



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN TAHUN 2023**

TRI WULAN I



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.

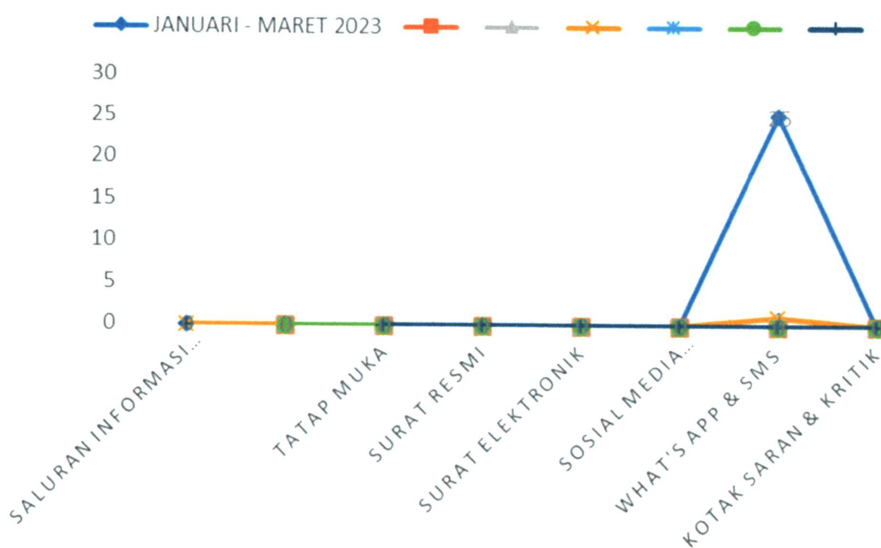
BAB III LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

3.1 LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM BULAN JANUARI - MARET 2023

Saluran Informasi Melalui Media	JANUARI - MARET 2023						Tindak Lanjut
	Pemberian Layanan Informasi			Pemberian Layanan Pengaduan			
	Level 1	Level 2	level 3	Level 1	Level 2	Level 3	
Tatap Muka	0	0	0	0	0	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)	0	0	0	0	0	0	Tidak ada permintaan informasi & pengaduan
What's App & SMS	25	0	0	1	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 JANUARI - MARET 2023

Saluran Informasi Melalui Media	JANUARI - MARET 2023						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	4	0	0	7	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 Januari – Maret 2023 tidak ditemukan pengaduan dari sarana Hotline servis dan tatap muka 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 .

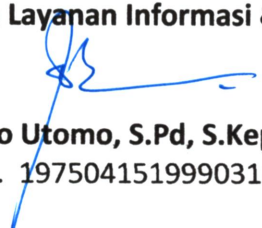
BAB V PENUTUP

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 April 2023

Koordinator
Tim Layanan Informasi & Pengaduan

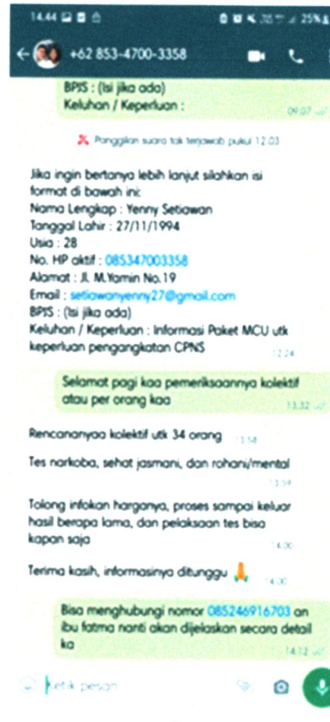
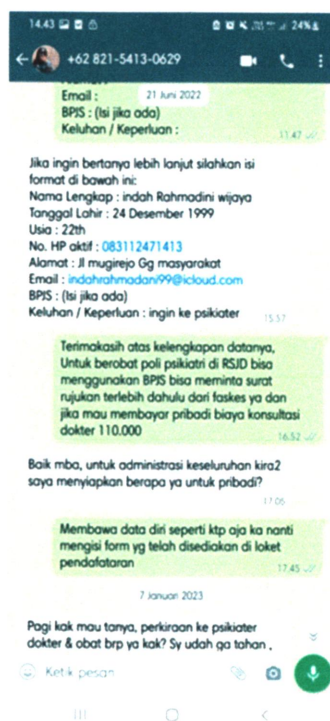

Syarifah Farikah, A.Md
NIP. 198403082019032006

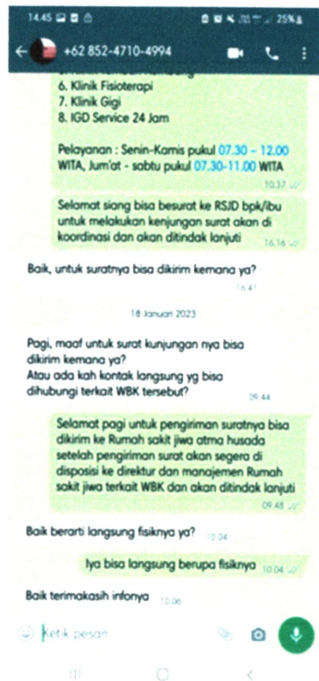
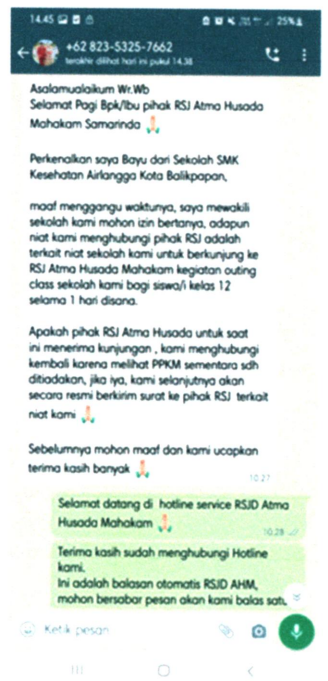
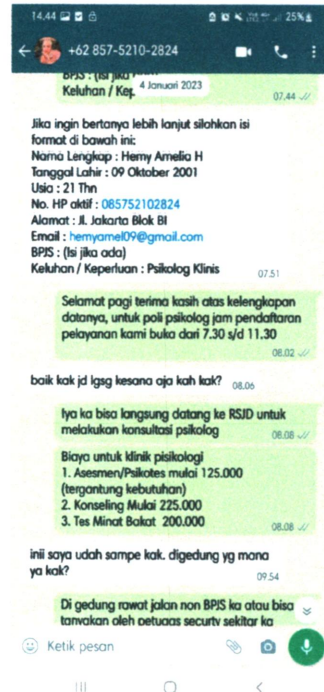
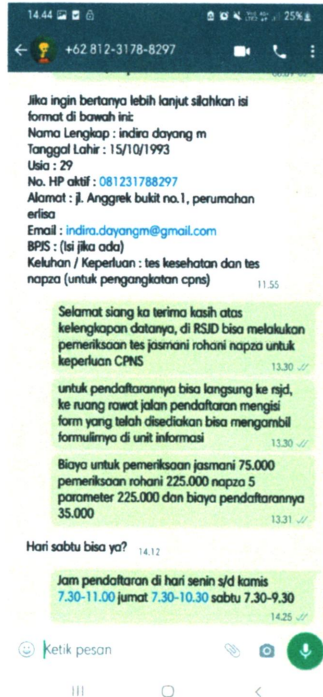
Petugas Layanan Informasi & Pengaduan

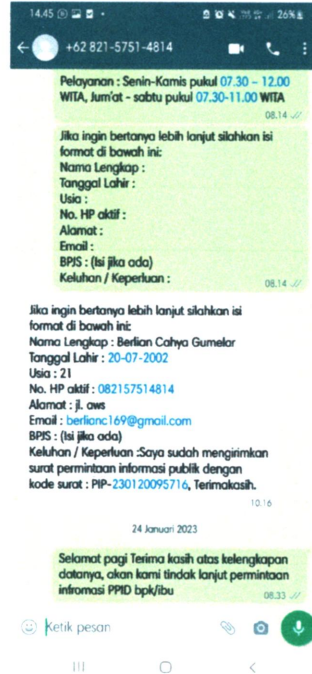
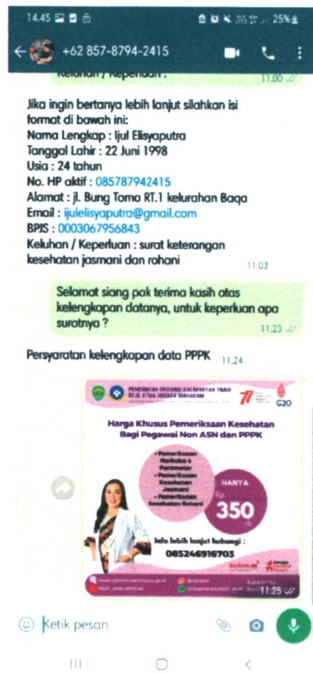

Didik Tri Pratama

LAMPIRAN

Layanan Informasi dan Pengaduan Via What's App







SIPP (Sistem Informasi Pelaporan Peserta) BPJS Kesehatan

SIPP		SALURAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN		
Navigation	No	Nomor		Keluhan
Dashboard	1	202303.0282274	Informasi aktif peserta BPJS <i>bu****/30 Mar 2023</i>	
Pengaduan	2	202303.0189229	Pengaduan peserta non aktif (< 21 thn) <i>el**ca***pr*****/20 Mar 2023</i>	
Entry	3	202303.0080381	Pengaduan peserta non aktif <i>te**so****/09 Mar 2023</i>	
Inbox	4	202303.0080341	Pengaduan peserta non aktif <i>co**ed*****/09 Mar 2023</i>	
List	5	202303.0080308	Pengaduan peserta non aktif <i>nu*am****ok*****/09 Mar 2023</i>	
Cetak	6	202303.0080215	Pengaduan tidak bisa mencetak SEP <i>mu*****fa*****ar***/09 Mar 2023</i>	
FAQ	7	202303.0050101	Pengaduan pembayaran denda <i>la***m*****r/06 Mar 2023</i>	
Bayi Baru Lahir	8	202303.0049832	Pengaduan peserta non aktif <i>pe****/06 Mar 2023</i>	
Denda Layanan	9	202303.0049753	Pengaduan pengambilan obat belum sesuai waktunya <i>li****su*****/06 Mar 2023</i>	
PBPU	10	202301.0331686	Informasi rujukan berjenjang <i>si****ru*****/30 Jan 2023</i>	
	11	202301.0331553	pengaduan pembayaran <i>ma*****sa*****/30 Jan 2023</i>	
	12	202301.0331107	informasi status kepesertaan <i>mi*****/30 Jan 2023</i>	
	13	202301.0128320	informasi status kepesertaan <i>si****ha*****/11 Jan 2023</i>	