



KARS 2019 - 2022

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN TAHUN 2022**

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 Pengaduan 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.

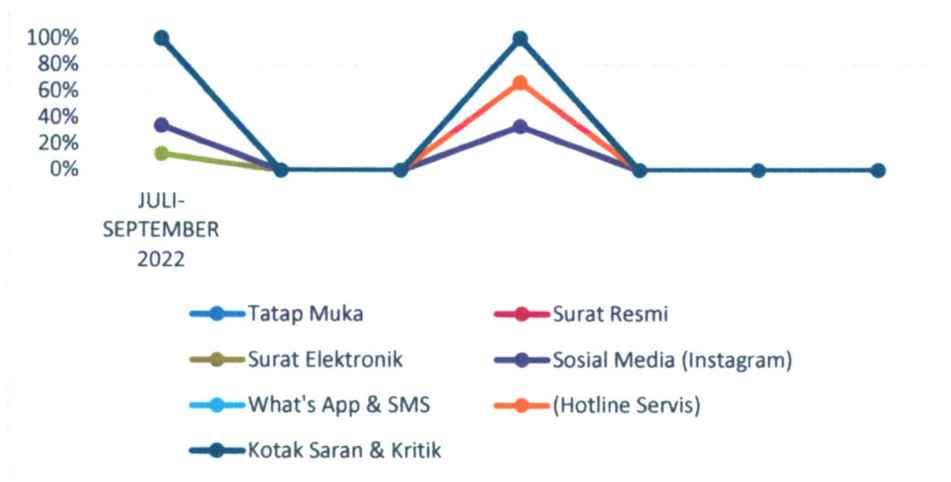
BAB III LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

3.1 LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM BULAN JULI - SEPTEMBER 2022

Saluran Informasi Melalui Media	JULI-SEPTEMBER 2022						Tindak Lanjut
	Pemberian Layanan Informasi			Pemberian Layanan Pengaduan			
	Level 1	Level 2	level 3	Level 1	Level 2	Level 3	
Tatap Muka	15	0	0	1	0	0	Selesai
Surat Resmi	0	0	0	0	0	0	
Surat Elektronik	0	0	0	0	0	0	Tidak ada permintaan informasi & pengaduan
Sosial Media (Instagram)	26	0	0	0	0	0	Selesai
What's App & SMS (Hotline Servis)	79	0	0	1	0	0	Selesai
Kotak Saran & Kritik	0	0	0	1	0	0	Tidak ada permintaan informasi & pengaduan

Grafik Laporan Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi & Pengaduan

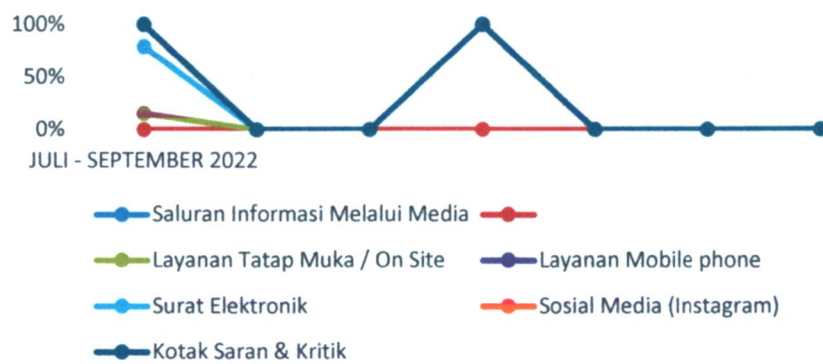


3.2 LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN BPJS KESEHATAN

MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN BPJS KESEHATAN RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM BULAN JULI – SEPTEMBER 2022

Saluran Informasi Melalui Media	JULI - SEPTEMBER 2022						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	19	0	0	5	0	0	Selesai
Layanan Mobile phone	79	0	0	0	0	0	Selesai
Surat Elektronik	0	0	0	0	0	0	Tidak ada Permintaan Informasi & Pengaduan
Sosial Media (Instagram)	26	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 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 2022 ditemukan pengaduan dari hotline servis 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 .

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 kinerja 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.

Ketua
Tim Layanan Informasi & Pengaduan

Bero Utomo, S.Pd, S.Kep
NIP. 197504151999031005

Petugas Layanan Informasi & Pengaduan


Dinda Ika Paramitha

Samarinda 1 September 2022

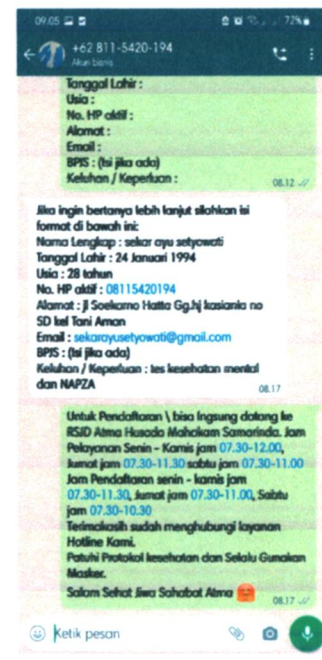
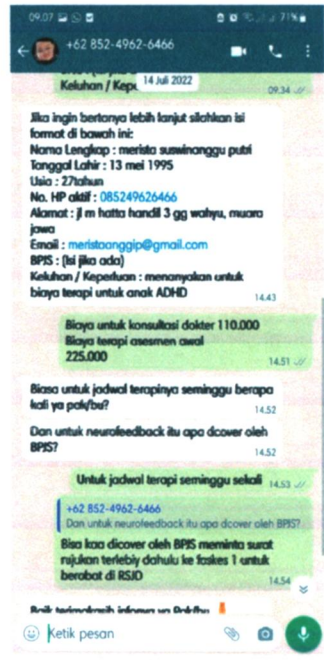
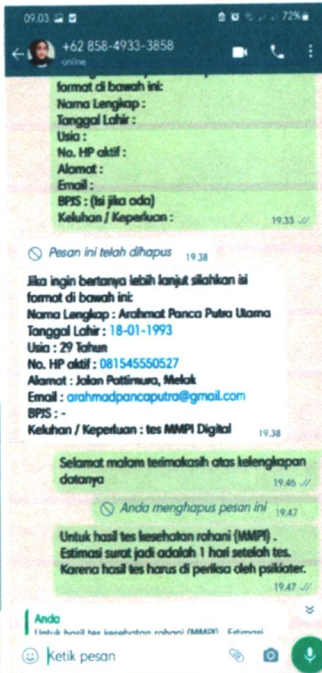
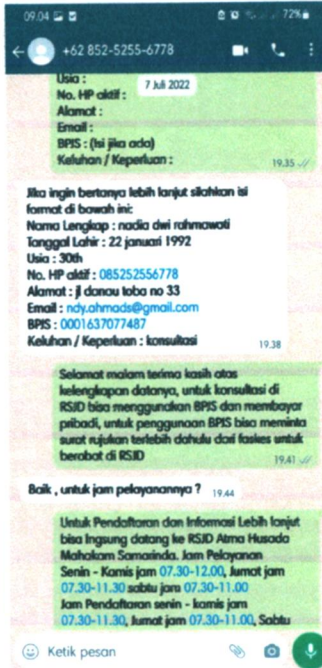
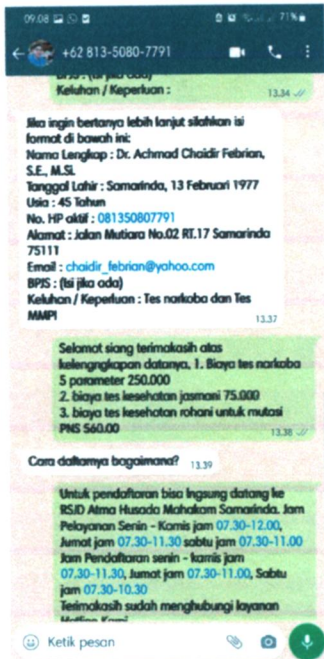
Koordinator
Tim Layanan Informasi & Pengaduan

Syarifah Farikah, A.Md
NIP. 198403082019032006

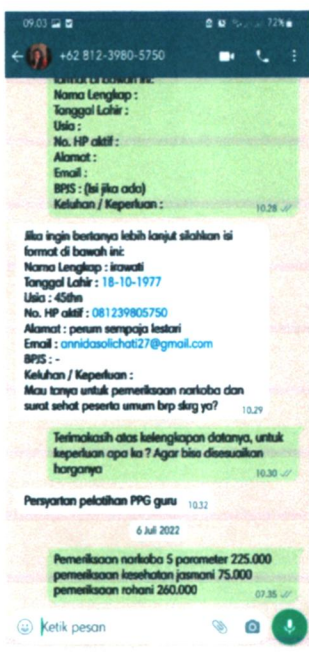
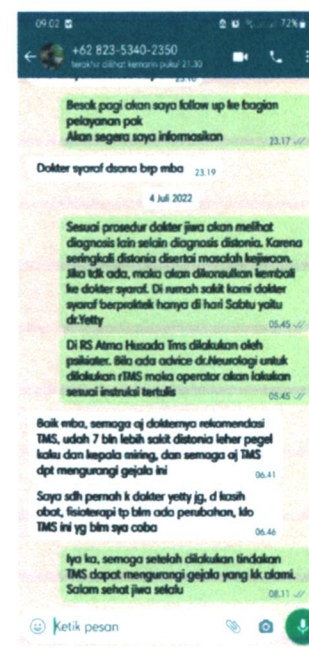
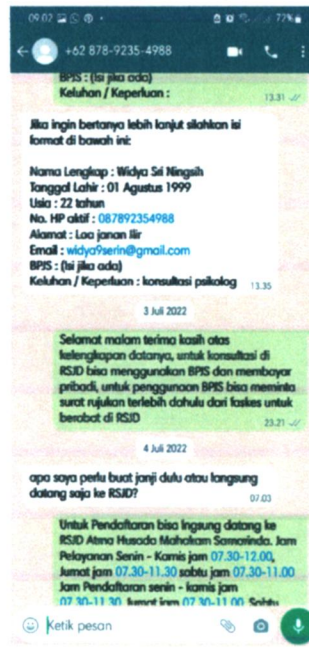
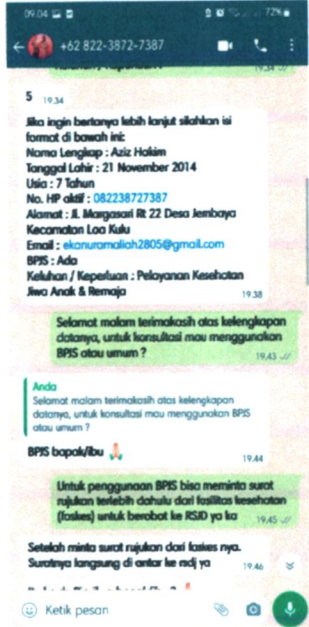
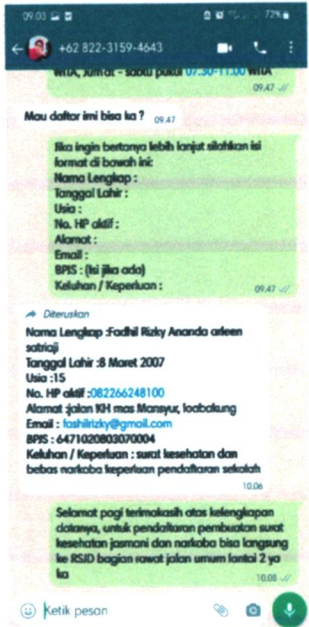
Petugas Layanan Informasi & Pengaduan

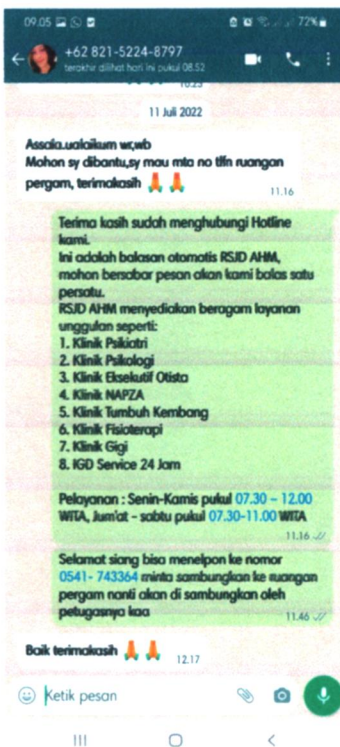
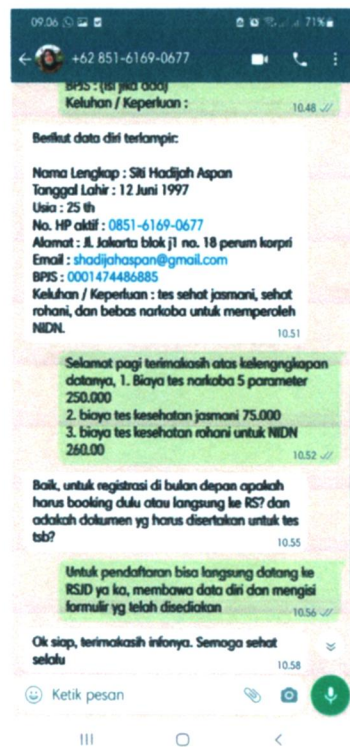
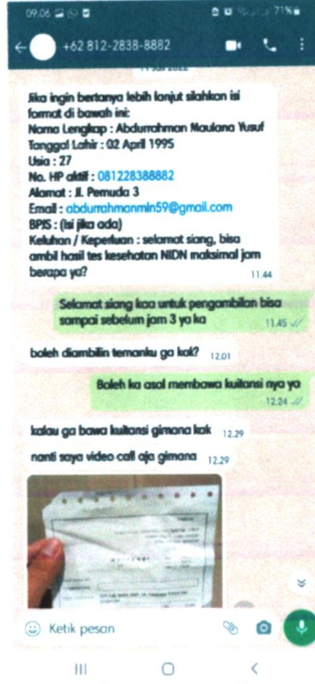
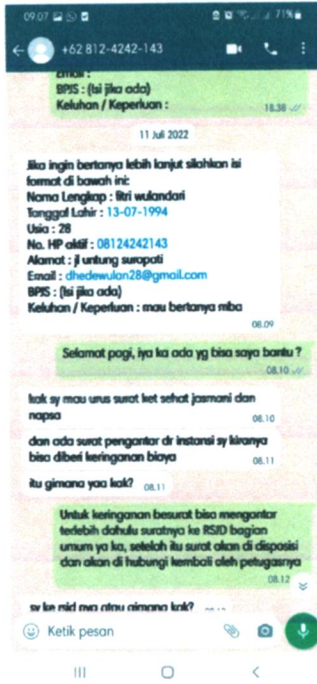

Didik Tri Pratama

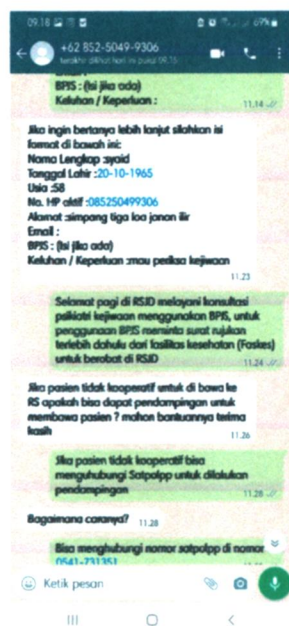
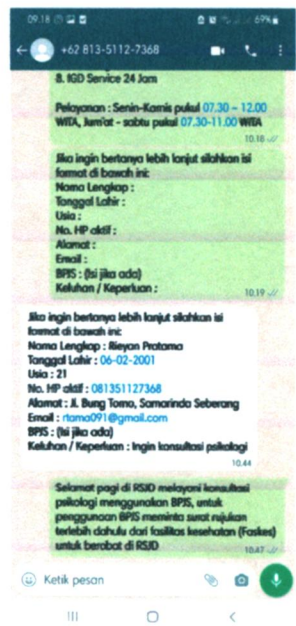
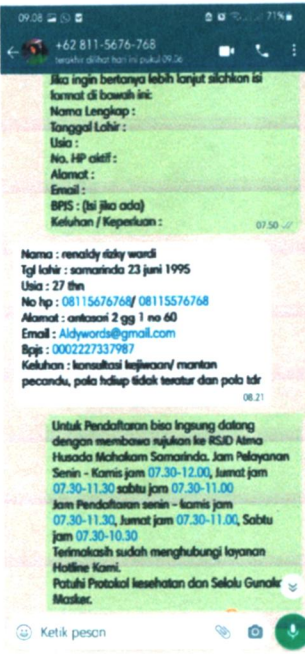
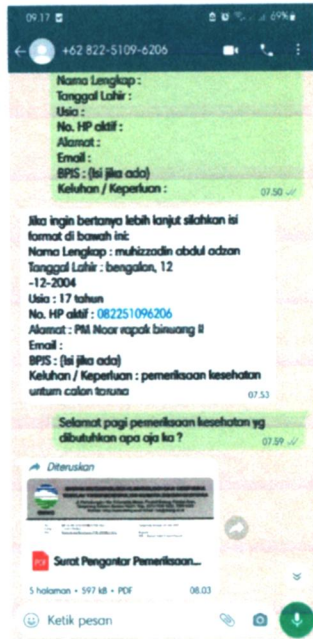
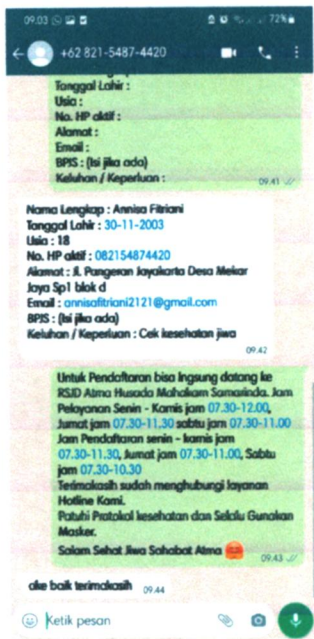
LAMPIRAN

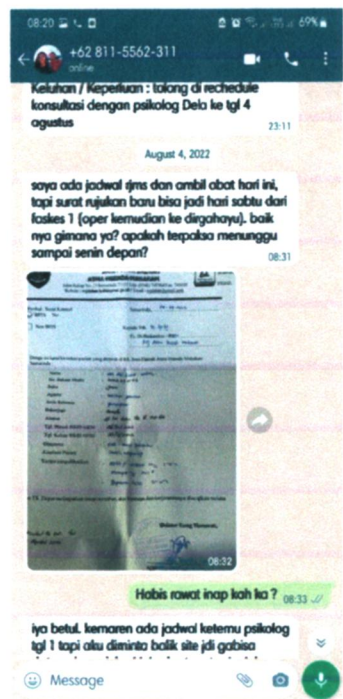
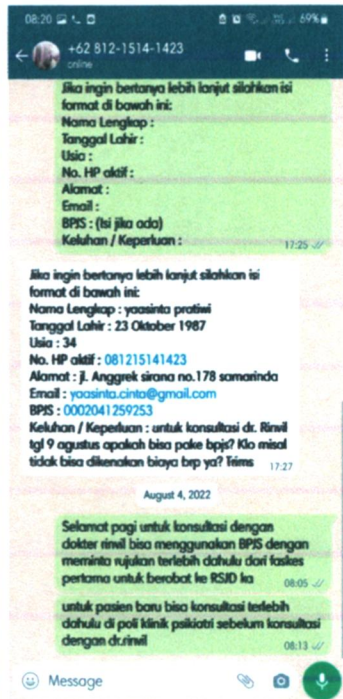
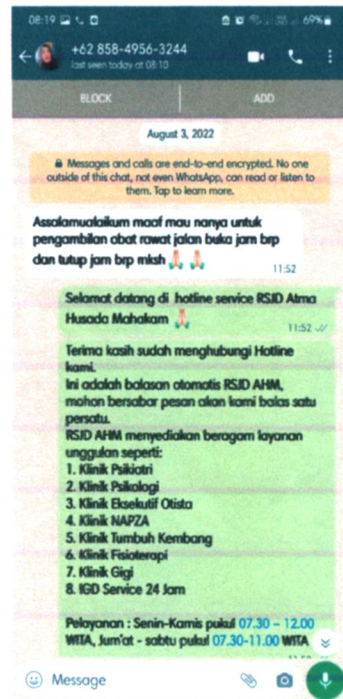
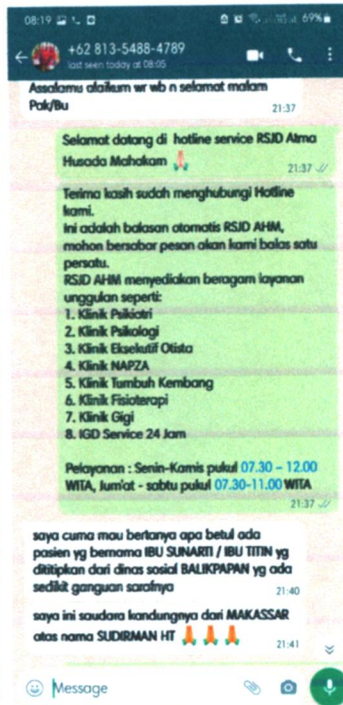
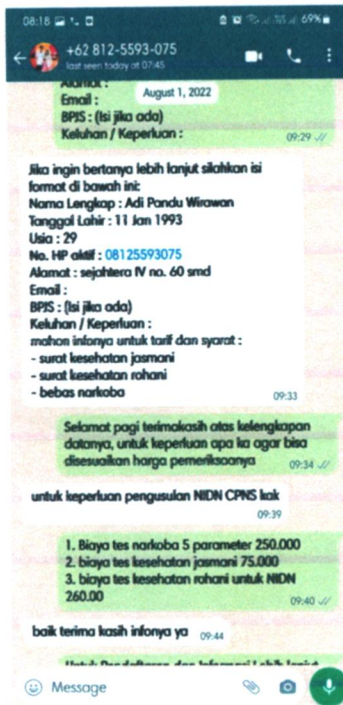


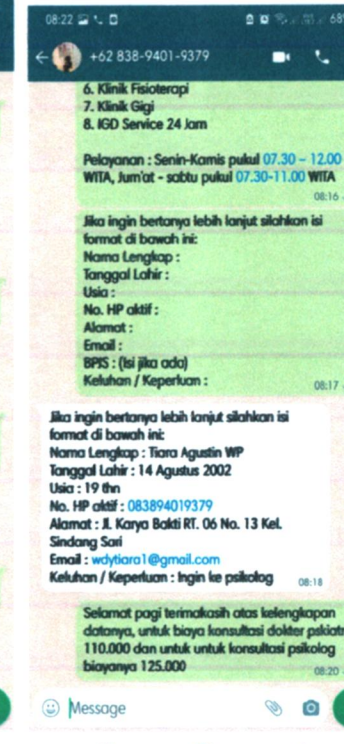
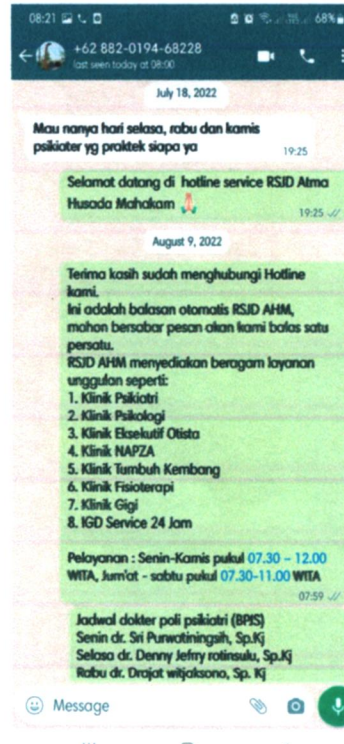
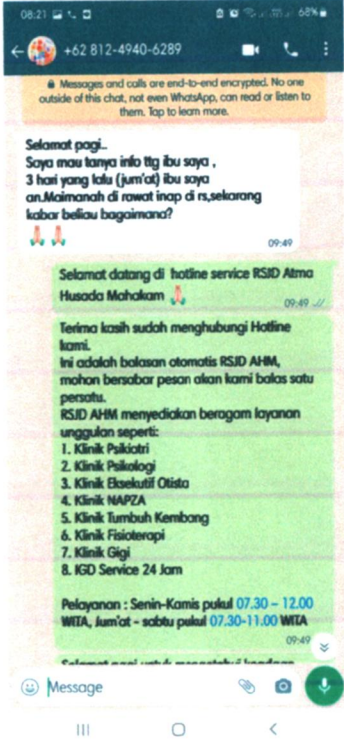
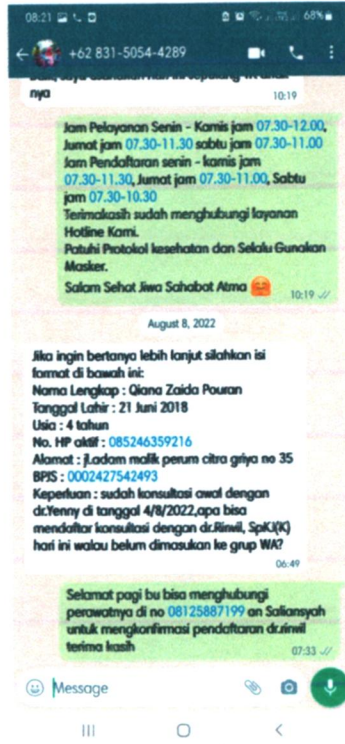
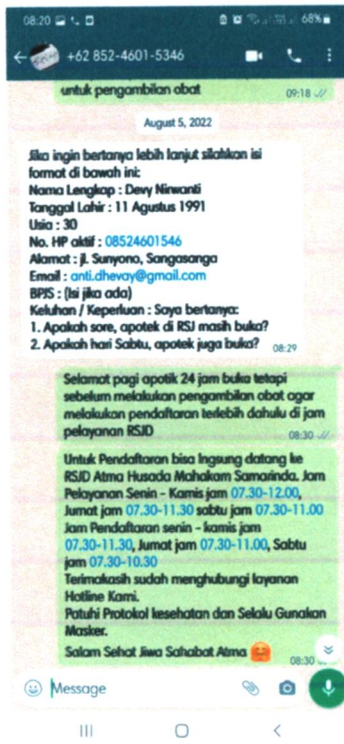
Layanan Informasi dan Pengaduan Via What's Ap











08:23 +62 852-4752-2846
last seen today at 01:12

unggulan seperti:

1. Klinik Psikiatri
2. Klinik Psikologi
3. Klinik Eksekutif Otista
4. Klinik NAPZA
5. Klinik Tumbuh Kembang
6. Klinik Fisioterapi
7. Klinik Gigi
8. IGD Service 24 Jam

Pelayanan : Senin-Kamis pukul 07.30 – 12.00 WITA, Jum'at – Sabtu pukul 07.30-11.00 WITA 10:40 ✓

Jika ingin bertanya lebih lanjut silahkan isi format di bawah ini:
Nama Lengkap :
Tanggal Lahir :
Usia :
No. HP aktif :
Alamat :
Email :
BPIS : (isi jika ada)
Keluhan / Keperluan :

10:41 ✓

Maaf pak saya tidak tau cara ngisix yg di atas

Saya mw tanya pak pasien yg bma jurnan masih di rawat atau salah ping 10:43

Selamat pagi untuk mengetahui keadaan pasien bisa menelpon ke nomor 0541-743364 dan akan disambungkan oleh petugasnya ke perawatnya, Terima kasih 10:44 ✓

Message

08:23 +62 815-2036-1106
online

Jika ingin bertanya lebih lanjut silahkan isi format di bawah ini:
Nama Lengkap : Chesil Damenia Hutagalung
Tanggal Lahir : 17 Agustus 2019
Usia : 3 tahun
No. HP aktif : 081520361106
Alamat : Jl. Geniyya gg. Setia no. 3
Email : listianadeby36@gmail.com
BPIS : 0002885087384
Keluhan / Keperluan :
Keluhan : terlambat bicara, bulan ini usia 3 tahun,
Sudah terapi 6 bulan di tempat terapi swasta, mulai fokus tetapi blm bisa merangkai kalimat
Keperluan : ingin berkonsultasi dg dr. Rinvil Renaldi, Sp. KJ(K) , mau menanyakan jadwal nya di bulan depan.
Jika membuat rujukan dr faskes 2,tujuan poli nya apa?
Terima kasih 08:56

Selamat pagi untuk berobat ke RSID tujuan bisa diajukan ke poli psikiatri 09:07 ✓

Untuk jadwal dr. Rinvil Renaldi,Sp.KJ(K) bulan depan blm ada tanggal nya ?
Jika saya mau konsultasi untuk mendapat terapi OT/TW dim bin ini, tujuan poli ttp psikiatri? Atau jk pasien ank harus menunggu dr. Rinvil Renaldi? 09:11


Belum ada jadwal untuk bulan depan dengan dr.rinvil renaldi, jika ingin terapi OT/TW bisa

Message

08:23 +62 896-7700-0925
last seen today at 17:33

7. Klinik Gigi
8. IGD Service 24 Jam

Pelayanan : Senin-Kamis pukul 07.30 – 12.00 WITA, Jum'at – Sabtu pukul 07.30-11.00 WITA 13:11 ✓



Permisi bu mau nanya ini jadwal kontrol nya tgl 9 Agustus atau 13 Agustus nanti ya... Soalnya bulan lalu saya konsul tgl 13 Juli 13:12

August 13, 2022

Selamat pagi bisa datang kontrol kembali di tgl 13 Agustus bu 08:13 ✓

Baik bu 08:17

Message

08:24 +62 821-5756-1718
last seen today at 08:22

Jika ingin bertanya lebih lanjut silahkan isi format di bawah ini:
Nama Lengkap :
Tanggal Lahir :
Usia :
No. HP aktif :
Alamat :
Email :
BPIS : (isi jika ada)
Keluhan / Keperluan :

07:47 ✓

Jika ingin bertanya lebih lanjut silahkan isi format di bawah ini:
Nama Lengkap : M. Ari Sutarto
Tanggal Lahir : 3 Januari 1994
Usia : 28
No. HP aktif : 082157561718
Alamat : Jl. Kenangan VII Dalam, kel. sei. Pinang Dalam
Email : arysotarto@gmail.com
BPIS : (isi jika ada)
Keluhan / Keperluan : Tes kesehatan rohani mmpi 07:50

Selamat pagi untuk tes kesehatan rohani (MMPI) bisa langsung datang ke RSID di jam pelayanan dan mengisi formulir yg telah disediakan di pendaftaran 08:25 ✓

hasil tes nya berapa lama selesai ny ya 08:29

Estimasi hasil surat 1 hari setelah tes, karena hasil tes harus diperiksa oleh psikiater 08:30 ✓

Message

08:24 +62 813-4849-4806

Terima kasih sudah menghubungi Hotline kami.
Ini adalah balasan otomatis RSID AHM, mohon bersabar pesan akan kami balas satu persatu.
RSID AHM menyediakan beragam layanan unggulan seperti:
1. Klinik Psikiatri
2. Klinik Psikologi
3. Klinik Eksekutif Otista
4. Klinik NAPZA
5. Klinik Tumbuh Kembang
6. Klinik Fisioterapi
7. Klinik Gigi
8. IGD Service 24 Jam

Pelayanan : Senin-Kamis pukul 07.30 – 12.00 WITA, Jum'at – Sabtu pukul 07.30-11.00 WITA 14:55 ✓

Kami keluarga pasien Atas nama ALI MUHTAROM 14:55

Boleh kah kami mohon informasi keadaan kakak kami 🙏 14:55

Selamat siang untuk mengetahui keadaan pasien bisa menelpon ke nomor 0541-743364 dan akan disambungkan oleh petugasnya ke perawatnya, Terima kasih 14:56 ✓

Baik, terima kasih pak 🙏 14:57

Message

08:25 +62 813-4665-3301
last seen today at 07:55

Nama Lengkap :
Tanggal Lahir :
Usia :
No. HP aktif :
Alamat :
Email :
BPIS : (isi jika ada)
Keluhan / Keperluan :

07:38 ✓

Jika ingin bertanya lebih lanjut silahkan isi format di bawah ini:
Nama Lengkap : Anna Harina
Tanggal Lahir : 21 Maret 1977
Usia : 45 tahun
No. HP aktif : 081346653301
Alamat : bakti Karya no 34 sungai kunjung
Email : harinaanna@gmail.com
BPIS : 0000122019197
Keluhan / Keperluan : konsultasi dengan psikiater (mengalami cemas, stress, depresi bahkan berusaha bunuh diri) 07:49

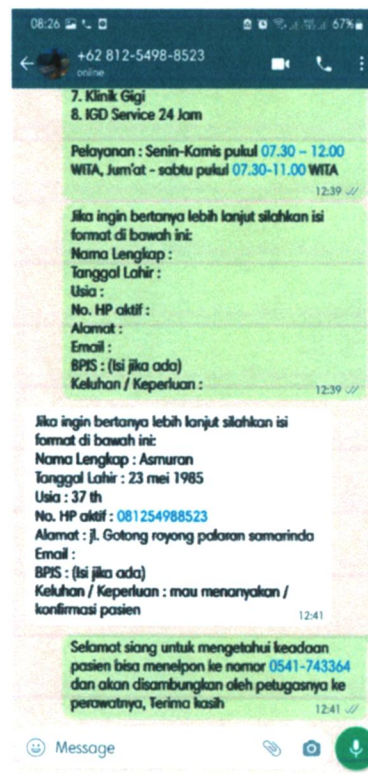
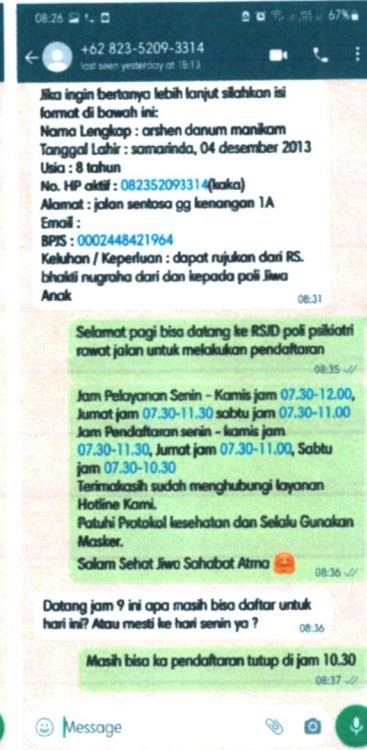
Selamat pagi terimakasih atas kelengkapan datanya, biaya konsultasi dokter psikiatri 110.000, bisa datang di hari dan jam pelayanan RSID senin-kamis 7.30-11.30 jumat 7.30-11.00 sabtu 7.30-10.30 07:52 ✓

Apakah bisa daftar online 07:54

Atau langsung datang saja 07:55

Untuk pendaftaran bisa langsung datang ke RSID ka 07:55 ✓

Message



aA

SIPP (Sistem Informasi Pelaporan Peserta) BPJS Kesehatan

3	202209.0225622	Rujukan BPJS poli anak <i>ol**** / 18 Sep 2022</i>	Selesai
4	202209.0225606	syarat pendaftaran <i>dy* de**** / 18 Sep 2022</i>	Selesai
5	202209.0225565	status kepesertaan <i>mu***** ri** / 18 Sep 2022</i>	Selesai
6	202209.0225545	Pengaduan iuran bpjs tidak sesuai <i>su***** lu** di**** / 18 Sep 2022</i>	Selesai
7	202209.0043725	Pengaduan non aktif karna premi <i>de**** ra**** / 05 Sep 2022</i>	Selesai
8	202208.0369319	Informasi status kepesertaan <i>ro***** ad**** / 30 Agt 2022</i>	Selesai
9	202208.0369304	Informasi BPJS di luar wilayah <i>ry** de** / 30 Agt 2022</i>	Selesai
10	202109.0110923	Pasien dirujuk ke poli neurologi RSUD AWS <i>ab**** ra**** / 24 Sep 2021</i> -	Selesai
11	202208.0267404	Informasi peserta FKTP <i>mu***** / 22 Agt 2022</i>	Selesai
12	202208.0205638	Masa aktif rujukan BPJS <i>pu*** wi**** pr**** / 16 Agt 2022</i>	Selesai
13	202208.0205590	Pengaduan non aktif karna premi <i>he***** / 16 Agt 2022</i>	Selesai
14	202208.0034575	Pengaduan peserta non aktif karna premi <i>nu**** / 08 Agt 2022</i>	Selesai
15	202207.0276779	Informasi status kepesertaan <i>su**** / 25 Jul 2022</i>	Selesai
16	202207.0276737	Informasi status kepesertaan <i>ek* he**** sa**** / 25 Jul 2022</i>	Selesai
17	202207.0276665	Informasi rujukan BPJS <i>he**** re**** pa**** / 25 Jul 2022</i>	Selesai
18	202207.0276577	Pengaduan peserta tidak ditanggung <i>pi**** ra**** / 25 Jul 2022</i>	Selesai
19	202207.0276408	Pengaduan peserta Tidak ditanggung <i>ir**** / 25 Jul 2022</i>	Selesai