



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



**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.

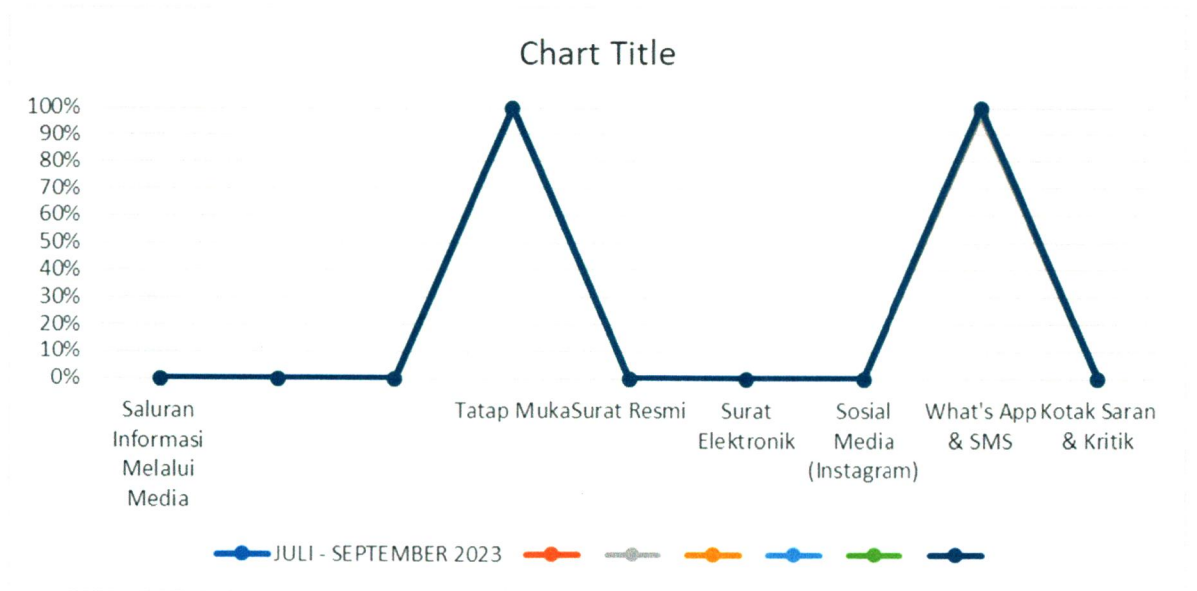
BAB III LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

3.1 LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM
BULAN JULI - SEPTEMBER 2023

Saluran Informasi Melalui Media	JULI - SEPTEMBER 2023						Tindak Lanjut
	Pemberian Layanan Informasi			Pemberian Layanan Pengaduan			
	Level 1	Level 2	level 3	Level 1	Level 2	Level 3	
Tatap Muka	6	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	48	0	0	1	0	0	Selesai
Kotak Saran & Kritik	0	0	0	0	0	0	Selesai

Grafik Laporan Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi & Pengaduan

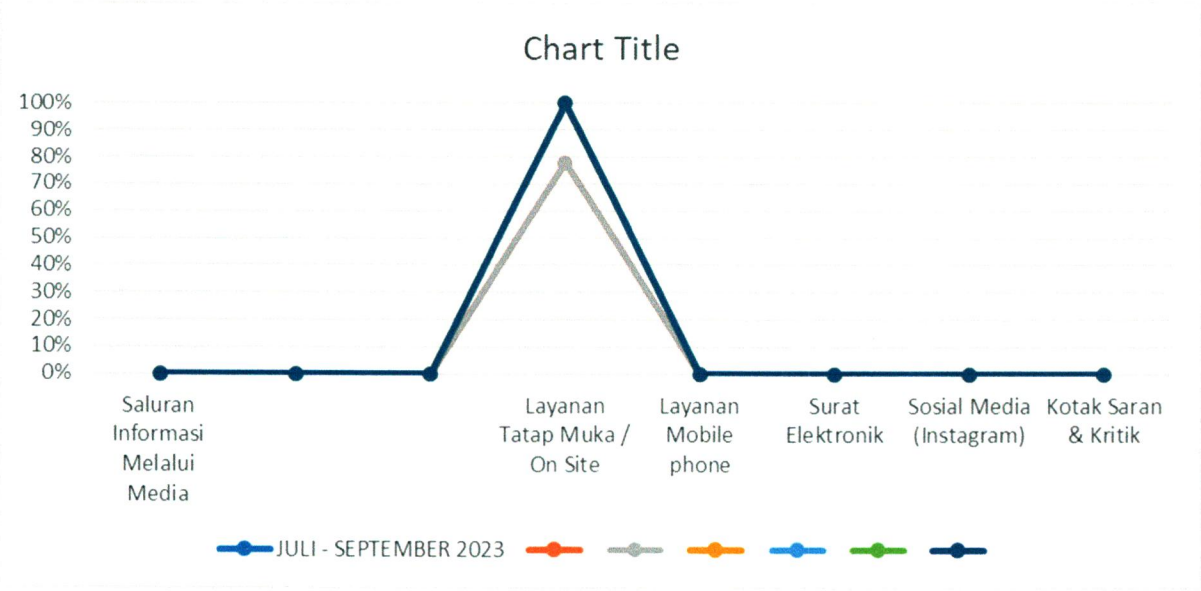


3.2 LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN BPJS KESEHATAN

MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN BPJS KESEHATAN
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM
BULAN JULI - SEPTEMBER 2023

Saluran Informasi Melalui Media	JULI - SEPTEMBER 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	7	0	0	2	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 2023 tidak ditemukan pengaduan dari sarana kotak saran dan kritik. 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 printer.
2. Membuat sistem kepuasan layanan pelanggan dalam pemberian layanan informasi dan pengaduan .

BAB V PENUTUP

5.1 PENUTUP

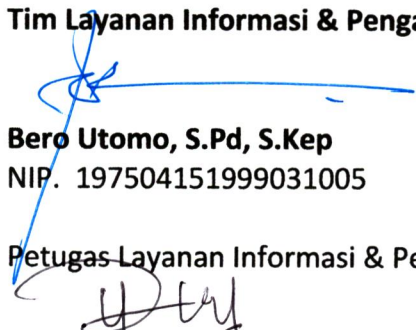
Layanan informasi dan pengaduan memberikan laporan monitoring dan evaluasi sebulan sekali yang akan disampaikan kepada Tim Mutu Rumah Sakit sebagai salah satu pertimbangan untuk perbaikan kinerja RSJD Atma Husada Mahakam yang lebih baik lagi.

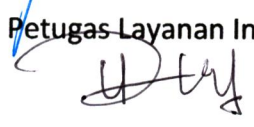
Dalam perjalanannya sejauh ini permohonan informasi ataupun pengaduan yang masuk melalui desk (meja) petugas kami masih berada di level 1 (satu) sehingga status tidak lanjut dinyatakan selesai.

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.

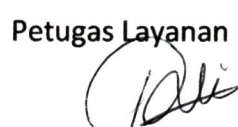
Ketua
Tim Layanan Informasi & Pengaduan


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


Petugas Layanan Informasi & Pengaduan
Dinda Ika Paramith, S.Pd

Samarinda, 2 Oktober 2023
Koordinator
Tim Layanan Informasi & Pengaduan


Syarifah Farikah, A.Md
NIP. 198403082019032006


Petugas Layanan Informasi & Pengaduan
Didik Tri Pratama, S.E

LAMPIRAN

REGISTER PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM

BULAN JULI 2023

NO	TANGGAL	NAMA	NO.KTP/Email	NO.Telp/HP	ALAMAT	RINCIAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN	CARA MEMPEROLEH INFOMRASI	KETERANGAN
1	2023-07-29	Akhmad revian	-	085388779619	JL. KH Muksin	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
2	2023-07-28	Bangun prayitno	masbe160384@gmail.com	081254155897	Muara Wahau	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
3	2023-07-25	Gian marxy	Gianmarxy6@gmail.com	087728811109	Jl Selamat riyadi	Konsultasi tumbuh kembang anak (dr.Rinvil)	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
4	2023-07-25	Maulida Armithania	maulidania245@gmail.com	087800024813	Jl Kasturi gunung kelua	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
5	2023-07-22	Rani Yuliani	6402025207891001	085250776687	Jl. Dr. Fl. Thobing Rempanga Rt.6 No.30	Tes MMPI & Kesehatan Untuk Notaris	Mendatangi loket informasi dan pengaduan	Selesai

6	2023-07-11	m saddam hamizan	-	081346674651	Samarinda	Konsultasi tumbuh kembang anak (dr.Rinvil)	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai			
7	2023-07-11	Ainun nur fitri	-	085246287772	Jl. Ampera palaran	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai			
8	2023-07-11	Hendri Irawan	hendriirawan1980@gmail.com	085350253431	Jl. Sukses sambutan	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai			
9	2023-07-11	riska kurnia	riskakurniamaghfiroh@gmail.com	085648785857	Jl. Suryanata graha indah	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai			
10	2023-07-11	Ainun nur fitri	-	085246287772	Jl. Ampera palaran	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai			
11	2023-07-11	Hendri Irawan	hendriirawan1980@gmail.com	085350253431	Jl sukses sambutan	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai			
12	2023-07-06	Ali sadikin	akbarcozy@gmail.com	082151602233	Jl. Panjaitan melak	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai			

13	2023-07-05	Retno ning aty		retnoningaty@gmail.com	082141414794	Jl. Sultan Alimuddin	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai	
14	2023-07-01	Dhiniya permata putri		dhinyupenyu@gmail.com	085161272015	Jl Jakarta blok ej Loabakung	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai	
15	2023-07-01	manatang halo		halohomanatang@gmail.com	081347594995	Samarinda	informasi jam besuk pasien	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai	
16	2023-07-01	Winda Sapitri		-	081352749116	Jl. Pantai santing rt 14	informasi jam besuk pasien	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai	

REGISTER PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM

BULAN AGUSTUS 2023

NO	TANGGAL	NAMA	NO.KTP/Email	NO.Telp/HP	ALAMAT	RINCIAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN	CARA MEMPEROLEH INFORMASI	KETERANGAN
1	2023-08-30	Savitri	sitinjaksavitry2@gmail.com	085845704948	Sempaja	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
2	2023-08-29	Mustafa	6402032001791003	082143072227	Jl.Gerbang Dayaku Rt.17 Loa Janan Kukar	Menanyakan Jadwal Dr.Yenny	Mendatangi loket informasi dan pengaduan	SELESAI
3	2023-08-28	Rommel Situmorang	1212020802410003	082163502115	Ujung Tanduk	Jadwal dr Psikiater	Mendatangi loket informasi dan pengaduan	Selesai
4	2023-08-27	Agung Rahmatullah	-	081262404935	Jl. Apt Pranoto	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai

5	2023-08-25	Dwi Nurhayati	kanaya.dn@gmail.com	083136282002	Balikpapan	Konsultasi tumbuh kembang anak (dr.Rinvil)	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
6	2023-08-22	Fatmi noor	fatmitjik@gmail.com	08131610496	Jl. Aw syahrani	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
7	2023-08-18	Niken Vicky	nikenvicky99@gmail.com	085246229476	Jl. Wahid Hasyim	Prosedur berobat poli psikiatri	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
8	2023-08-18	Rizqita ismadiananto	uckikspeed9@gmail.com	082350512264	Palaran	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
9	2023-08-16	Riya Wijayanti	ryawijayanti07@gmail.com	08115565077	Jl. Pal merah Loabakung	Konsultasi tumbuh kembang anak (dr.Rinvil)	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
10	2023-08-15	Risky dodi irawan	riskydodi@gmail.com	085172077144	Balikpapan	Informasi pemeriksaan MCU	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
11	2023-08-15	Didi nurdiansyah	-	082256479283	Jl. Tengkawang	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai

12	2023-08-14	Sherina	sheinaherika2@gmail.com	089653078005	Balikipapan	Infomasi keadaan pasien rawat inap	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai	
13	2023-08-13	Olivia	oliviarahayu09@gmail.com	081347476519	Jl. Guntung lai	Informasi Tarif MCU	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai	
14	2023-08-11	Maryanto	maryantoeck@gmail.com	082255275049	Marang Kayu	informasi rujukan BPJS	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai	
15	2023-08-10	Rafa	-	082193788900	Samarinda	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai	
16	2023-08-10	Salsa	Salsabilaaa1431@gmail.com	081251972750	Jl. Ks tubun	Konsultasi psikolog	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai	
17	2023-08-10	Khoirunisa	khnisaap21@gmail.com	081231130112	JL. Sriwijaya Bontang	Konsultasi psikolog	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai	
18	2023-08-10	Nur liah samsul	nurliasamsul@gmail.com	085250682707	-	Konsultasi tumbuh kembang anak	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai	

19	2023-08-10	rela suci	survarelasuci@gmail.com	081253479810	Jl. Kemakmuran komplek pelita	Konsultasi tumbuh kembang anak (dr.Rinvil)	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
20	2023-08-08	Pritananda	-	085156743867	-	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai

REGISTER PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM

BULAN SEPTEMBER 2023

NO	TANGGAL	NAMA	NO.KTP/Email	NO.Telp/HP	ALAMAT	RINCIAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN	CARA MEMPEROLEH INFOMRASI	KETERANGAN
1	2023-09-28	Anna dwi	annadwr16@gmail.com	085146386354	Jl HidayahTullah	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
2	2023-09-27	Nur Hidayah	midwife.yava@gmail.com	082264030560	Bontang	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
3	2023-09-26	Sumiati nur utari	utarisumiatinur@gmail.com	081254195647	Muara Badak	informasi rujukan BPJS	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
4	2023-09-22	Anni Anggaraini	anlangggra0912@gmail.com	085348086132	Harapan baru	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai

5	2023-09-21	Atya Salbina	atyaaasalbina@gmail.com	083138470250	Jl. Aw syahrani	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
6	2023-09-20	Muhammad Ari	arisjah1@gmail.com	085223122267	Jl. Pramuka	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
7	2023-09-19	Tamrin	tamrinmasse25@gmail.com	081350174733	Jl. Padat Karya	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
8	2023-09-16	Kristiantanti Normarastini	6472056101740004	085390971671	Jl. Padat Karya Durian No.180 RT.054	Jadwal Dokter Psikiater	Mendatangi loket informasi dan pengaduan	Selesai
9	2023-09-14	Shafa Salsabila	shalsab30@gmail.com	082155206105	Sungai pinang	Konsultasi tumbuh kembang anak (dr.Rinvil)	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
10	2023-09-14	Sitti Nur Laila	sitiinurlaila2707@gmail.com	08985179020	Samarinda sebrang	Informasi penggunaan BPJS	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
11	2023-09-14	Rahmawati	-	085391130009	Sebulu kutai kartanegara	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai

12	2023-09-14	Dwi sarini	dewisarini92@gmail.com	0811597712	Jl. Slamet riyadi	Konsultasi psikolog	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
13	2023-09-13	Dira sudianti	-	082165910055	Sempaja	Konsultasi tumbuh kembang anak	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
14	2023-09-08	Ita fitri	itayusita.ly@gmail.com	082227117278	Jl. Damanhuri	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
15	2023-09-08	NURLIANI	6474025010090001	081350384260	JL. MELAWAI RT 021 BONTANG	Menanyakan Jadwal Dr.Yenny	Mendatangi loket informasi dan pengaduan	SELESAI
16	2023-09-07	patma Juliana	patmajuliana97@gmail.com	085751954855	Jl. Merbabu	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
17	2023-09-04	Sutrisno	6402032402570001	08125556230	GG.ARJUNA RT.22 LOA JANAN ULU LOA JANAN SMID	Persyaratan bertemu Dr.psikiater Jiwa Untuk Keperluan Asuransi Prudensial	Mendatangi loket informasi dan pengaduan	SELESAI
18	2023-09-01	Tuti juniani	tutiisnani32@gmail.com	tutiisnani32@gmail.com	Paser	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai

INFORMASI DAN PENGADUAN BPJS
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM
BULAN JULI 2023

NO	NOKAPST	TANGGAL KEJADIAN	STATUS KATEGORI	SUMBER DATA	PERMINTAAN
1	2289224351	26 Juli 2023	Informasi	Tatap Muka	Informasi status peserta
2	1552842077	1 Juli 2023	Informasi	Tatap Muka	Informasi status peserta
3	1925231016	23 Juli 2023	Pengaduan	Tatap Muka	Non Aktif setelah perubahan segmen

INFORMASI DAN PENGADUAN BPJS
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM
BULAN JULI 2023

NO	NOKAPST	TANGGAL KEJADIAN	STATUS KATEGORI	SUMBER DATA	PERMINTAAN
1	2659866568	18 September 2023	Informasi	Tatap Muka	Informasi perubahan segmen kepesertaan

Kotak Saran dan Kritik

