



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN TRIWULAN II TAHUN 2024



RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM

LAPORAN LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas tata kelola pemerintahan yang baik membuat jasa pelayanan publik 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 bisa ditingkatkan kearah yang lebih baik.

Aspirasi yang masuk untuk RSJD Atma Husada Mahakam dikelola oleh Tim Layanan Informasi dan Pengaduan dibawah Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian serta Pranata Humas.

2. Landasan Hukum Layanan Informasi dan Pengaduan

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

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.

B. Kegiatan Yang Dilaksanakan

Dalam pelaksanaannya layanan informasi dan pengaduan dibagi 2, yakni :

1. Layanan Informasi dan Pengaduan Administratif yang bersifat Umum
2. Layanan Informasi dan Pengaduan Teknis (BPJS Kesehatan).

Keduanya akan dimonitoring oleh Tim Layanan Informasi dan Pengaduan 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 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.

Adapun prosedur pemberian layanan informasi dan pengaduan adalah sebagai berikut :

1. Petugas layanan pengaduan memberi salam kepada pelanggan yang akan memberikan pengaduan/saran.
2. Petugas layanan pengaduan mempersilahkan pelanggan menyampaikan pengaduan/saran.
3. Petugas pengaduan mengidentifikasi pengaduan atau saran.
4. Petugas pengaduan menangani pengaduan/saran secara langsung jika dimungkinkan dan melakukan pencatatan pada aplikasi pengaduan 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).

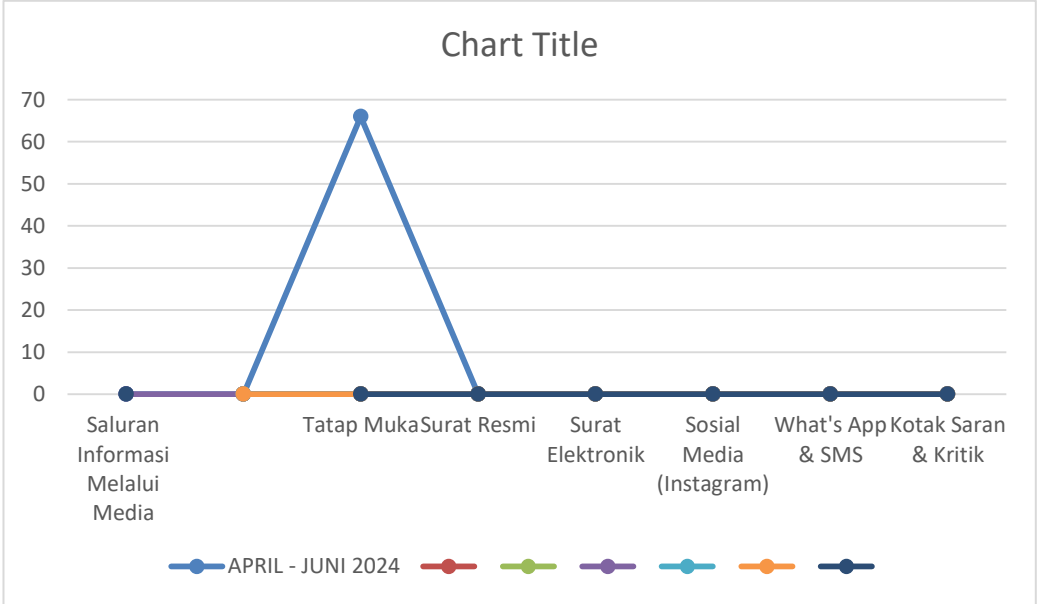
6. Petugas pengaduan menyampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan tentang kompilasi pengaduan/saran yang tidak dapat ditangani (Level 2).
7. Tim pengelola Pengaduan memeriksa, mengklasifikasikan dan menganalisa penyebabab pengaduan/saran (Level 2-3).
8. Tim Pengelola Pengaduan menetapkan rencana perbaikan.
9. Tim Pengelola Pengaduan melaksanakan perbaikan.
10. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil perbaikan melalui lembar jawaban atas pengaduan/saran kepada petugas layanan pengaduan untuk disampaikan kepada pelanggan yang memberikan pengaduan/saran melalui telepon, sms, email atau surat resmi dalam waktu maksimal 10 hari kerja.

C. Hasil Yang Dicapai Layanan Informasi Dan Pengaduan Administratif

Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi dan Pengaduan Administratif RSJD Atma Husada Mahakam Triwulan II Tahun 2024

Saluran Informasi Melalui Media	April - Juni 2024						Tindak Lanjut
	PemberianLayanan Informasi			Pemberian Layanan Pengaduan			
	Level 1	Level 2	level 3	Level 1	Level 2	Level 3	
Tatap Muka	66	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	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 dan Pengaduan

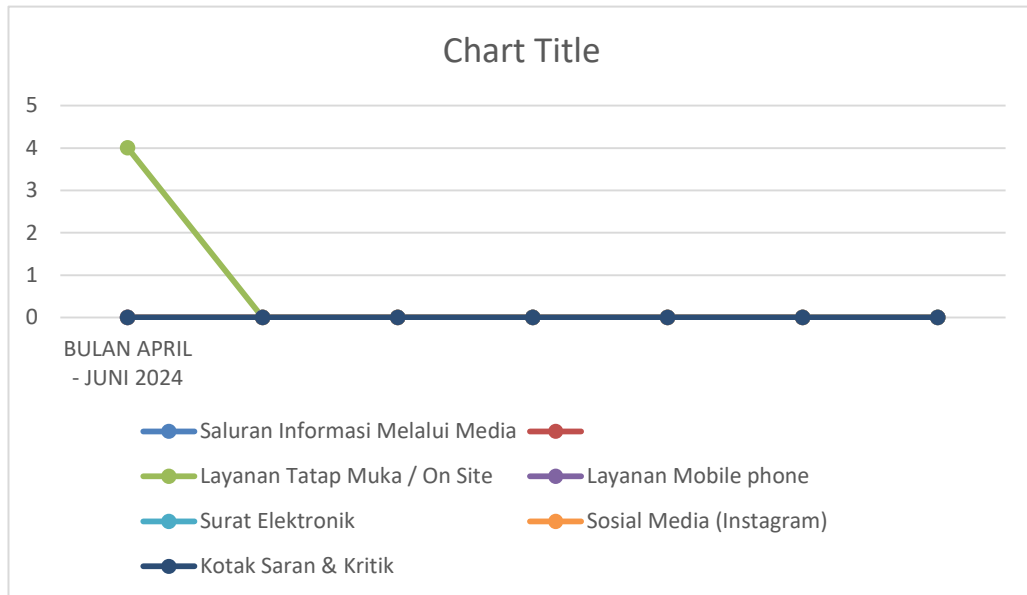


Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi dan Pengaduan BPJS Kesehatan

RSJD Atma Husada Mahakam Triwulan II Tahun 2024

Saluran Informasi Melalui Media	April - Juni 2024						
	Pemberian Layanan Informasi			Pemberian Layanan Pengaduan			Tindak Lanjut
	Level 1	Level 2	level 3	Level 1	Level 2	Level 3	
Layanan Tatap Muka / On Site	4	0	0	0	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 dan Pengaduan BPJS Kesehatan Melalui SIPP



D. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Triwulan II Layanan Informasi dan Pengaduan yang dilakukan pada bulan April s.d. Juni 2024 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 berikut sebagai saran dan rencana tindak lanjut, yaitu :

1. Mensosialisasikan kanal-kanal pengaduan yang telah disediakan.
2. Memaksimalkan formulir pengaduan yang telah disediakan.
3. Membuat barcode layanan aduan untuk memudahkan masyarakat
4. Membuat sistem kepuasan layanan pelanggan dalam pemberian layanan informasi dan pengaduan.
5. Memberikan pelatihan service excellent bagi petugas.

E. Penutup

Layanan informasi dan pengaduan memberikan laporan monitoring dan evaluasi per triwulan 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.

Samarinda 1 Juli 2024

Mengetahui :
Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian,



Hj. Liliek Ani Suryaningsih, S.E., M.Si.
Pembina
NIP. 197712171997032002

Koordinator Tim,



Syarifah Farikah, A.Md.
NIP. 198403082019032006

BUKU REGISTER PELAYANAN INFORMASI
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM
BULAN APRIL TAHUN 2024

NO	TANGGAL	NAMA	NO.KTP/Email	NO.Telp/HP	ALAMAT	RINCIAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN	CARA MEMPEROLEH INFORMASI	KETERANGAN
1	2024-04-29	Syarif Hidayat	syarifhidayat14.sh@gmail.com	081350056181	Pndok SBT Permai	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
2	2024-04-29	Ross Junaimah	-	081342056022	Balikipapan	Informasi keadaan pasien rawat inap	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
3	2024-04-28	Destya	destyashaadindaa@icloud.com	081256243032	Jl. padat	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
4	2024-04-27	Deta retno	ditha1706@gmail.com	082227771614	Jl. Adi sucipto Palaran	Konsultasi psikolog	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
5	2024-04-26	Syarifah	rossysepteany@gmail.com	081346364527	Jl aw Syahrane	Informasi pendaftan online	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
6	2024-04-26	Dea indah sari	dea_indah182@yahoo.com	082151152676	Kampung lutan mahakam ulu	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
7	2024-04-26	Suhaila	an.hariani66@gmail.com	085651936266	Jl. Nangka Bukuan	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
8	2024-04-25	Desy	dessyputri13.dp@gmail.com	082150357636	Balikipapan	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
9	2024-04-24	Dona Anggraini	-	081346391199	Jl. Yos Sudarso	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
10	2024-04-24	Ali mataliu	nidafitriazizah@gmail.com	089653995316	Balikapapan	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
11	2024-04-24	Selvie intan	selviintannabila1706@gmail.com	082152079798	Loa janan	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
12	2024-04-23	Fenny Pramasela	-	085250808025	Jl. Rapak Indah	Konsultasi psikolog	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
13	2024-04-22	karyono	nonon8036@gmail.com	082253822875	-	Informasi keadaan pasien rawat inap	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
14	2024-04-20	Febriana	aurorazalea@gmail.com	085250900288	Jl. Ks tubun	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
15	2024-04-18	Dian jaya	jayadiann14@gmail.com	085845669182	Anggana	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
16	2024-04-17	Eko Prayitno	-	085349447522	Rapak dalam	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
17	2024-04-17	Aditya marwan	adityawarman84@gmail.com	083819290865	Jl. Salak 1 dalam	Informasi pendaftaran online	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
18	2024-04-15	Naufal dwiputra	novalpuad75@gmail.com	083819290865	Jl. Girirejo	Informasi pendaftaran online	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
19	2024-04-15	Satrio	satriobudim@gmail.com	081254198888	Jl. Suryanata	Informasi pendaftaran online	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
20	2024-04-14	sekar dwi andini	sekardwiandini99@gmail.com	08115576556	Desa manunggal jaya	Informasi pendaftaran online	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
21	2024-04-05	Cyndi Novita	cyndi.novita96@gmail.com	085217153035	Balikipapan	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
22	2024-04-04	Bambang Juned	akeagigit@gmail.com	083138470473	Jl. M Said	Informasi pendaftaran online	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
23	2024-04-04	Tjia selvi	cicia.apt@gmail.com	08115830700	Jl. Bengkuring	Infomasi tanggal kontrol kembali	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
24	2024-04-04	Ria lestari	rialestarienglish@gmail.com	08994771787	Jl. jakarta	Informasi daftar online melalui AHM GO	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
25	2024-04-04	Anjani	anjanimaldin@gmail.com	085828303934	Penajam	Informasi keadaan pasien rawat inap	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
26	2024-04-03	Jane Rara Claudia	janerara23@gmail.com	081350373388	Jl. Anggur no 73	Prosedur berobat poli psikiatri	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
27	2024-04-03	Parmi	parmiyunus@gmail.com	085250783186	Jl. Otto iskandardinata	Informasi Terapi wicara	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai

BUKU REGISTER PELAYANAN INFORMASI
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM
BULAN MEI TAHUN 2024

NO	TANGGAL	NAMA	NO.KTP/Email	NO.Telp/HP	ALAMAT	RINCIAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN	CARA MEMPEROLEH INFORMASI	KETERANGAN
1	2024-05-30	Mega Pratiwi	eli.louis3499@gmail.com	082252055330	Jl. Amuntai loabakung	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
2	2024-05-29	Misijan	085247599844	085247599844	Jl. Juanda	Informasi pendaftaran online	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
3	2024-05-29	Yunita	yunitamarselina2000@gmail.com	081258809415	Jl Soekarno Hatta KM 1 Perum Loa Janan Indah 2 Blok D2 No 2	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
4	2024-05-29	Fenny ananda	fenny.ananda@gmail.com	081350810969	Balikpapan	Membuat surat keterangan sakit	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
5	2024-05-28	Triyana	-	085348874269	Jl. Damanhuri	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
6	2024-05-28	Mutia Hanifa	Hutomobtn@gmail.com	081350913482	Jl. Jendral sudirman	Informasi EEG	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
7	2024-05-27	Selvyana	acc.smd71@gmail.com	081251283733	Jl. Aw syahrani	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
8	2024-05-25	Bobby satrio	Bboy52401@gmail.com	082254826699	Loa janani	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
9	2024-05-23	Mayang sari	-	081250442721	Senyur Indah	Informasi jadwal dokter	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
10	2024-05-21	Irwan Fazrin	Tandon5000@gmail.com	085250044457	Jl. Juanda	Informasi tanggal surat kontrol	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
11	2024-05-20	Dwi Yuli susanti	d.yuliusanti84@gmail.com	081357666313	Jl. Ks tubun	Informasi Tarif MCU	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
12	2024-05-18	Zahrotunnisa	zahrotunnisa1503@gmail.com	085942125192	Kota malang	Informasi magang di RSJD	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
13	2024-05-16	Elian	-	081351220576	JL. Teuku umar	Informasi jadwal dokter	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
14	2024-05-15	Rujian Noor	rujian82@yahoo.co.id	08125383739	Margasari kutaikartanega	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
15	2024-05-15	M Lukman prayogi	risfit18@gmail.com	081218183816	Jl. Jelawat no 3	Informasi Tarif MCU	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
16	2024-05-14	Muhammad Irza	irzairza1201@gmail.com	082151710890	Jl. RE Martadinata	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
17	2024-05-13	Ardiansyah	-	08125861235	Jl. Sultan Alimuddin	Informasi pengambilan obat	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
18	2024-05-10	Desy Octavia	-	082353069124	Jl. Samarinda RT 15	Informasi keadaan pasien rawat inap	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
19	2024-05-10	sandhytia	sandhytia.archive@gmail.com	085247779662	Gang BDN Merbabu	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
20	2024-05-06	wardinah	wardinahyudiantoro@gmail.com	081253321687	Jl. Aw syahrani	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
21	2024-05-06	Rahimatunisa	nisyaa0202@gmail.com	082157177233	Tenggarong	Informasi magang di RSJD	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
22	2024-05-04	Satria	sitifufahh@gmail.com	085780024212	Karawang	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
23	2024-05-04	Eria Rafa	eriarafa555@gmail.com	081351540884	Perum rapak benua indah	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai

BUKU REGISTER PELAYANAN INFORMASI
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM
BULAN JUNI 2024

NO	TANGGAL	NAMA	NO.KTP/Email	NO.Telp/HP	ALAMAT	RINCIAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN	CARA MEMPEROLEH INFORMASI	KETERANGAN
1	2024-06-27	Zahrina azzahra	zhrnazhrh4046@gmail.com	0895327987907	Yogyakarta	Informasi magang di RSJD	Menghubungi via wa hotline servis	selesai
2	2024-06-27	Indri	-	082157152811	Perum purimas asri	Informasi membuat surat keterangan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi via wa hotline servis	selesai
3	2024-06-26	hikmah.cantika4@gmail.com	Nur Hikmah	085787523103	Jl. Gunung Lingai	Informasi pendaftaran online	Menghubungi via wa hotline servis	selesai
4	2024-06-24	Rizka amelia	cichaamia@gmail.com	087715611786	Jl. Cipto mangunkusumo	Informasi magang di RSJD	Menghubungi via wa hotline servis	selesai
5	2024-06-20	Putra	mhptr14@gmail.com	085345403004	Jl. Pelita	Informasi biaya tes narkoba	Menghubungi via wa hotline servis	selesai
6	2024-06-13	Mudasir	yunusmudassir90@gmail.com	085348419897	Loa Buah	Informasi keadaan Pasien rawat inap	Menghubungi via wa hotline servis	selesai
7	2024-06-07	Aulia wanda	auliawandadevania28@gmail.com	081523617646	Jl. Jakarta blok aw	Informasi membuat surat keterangan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi via wa hotline servis	selesai
8	2024-06-06	Fenny ananda	fenny.ananda@gmail.com	081350810969	Jl. Punai	Informasi membuat surat keterangan	Menghubungi via wa hotline servis	selesai
9	2024-06-06	Ahmad Fauzi	afauzi111@gmail.com	085248662455	Kota Bangun	Informasi keadaan Pasien rawat inap	mengubungi via wa hotline servis	selesai
10	2024-06-04	Surya eko	rexqium@gmail.com	085845302439	Perum PKL	Konsultasi psikolog	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
11	2024-06-03	Nur Amelia	amelianur216@gmail.com	082256721460	Perum tapis blok e	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
12	2024-06-03	Aulia wanda	auliawandadevania28@gmail.com	081523617646	Jl. jakarta blok aw	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
13	2024-06-03	Ahmad Fauzi	afauzi111@gmail.com	085248662455	Kota bangun	Informasi keadaan pasien rawat inap	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
14	2024-06-03	Ahmad Fauzi	afauzi111@gmail.com	085248662455	Kota bangun	Informasi keadaan pasien rawat inap	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
15	2024-06-03	Ahmad Fauzi	afauzi111@gmail.com	085248662455	Kota bangun	Informasi keadaan pasien rawat inap	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
16	2024-06-03	Hani	hanyordan0611@gmail.com	082252218198	Loa duri	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai