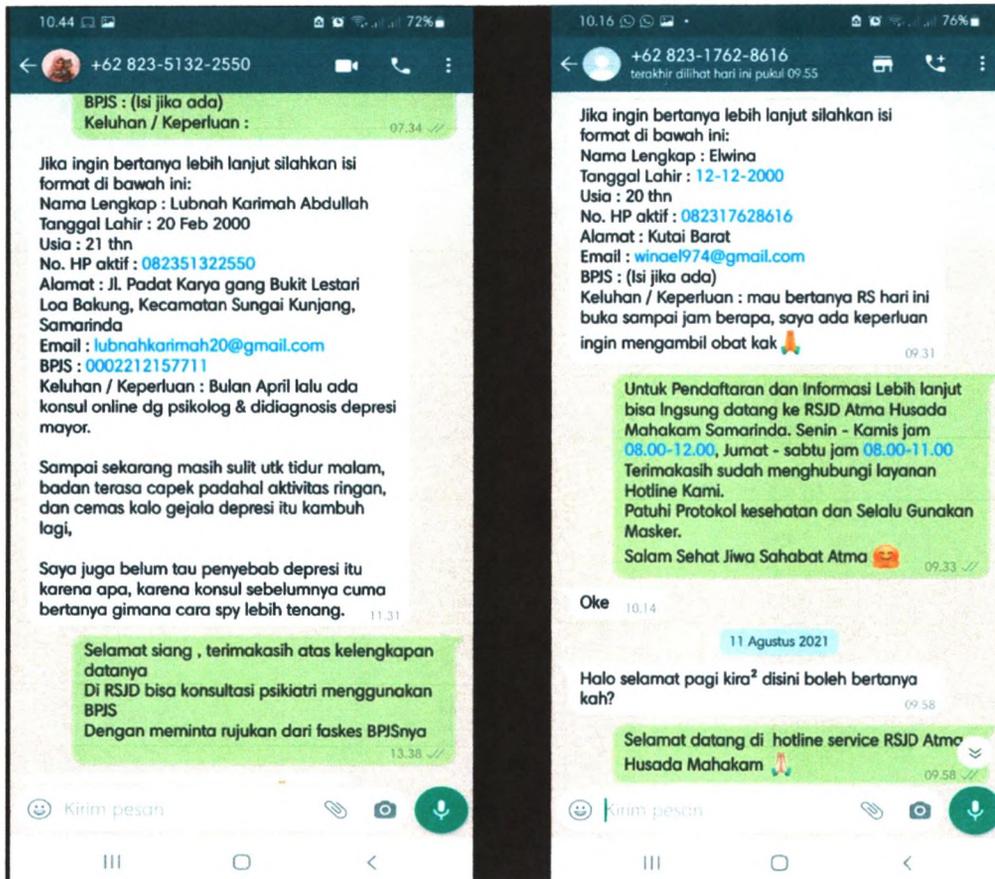

Dinda Ika Paramitha

Petugas Layanan Informasi & Pengaduan


Dwiyantri Wahyuni, S.Kom

LAMPIRAN

Layanan Informasi dan Pengaduan Via What's App



SIPP (Sistem Informasi Pelaporan Peserta) BPJS Kesehatan

SIPP		SALURAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN		1601R002-SIPP RS JIWA ATMA HUSADA MAHAKAM (1601R002)	
Pengaduan		SEMUA BARU PROSES SELESAI		Tgl. Pembuatan	
FAQ		No. Keluhan		Masukkan Nomor Keluhan	
Bayi Baru Lahir		Cari		Kosongkan	
Denda Layanan					
PBP					
List Pengaduan & Permintaan Informasi Peserta					
No	Nomor	Keluhan	Status	Download	
21	202108.0112988	PKM asal sudah Jamkordat tapi pasien diberi rujukan manual <small>pu**** aj*****) 27 Agt 2022</small>	Selesai		
22	202108.0112897	Rujukan masih bisa digunakan untuk rawat jalan <small>su*****) 27 Agt 2022</small>	Selesai		
23	202108.0108837	Rujukan ke Parikesit <small>ms**** aj*****) 28 Agt 2022</small>	Selesai		
24	202108.0088370	masa aktif rujukan <small>mu*****) 21 Agt 2022</small>	Selesai		
25	202108.0087657	Masa berlaku rujukan <small>su*****) 21 Agt 2022</small>	Selesai		
26	202108.0087649	Masa berlaku rujukan <small>su*****) 21 Agt 2022</small>	Selesai		
27	202108.0073247	Masa berlaku rujukan sudah berakhir tapi input pelayanan masih bisa <small>ms*****) 18 Agt 2022</small>	Selesai		
28	202108.0050833	Rujukan online belum dibuatkan dari Faskes sebelumnya <small>ri**** an*****) 12 Agt 2022</small>	Selesai		
29	202108.0002933	Faskes I tidak menyertakan nomor Rujukan Online <small>ro*****) 02 Agt 2022</small>	Selesai		
30	202107.0129749	Kepesertaan non aktif karena premi <small>ri**** pu*****) 18 Jul 2022</small>	Selesai		