



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

TRI WULAN II



**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.

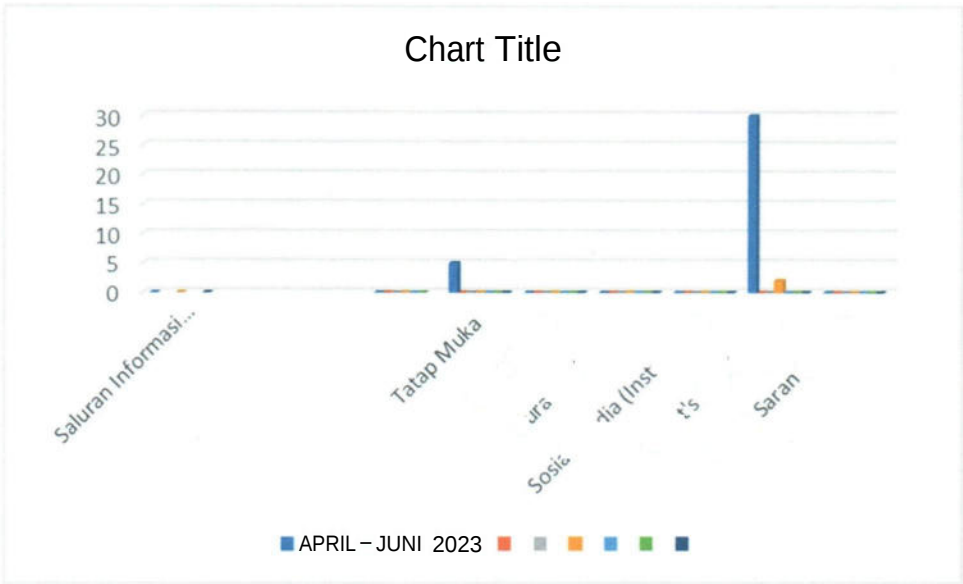
BAB III LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

3.1 LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM
BULAN APRIL - JUNI 2023

Saluran Informasi Melalui Media	APRIL – JUNI 2023						Tindak Lanjut
	Pemberian Layanan Informasi			Pemberian Layanan Pengaduan			
	Level 1	Level 2	level 3	Level 1	Level 2	Level 3	
Tatap Muka	5	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	30	0	0	2	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

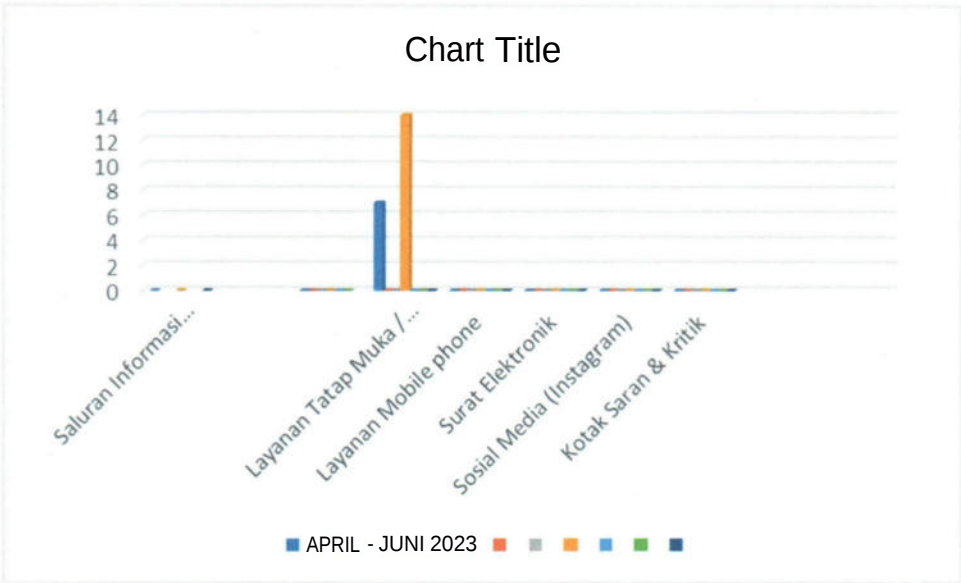


3.2 LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN BPJS KESEHATAN

MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN BPJS KESEHATAN
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM
BULAN APRIL - JUNI 2023

Saluran Informasi Melalui Media	APRIL - JUNI 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	14	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 April-Juni 2023 ditemukan pengaduan dari sarana kotak saran dan kritik 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 kelengkapan peralatan desk lainnya.
2. Membuat sistem kepuasan layanan pelanggan dalam pemberian layanan informasi dan pengaduan .

BAB V PENUTUP

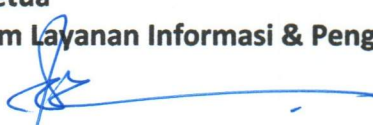
5.1 PENUTUP

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

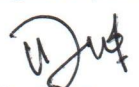
Dalam perjalanannya sejauh ini permohonan informasi ataupun pengaduan yang masuk melalui desk (meja) petugas kami masih berada di level 1 (satu) sehingga status tidak lanjut dinyatakan selesai dan dengan adanya Tim layanan informasi dan pengaduan diharapkan masyarakat dapat terlayani dan semoga dapat meningkatkan kinerja pegawai RSJD Atma Husada Mahakam agar mutu rumah sakit terjaga.

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, S.Pd

Samarinda 3 Juli 2023
Koordinator
Tim Layanan Informasi & Pengaduan


Syarifah Farikah, A.Md
NIP. 198403082019032006

Petugas Layanan Informasi & Pengaduan


Didik Tri Pratama, SE

LAMPIRAN

BUKU REGISTRASI PELAYANAN INFORMASI

RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM

BULAN APRIL 2023

NO	TANGGAL	NAMA	NO.KTP/Email	NO.Telp/HP	ALAMAT	RINCIAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN	CARA MEMPEROLEH INFOMRASI	KETERANGAN
1	2023-04-28	Jaka Pramana Achmad	6472061703790010	081347538555	Jl. Mugirejo Gg. Mulia Rt.ii No.12	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Mendatangi loket informasi dan pengaduan	Selesai
2	2023-04-28	Suparlan	6407181001820001	081347835745	Jl. Pandan Wangi Rt.18	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba untuk Caleg	Mendatangi loket informasi dan pengaduan	Selesai
3	2023-04-28	Misnawati	6402034111890001	085348409147	Jl. Gerbang Dayaku Rt.17	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba PPG	Mendatangi loket informasi dan pengaduan	Selesai
4	2023-04-14	cindy silviyana	Itacindy9982@gmail.com	085362539934	Jl. Perjuangan	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai

5	2023-04-14	Muhammad alif irbath	alifirbathalazmy@gmail.com	085750229594	Jl. KH Wahid Hasyim	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
6	2023-04-13	Muhammad Naufal	muhammadrahman88818@gmail.com	085346680008	Jl. Di panjaitan	Konsultasi tumbuh kembang anak (dr.Rinvil)	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
7	2023-04-03	Astiriyanti	astiriyanti13@gmail.com	085250834505	Jl. Suwandi RT 24	Informasi untuk penelitian S2 Psikologi	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai

BUKU REGISTRASI PELAYANAN INFORMASI

RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM

BULAN MEI 2023

NO	TANGGAL	NAMA	NO.KTP/Email	NO.Telp/HP	ALAMAT	RINCIAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN	CARA MEMPEROLEH INFORMASI	KETERANGAN
1	2023-05-26	Khadijah	-	085705059265	Jl. M Said	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
2	2023-05-26	Lina Dianati	linadianatif@gmail.com	08222077710	Garden hills estate no.17	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
3	2023-05-24	Alfiana dwi puspita	hygeagalenica@gmail.com	081349566718	Jl. Aw syahrani	Tes MMPI	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
4	2023-05-24	Ameliora dwi astani	ameliora.da@gmail.com	081347353000	Jl. M Yamin no.6	Tes MMPI	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
5	2023-05-24	Naura hime	naurahime24@gmail.com	082157541887	Jl. Imam Karti no.16	Konsultasi psikolog	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
6	2023-05-24	Raiyah	-	081346629600	Jl. Kh Harun nafsi	Informasi keadaan pasien rawat inap	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai

7	2023-05-23	St. Maisarah	nanangmamai84@gmail.com	08125592812	Tanah Grogot	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
8	2023-05-23	Febe eugene	febeugene@gmail.com	082190216489	Jl. PM Noor	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
9	2023-05-23	Adhi alfiani	adialwi0@gmail.com	082236307777	Jl. Juanda 4a	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
10	2023-05-22	Meliana Kusumawati	melianakusumawati@gmail.com	08125372344	Perum bengkuring Jl. pakis merah	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
11	2023-05-22	Franciscus Hutasoit	franciscus.h@gmail.com	085221339331	Jl. Garuda Leproseri no.3	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
12	2023-05-19	CHRISTISON	6402060302100010	085346683099	KAMPUNG NGENYAN ASA RT. 04 NGENYAN ASA BARONG TONGKOK KUBAR	Menanyakan Tes Online MMPI	Mendatangi loket informasi dan pengaduan	SELESAI
13	2023-05-19	Arsiyah	arsiyaharshii0@gmail.com	081291052669	Sambutan	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
14	2023-05-15	Husnul	-	082151622443	Jl sultan	Infomasi tes	Menghubungi	Selesai

		khatimah			Muara badak	kesehatan untuk caleg	hotline servis via wa	
15	2023-05-11	Rini friska	-	082231447438	Kutai Barat	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
16	2023-05-11	Maylisa	maylisaahanin@gmail.com	0821151520949	Jl. Alfalah no 24 rt 33	Infomasi keadaan pasien rawat inap	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
17	2023-05-11	Maylisa	maylisaahanin@gmail.com	0821151520949	Jl. Alfalah no 24 rt 33	Infomasi keadaan pasien rawat inap	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
18	2023-05-09	Maria flora	mariahowarto@gmail.com	087748205170	-	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
19	2023-05-08	Dwi Oktareza	eza1310@gmail.com	081213706692	Sambutan	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
20	2023-05-04	Purwanti	-	081347879589	Jl. Lambung mangkurat	Konsultasi dr psikiater	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai

BUKU REGISTRASI PELAYANAN INFORMASI

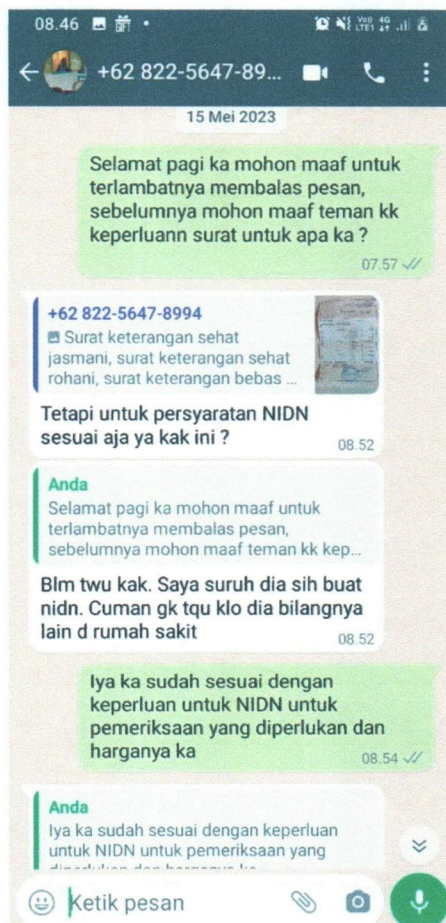
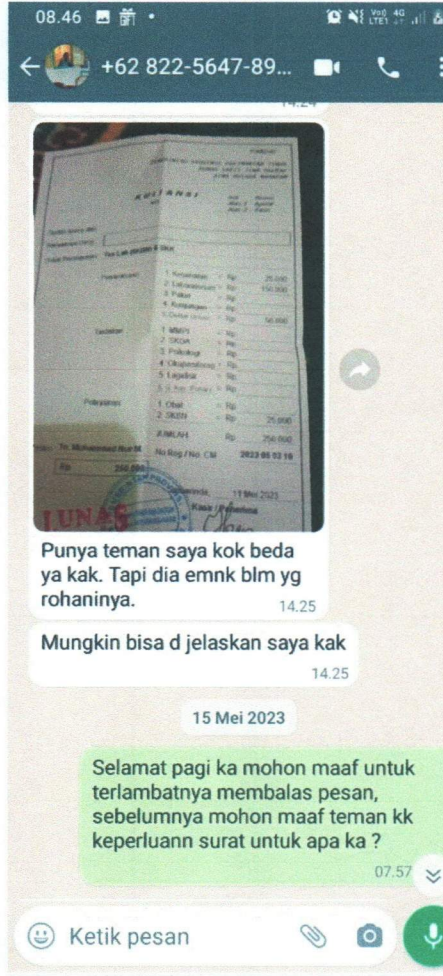
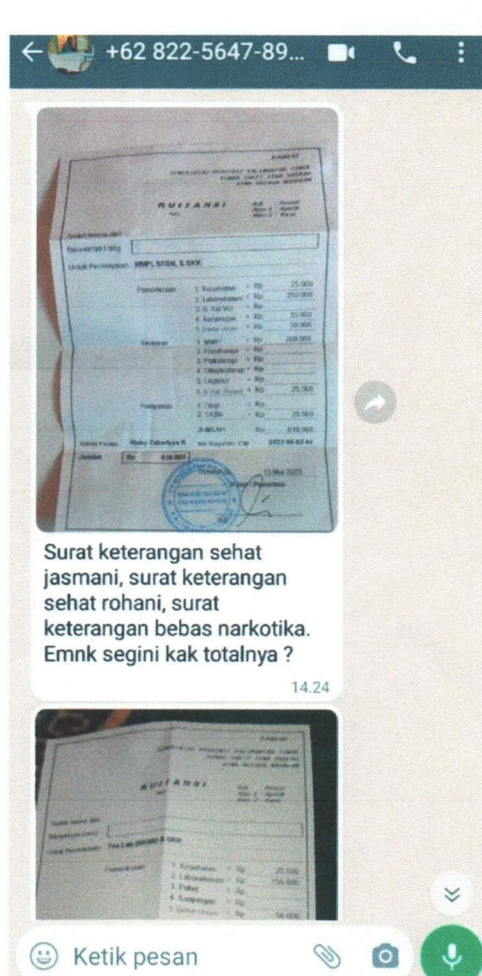
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM

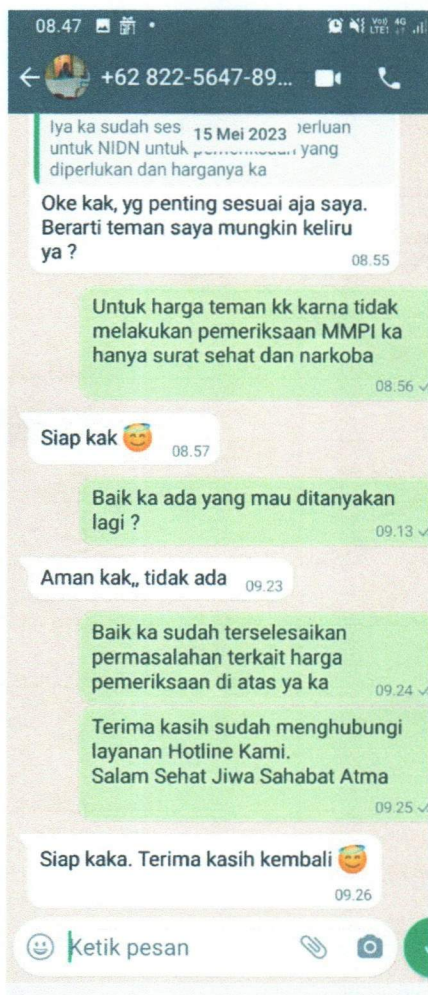
BULAN JUNI 2023

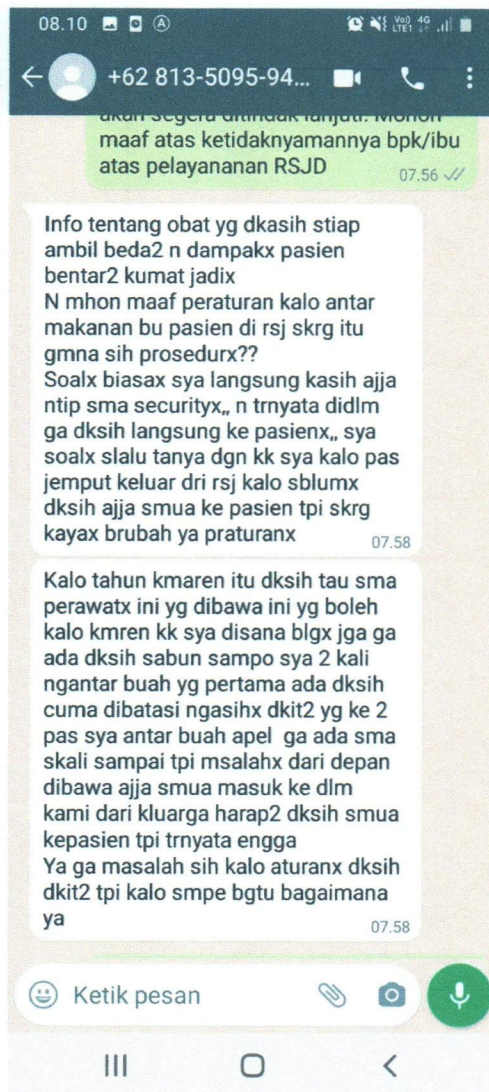
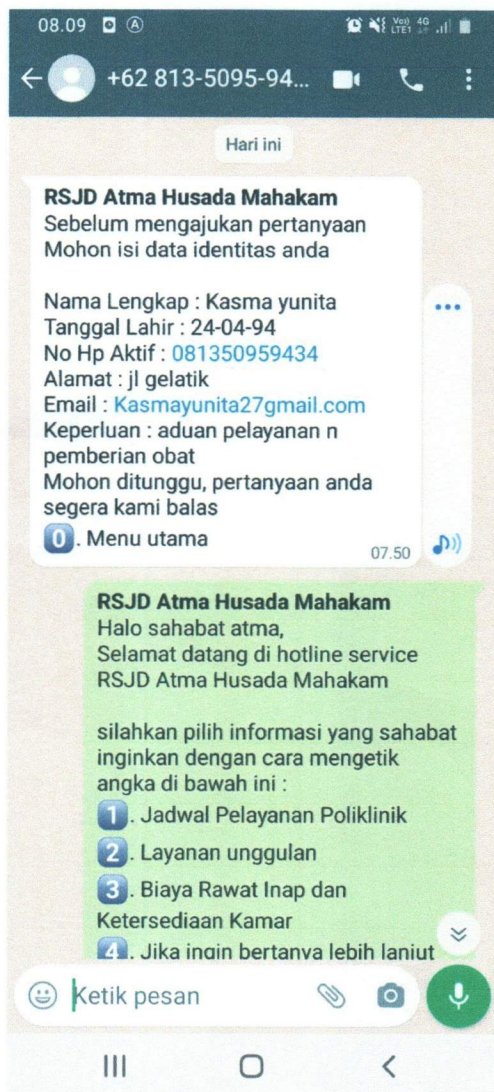
NO	TANGGAL	NAMA	NO.KTP/Email	NO.Telp/HP	ALAMAT	RINCIAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN	CARA MEMPEROLEH INFOMRASI	KETERANGAN
1	2023-06-27	Hemy amalia	hemyamel09@gmail.com	085752102824	Jl Jakarta	Konsultasi psikolog	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
2	2023-06-26	Febrianata rizky	-	081346682116	Palaran	Tes MMPI	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
3	2023-06-23	Ayu	-	089507353280	Jl. Ampera	Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
4	2023-06-14	El-Fatih	-	085246844418	Jl. Pesantren	Konsultasi tumbuh kembang anak (dr.Rinvil)	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
5	2023-06-12	SITI PONISAH	6471045004680001	082284681706	JL. MT. HARYONO GG. FLAMBOYAN	Pengecekan BPJS Aktif Atau Non Aktif	Mendatangi loket informasi dan pengaduan	Selesai

					NO. 011 RT. 011 DAMAI BAHAGIA BALIKPAPAN		Konsultasi tumbuh kembang anak	Menghubungi hotline servis via wa	
6	2023-06-06	Neny Sundari	nenysundari65@gmail.com	081252286684	Palaran		Konsultasi tumbuh kembang anak	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
7	2023-06-06	Neny Sundari	nenysundari65@gmail.com	081252286684	Palaran		Konsultasi tumbuh kembang anak	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
8	2023-06-05	Jubaidah	jubaidahlaserredia86@gmail.com	085246188108	Jl. Rapak Indah		Konsultasi psikolog	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
9	2023-06-02	Aspian Noor	4spi4nnoor@gmail.com	0811572309	Jl. Jendral sudirman		Pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dan narkoba	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai
10	2023-06-02	Setio khuluk febtika	febti_sari	081297728086	Jl. Suryanata		Konsultasi psikolog	Menghubungi hotline servis via wa	Selesai

Pengaduan tanggal 13 mei 2023 an Rizky Zakaria







Laporan pengaduan di atas telah ditindak lanjut pada tanggal 19 Juni 2023 pukul 15.27 respon terhadap keluarga pengadu bersifat positif

INFORMASI DAN PENGADUAN BPJS

BULAN APRIL 2023

NO	NOKAPST	Tanggal Kejadian	Status Katagori	Sumber data	Permintaan
1	196595318	03-Apr-23	Informasi	Tatap Muka	Informasi status peserta BPJS
2	210307948	03-Apr-23	Pengaduan	Tatap Muka	Pengaduan status pesertanya usia anak PPU < 21 th dan 25 th
3	1965953182	04-Apr-23	Informasi	Tatap Muka	Infomasi status peserta BPJS
4	2275421782	11-Apr-23	Informasi	Tatap Muka	Informasi status peserta BPJS
5	2065001927	13-Apr-23	Pengaduan	Tatap Muka	Pengaduan peserta sudah melakukan pembayaran tetapi status peserta belum aktif
6	1928654908	27-Apr-23	Pengaduan	Tatap Muka	pengaduan peserta non aktif karna data bermasalah
7	1930162015	28-Apr-23	Pengaduan	Tatap Muka	pengaduan peserta non aktif karna data bermasalah

8	3002688753	24-Apr-23	Informasi		Tatap Muka	Informasi status peserta BPJS
9	902510515	18-Apr-23	Pengaduan		Tatap Muka	Pengaduan peserta belum dipulangkan rumah sakit

INFORMASI DAN PENGADUAN BPJS

BULAN MEI 2023

NO	NOKAPST	Tanggal Kejadian	Status Katagori	Sumber data	Permintaan
1	3514776243	8 MEI 2023	Infomasi	Tatap Muka	Informasi peserta bayi baru lahir

INFORMASI DAN PENGADUAN BPJS

BULAN JUNI 2023

NO	NOKAPST	Tanggal Kejadian	Status Katagori	Sumber data	Permintaan
1	1925231016	23 juni 2023	pengaduan	tatap muka	Pengaduan status peserta keluar kemauan sendiri
2	1552842077	1 juni 2023	informasi	tatap muka	informasi perubahan segmen peserta