



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN TRIWULAN III 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 Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2012 Tentang Layanan Informasi Publik di Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur
4. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.
5. Peraturan Gubernur 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 (dua) 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 :

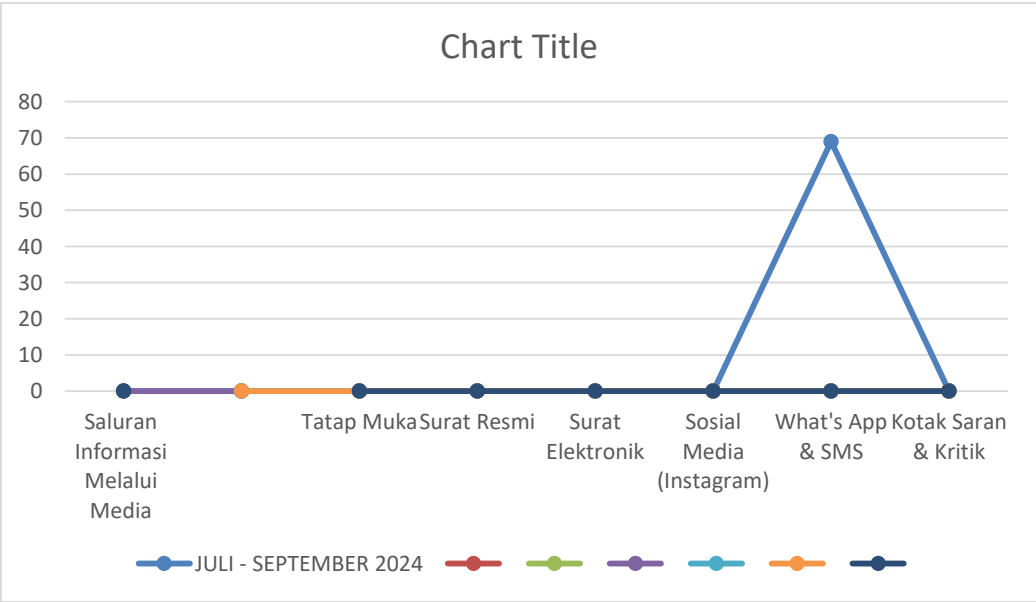
1. Petugas layanan pengaduan memberi salam kepada pelanggan yang akan memberikan pengaduan/saran.
2. Petugas layanan pengaduan mempersilahkan pelanggan menyampaikan pengaduan/saran.
3. Petugas pengaduan mengidentifikasi pengaduan atau saran.
4. Petugas pengaduan menangani pengaduan/saran secara langsung jika dimungkinkan dan melakukan pencatatan pada aplikasi pengaduan dibuka 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 penyebab 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 III Tahun 2024

Saluran Informasi Melalui Media	Juli – September 2024						
	PemberianLayanan Informasi			Pemberian Layanan Pengaduan			Tindak Lanjut
	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	69	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

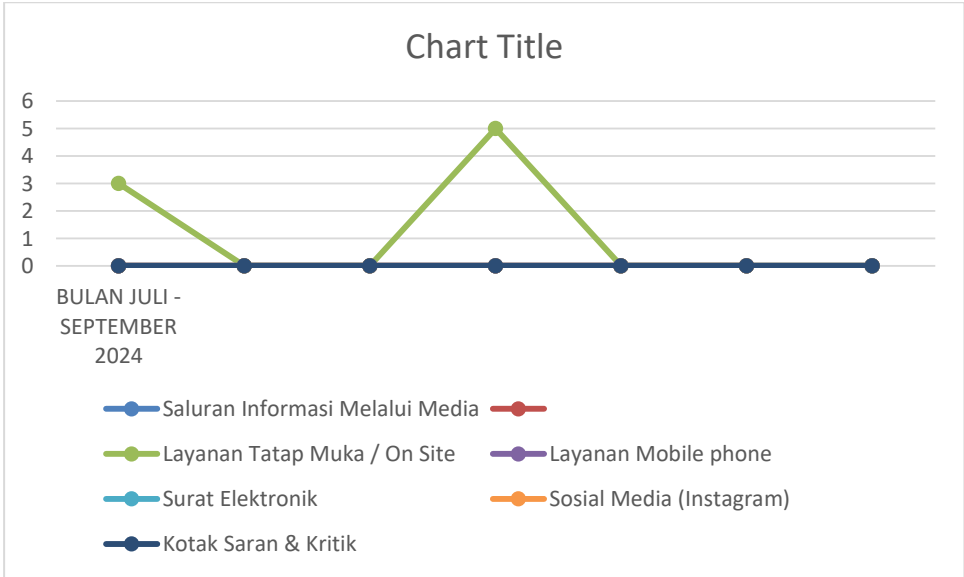


Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi
dan Pengaduan BPJS Kesehatan

RSJD Atma Husada Mahakam
Triwulan III Tahun 2024

Saluran Informasi Melalui Media	Juli - September 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	3	0	0	5	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



D. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Triwulan III Layanan Informasi dan Pengaduan yang dilakukan pada bulan Juli s.d. September 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 Oktober 2024

Kabag. Umum dan Kepegawaian,

Koordinator Tim,


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


Syarifah Farikah, A.Md.
NIP. 198403082019032006

BUKU REGISTER PELAYANAN INFORMASI
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM
BULAN 07 TAHUN 2024

NO	TANGGAL	NAMA	NO.KTP/Email	NO.Telp/HP	ALAMAT	RINCIAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN	CARA MEMPEROLEH INFOMRASI	KETERANGAN
1	2024-07-29	Gusti nataya	ntyakook361@gmail.com	0887436137035	Jl. Sultan Alimuddin	Informasi MCU	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
2	2024-07-25	Rakha Gaftan	rakhaghatfhan18@gmail.com	081222450087	Jl. Aws	Informasi pemeriksaan EEG	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
3	2024-07-24	Maratus sholikhah	lili.granada090102@gmail.com	083116896564	Jl. Ir Sutami gang pusaka	Informasi magang di RSJD	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
4	2024-07-23	M Andrean	bundakeivaro73@gmail.com	081522640205	Jl. Trikora palaran	Informasi Konsultasi Psikologi	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
5	2024-07-23	Sofi nur fadila	sofinurfadilla247@gmail.com	085820894864	jl. mugirejo	Informasi Tes narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
6	2024-07-22	Eva Nurjannah	Evanurjannahh@gmail.com	081251224565	Perum bengkuring	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
7	2024-07-22	Setya dodi	setya.dodi@gmail.com	087840487862	Jl. Seruni	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
8	2024-07-16	Shafira	shafirarizqa27@gmail.com	085229017273	Jl. Untung suropati	Informasi Tes narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
9	2024-07-15	Sora Milwayani	sorra.9a@gmail.com	085822162261	Jl. Kejawi permai tenggarong	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
10	2024-07-15	Wida	widamasruchah@gmail.com	082139534209	Jl. Anggrek merpati	Informasi tes MMPI	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
11	2024-07-14	Meigitha	meigitha123@gmail.com	085391193993	Jl. Di Panjaitan	Informasi Konsultasi Psikologi	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
12	2024-07-14	Wulan	wulan.wulan1993@gmail.com	081229594081	Sungai kapih	Informasi Konsultasi Psikologi	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
13	2024-07-14	Naora Salsabila	naora.salsabila07@gmail.com	085800282640	Loa janan	Informasi tes MMPI	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
14	2024-07-14	Nada Emilia	nadaemiliaa@gmail.com	085346934522	Jl. Ahmad yani cendrawasih	Informasi Konsultasi Psikologi	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
15	2024-07-13	Sitti maryani	-	081354999558	Jl. Kemangi gang syukur	Informasi pendafrtan online	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
16	2024-07-13	Fathatul	illylialialia@gmail.com	085243180594	Jl. M Said	Informasi Konsultasi Psikologi	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
17	2024-07-13	Oka saputra	okaputra88@gmail.com	085222377066	Jl. Hm Rifadin samarinda sebrang	Informasi terapi	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
18	2024-07-12	Aag Nugraha	onnas48@gmail.com	08115576440	Tenggarong	Infromasi Medichal Chekup	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
19	2024-07-11	Seliya	begayawas119@gmail.com	081350943377	Jl. Cipto mangunkusumo	Informasi Terapi wicara	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
20	2024-07-11	Fauzin Anggi	zhouaibao12@gmail.com	081352099797	Sambutan	Informasi Tes narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
21	2024-07-11	Alesandro pradipta	pradiptaaleofficial@gmail.com	085831158292	Jl. Adi sucipto Palaran	Informasi Konsultasi Psikologi	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
22	2024-07-08	Riza parid	-	085246466944	Jl. Sentosa	Tes MMPI	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
23	2024-07-05	Mutia Azzahra	mutiazhra11@gmail.com	82252189362	Jl. Tatako sungai kapih	Informasi penggunaan BPJS	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
24	2024-07-02	Rhodiatul monawaroh	rodiatuldatul862@gmail.com	081528716581	Jl. Pasundan	Informasi jam buka pelayanan RSJD	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai

BUKU REGISTER PELAYANAN INFORMASI
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM
BULAN 08 TAHUN 2024

NO	TANGGAL	NAMA	NO.KTP/Email	NO.Telp/HP	ALAMAT	RINCIAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN	CARA MEMPEROLEH INFOMRASI	KETERANGAN
1	2024-08-30	Agnes monica sari	agnsnsv@gmail.com	0895704303594	Perum bukit pinang bahari	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
2	2024-08-29	Fadhilah Afifah	fdlarmdhn@gmail.com	082115906793	Pelita 3 Sambutan	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
3	2024-08-27	Meilia nadhia	meilianhadiaamalia@gmail.com	087739612159	Perum SLI	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
4	2024-08-26	M Rizal Ramadhan	-	082352021284	Jl. pelita sambutan 6	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
5	2024-08-24	Pritawati	pritawatimenik@gmail.com	085159772391	Jl. Dato iba gg palapa	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
6	2024-08-23	Dayang dona	-	085251001324	Jl. Barito	Informasi pemeriksaan MMPI	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
7	2024-08-19	Heriyadi	heriyadi18@gmail.com	081350950886	Jl. Lambung mangkurat	Informasi pemeriksaan MMPI	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
8	2024-08-18	Andi Nugroho	andiforester07014@gmail.com	085643685873	Gang Alam segar sempaja	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
9	2024-08-18	Dian Puspita	diandpn7@gmail.com	082264494775	Perum palaran	Informasi konsultasi psikiatri	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
10	2024-08-18	Alamsyah	fitripalaran@gmail.com	083818189149	Jl. Karang mulya sungai kunjang	Informasi konsultasi psikiatri	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
11	2024-08-16	Wahyu kiki nur hidayat	wahyukikinh@gmail.com	085347877464	Jl. Turi merah sempaja utara	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
12	2024-08-15	Yemima made	yemimamade13@gmail.com	082121171191	Jl. Kastela Perum bengkuring	Informasi Konsultasi/berobat menggunakan BPJS	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
13	2024-08-12	Azizah	azizahrodiah08@gmail.com	0895636932254	Jl. Pramuka 5b	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
14	2024-08-09	Erwin	erwinhalomoan.pakpahan@gmail.com	085348859638	Jl. Ontel	Informasi pemeriksaan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
15	2024-08-08	Hasanudin	oppobr17@gmail.com	089626008408	Tenggarong	Informasi keadaan pasien rawat inap	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
16	2024-08-06	kristina aprillia	apriliakristina853@gmail.com	085751708218	Jl. Durian Tenggarong	Informasi konsultasi psikiatri	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
17	2024-08-05	Dheani nadya	dheaninadya99@gmail.com	085393733399	Jl. Sentosa dalam	Informasi Konsultasi Psikologi	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
18	2024-08-04	Annisa Indah	annisaindah306@gmail.com	082255679247	Jl. M Hatta handil	Informasi pendaftan online	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
19	2024-08-04	Dwina nirwana	wunawid@gmail.com	082153223350	Jl. Gerilya	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
20	2024-08-04	M Syahrul	Arulbrader07@gmail.com	081545879707	Balikpapan Ringrod	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
21	2024-08-03	Nada emilia purnama	nadaemiliaa@gmail.com	085346934522	Jl. Ahmad yani	Informasi Konsultasi Psikologi	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai

BUKU REGISTER PELAYANAN INFORMASI
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM
BULAN 09 TAHUN 2024

NO	TANGGAL	NAMA	NO.KTP/Email	NO.Telp/HP	ALAMAT	RINCIAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN	CARA MEMPEROLEH INFOMRASI	KETERANGAN
1	2024-09-30	Alkani	alkani0263@gmail.com	081324274232	Muara pahu	Informasi keadaan pasien rawat inap	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
2	2024-09-30	Safira salsabila	sfraslsa.com@gmail.com	082154727570	-	Informasi konsultasi psikiatri	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
3	2024-09-27	Sinah	-	082190497468	Jl. Soekarno	Informasi keadaan pasien rawat inap	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
4	2024-09-26	Elwina	winael974@gmail.com	085393930217	Sempaja	Informasi konsultasi psikiatri	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
5	2024-09-24	Alfiah	alfiah.mapalidara@gmail.com	082157233517	Jl. Ahmad yani	Informasi pemeriksaan MMPI	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
6	2024-09-24	Jesicca	akujessica90@gmail.com	087841943128	Jl. Gunung merbabu	Informasi konsultasi psikiatri	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
7	2024-09-24	Annisa Raisa	rhaisashavira@gmail.com	083140143160	Jl. Bengkuring	Informasi konsultasi psikiatri	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
8	2024-09-23	Syahda	syahdailsyanada@gmail.com	082157515461	Jl. Pramuka	Informasi konsultasi psikiatri	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
9	2024-09-23	Retno wulandari	retnowuland219@gmail.com	085250060371	Jl. Kh Samanhudi	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
10	2024-09-23	Riska anggraini	Riskaanggraini5330@gmail.com	082251514922	Desa sanggulan	Informasi alur bpjs	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
11	2024-09-20	Deni rahmat	-	085171041209	Jl meyjend panjaitan	Informasi konsultasi psikiatri	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
12	2024-09-20	Hasya nurandini	rundnn1@gmail.com	082150205610	Jl. Suwandi	Informasi konsultasi psikiatri	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
13	2024-09-20	Sakdiah	shersiwi@gmail.com	081253300315	Jl. Turi putih	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
14	2024-09-20	Jarnathul	jarnathuli@gmail.com	085345208702	Jl Jakarta blok BR	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
15	2024-09-19	Muchamad syahroni	muchamadsyahroni41@guru.smk.belajar.id	082157156569	Jl. Sultan Alimuddin	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
16	2024-09-09	Tri Handayani	ejejayantijhdn@gmail.com	081350810409	Jl. elang	Informasi konsultasi psikiatri	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
17	2024-09-09	Renanda riska aulia	renanriska0@gmail.com	082149651792	Jl. Lambung mangkurat	Informasi konsultasi psikiatri	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
18	2024-09-07	Rika windarti	rikawindarti7556@gmail.com	082154564101	JL. Teuku umar	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
19	2024-09-07	Elisa	elisakhairunnisa.ek@gmail.com	082159191993	Damanhuri	Informasi konsultasi psikiatri	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
20	2024-09-06	Rahmah gymlina	rahmagymlina@gmail.com	082271567977	Jl. Dusun putak	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
21	2024-09-05	Haniifah nahdah	-	085250120277	Jl. Mangkupalas	Informasi Konsultasi Psikologi	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
22	2024-09-04	Karamina utami	karaminautami295@gmail.com	082311105795	Jl aw Syahrание	Informasi Konsultasi Psikologi	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
23	2024-09-03	Hesty Aulia	hestyaulia@gmail.com	085246915815	Balikipapan	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
24	2024-09-03	Dewi mucawanah	dewimuchayanah@gmail.com	082251761764	Palaran	Konsultasi psikolog	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai