



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN TRIWULAN III TAHUN 2025



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 :

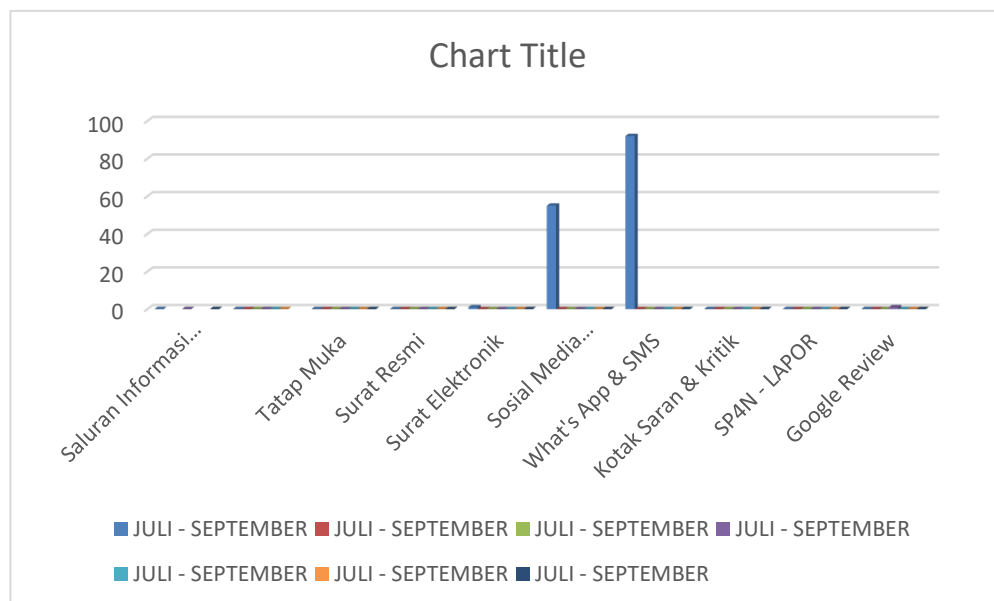
1. Petugas layanan pengaduan memberi salam kepada pelanggan yang akan memberikan pengaduan/saran.
2. Petugas layanan pengaduan mempersilahkan pelanggan menyampaikan pengaduan/saran.
3. Petugas pengaduan mengidentifikasi pengaduan atau saran.
4. Petugas pengaduan menangani pengaduan/saran secara langsung jika dimungkinkan dan melakukan pencatatan pada aplikasi pengaduan 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 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 14 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 2025

Saluran Informasi Melalui Media	Juli – September 2025						Tindak Lanjut
	PemberianLayanan 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	1	0	0	0	0	0	Selesai
Sosial Media (Instagram)	55	0	0	0	0	0	Selesai
What's App & SMS	92	0	0	0	0	0	Selesai
Kotak Saran & Kritik	0	0	0	0	0	0	Tidak ada permintaan informasi & pengaduan
SP4N-LAPOR	0	0	0	0	0	0	Tidak ada Permintaan Informasi &Pengaduan
Google Review	0	0	0	1	0	0	Selesai

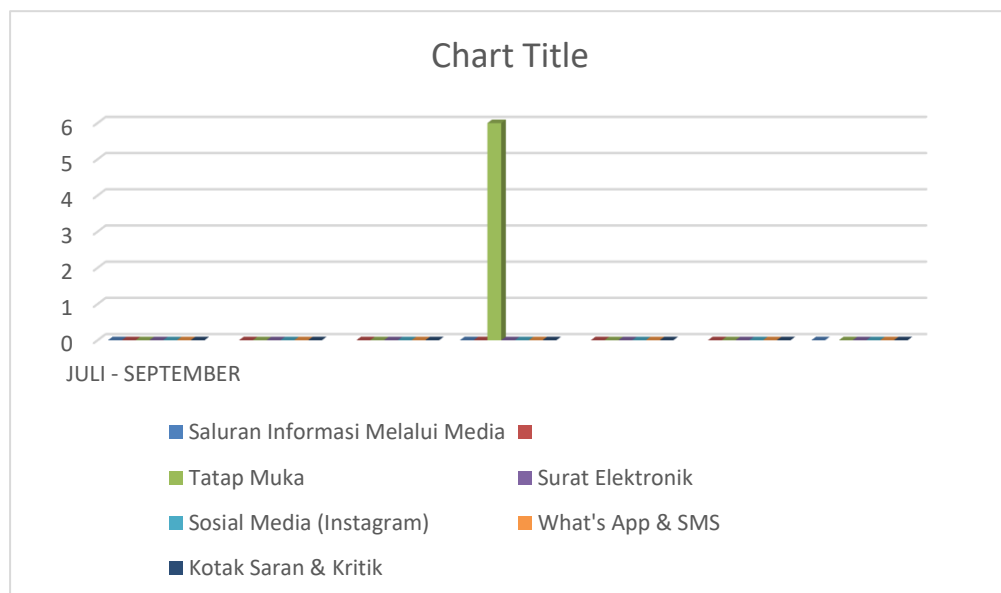
Grafik Laporan Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi & Pengaduan



**Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi dan Pengaduan BPJS Kesehatan
RSJD Atma Husada Mahakam
Triwulan III Tahun 2025**

Saluran Informasi Melalui Media	Juli – September 2025						
	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	0	0	0	6	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 2025 ditemukan 6 aduan dan aspirasi dari kanal SIPP BPJS Kesehatan dan 1 dari kanal *Google Review*.

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 sistem kepuasan layanan pelanggan dalam pemberian layanan informasi dan pengaduan
4. Memberikan pelatihan *service excellent* secara berkala 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 dan 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 30 September 2025

Kabag. Umum dan Kepegawaian,

Koordinator Tim,



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



Syarifah Farikah, A.Md.
Pengatur Tingkat I (IId)
NIP. 198403082019032006

**BUKU REGISTER PELAYANAN INFORMASI
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM
BULAN JULI 2025**

No	TANGGAL	NAMA	NO.KTP/Email	NO.Telp/HP	ALAMAT	RINCIAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN	TINDAK LANJUT PETUGAS	CARA MEMPEROLEH INFOMRASI	KETERANGAN
1	1 Juli 2025	MUTIA AZAHRA	mutiazhra.11@gmail.COM	82252189362	JL TATAKO SUNGAI KAPIH RT 08	BERTANYA PERIHAL SURAT RUJUKAN DARI RS DIRGAHAYU	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
2	2 Juli 2025	GIFAR ISWANDI	iswandiigipar@gmail.COM	83190019330	JL MOH TOHA PLN DALAM RT 009/RW 005 RT 42	INGIN KONSULTASI KE PSIKOLOGI	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
3	3 Juli 2025	JUNAIDI SAPRIANSYAH	smdjunaidi7@gmail.COM	82162390894	JL P.SURIYANATA BUKIT PINANG NO 20	ANAK ANGKAT NYA ANITA.A BEROBAT KE RSJDAH MAMUN OBAT NYA TIDAK COCOK	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
4	4 Juli 2025	RESTY TYAGITA APRILIA	restyagit@gmail.COM	81253818385	JL PADAT KARYA PERUM P.B BLK AP 1	INGIN BEROBAT KE dr YENI	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
5	5 Juli 2025	MUHAMMAD AZHAR	azharsebatik@gmail.COM	82148116348	JL M.SAID LOK BAHU	BERTANYA JAM BESUK DAN HARI APA SAJA BISA BESUK PASIEN	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
6	6 Juli 2025	MUHAMMAD DIMAS	dimasnofandra@gmail.COM	81254155325	JL-BUKIT PINANG BAHARI BLK A5	MAU BUAT SURAT KESEHATAN ROHANI	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
7	7 Juli 2025	RIADA RAMADANA	riariada.1@gmail.COM	82149603953	JL-KLAMONO RT 75 NO 60 BALIKPAPAN	BERTANYA PERIHAL JAM BESUK PASIEN DAN HARI APA SAJA	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
8	8 Juli 2025	NURMINI		89534181320	JL-PATIMURA GG NUR 2	MAU MENAYAKAN APASAJA YANG DI JAMIN OLEH BPJS KESEHATAN	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
9	9 Juli 2025	ADI NOPIANSYAH		85753700737	PERUM PKL BLK D	MAU KE PSIKOLOG APA KAH HARUS MEMBAWA SURAT RUJUKAN	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
10	10 Juli 2025	KAMSI AH		81346034238	RAWA INDAH	APA KAH BISA KONTROL DI MAJUKAN SEBELUM TANGGAL KONTROL	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
11	11 Juli 2025	NIA NURHAYATI	ayuindahazizah1999@gmail	82331331930	SAMARINDA	BERTANYA PERIHAL JIKA ADA YG Mencari PASIEN [ISTRI NYA] BISA HUB SUAMI NYA	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
12	12 Juli 2025	MUHAMMAD ARIQ ATTHALLAH	ariqsunaryo@gmail.COM	81255034401	JL DRS ANANG HASYIM PRUM PWI SMD KLTM	BERTANYA APAKAH PELAYANAN BUKA UTK TGL 30/31 BLN 6 2025	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
13	13 Juli 2025	DAFINA AISYA FITRI	dafinaaisyaa@gmail.COM	81250361175	JL BUNG TOMO PRUM KELEDANG MAS BLK BP NO 4	MAU TES MMPI UNTUK BIYAYA BERAPA	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
14	14 Juli 2025	AJI RUSLIANA	LINA.MARLINA.1987@gmail.COM	81253365004	JL CIPTO MANGGUKUSUMO	BERTANYA MAU KONTROL KEMBALI KRN OBAT HABIS	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
15	15 Juli 2025	AISHA SYIFA SALSABILA	aishasyifa.17@gmail.COM	83805560871	JL DAMAI	INGIN KONFERMASI CARA MEMBAWA PASIEN YG GELISAH	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
16	16 Juli 2025	ADINDA SAFITRI	yukyukine345@gmail.COM	88803418890	PERUM PUSPITA	MAU MINTA JADWAL DR PSIKIATER	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
17	17 Juli 2025	TIARA HELDA FEBRIYANTI	hftiara18@gmail.COM	81256633568	PERUM PUSPITA BENGKURING	MAU BERTANYA APAKAH SAYA KENA	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
18	18 Juli 2025	SOPIYAN		83141608050	SAMARINDA	MAU RAWAT INAP PASIEN JIWA NAMUN BPJS NYA MASIH TAHAP PEROSSES	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
19	19 Juli 2025	SACHIO SYRO REJEKI,S		81297135304	JL SENTROSA	SURAT RUJUKAN KETINGGLAN	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
20	20 Juli 2025	ARISS		81231365612	KUTAI TIMUR	RENCANA MAU DI REHAB NAPZA DI RSJDAH M	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
21	21 Juli 2025	ADELA PRAMITA	pramita635@gmail.COM	81345435324	JL GERLIYA GG JARKASIH 87	PASIEN IGIN CURHAT ATAU BERTANYA LEBIH LANJUT	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

22	22 Juli 2025	RIZAL AJIN	rizalajin@gmail.COM	85391114772	TALANG SARI NO 28	BERTANYA PEMBUATAN SURAT JASMANI DAN NARKOBA DI RSJDAH	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
23	23 Juli 2025	ARNIATIA DG	ariqsunaryo@gmail.COM	82165736895	JLMENTAANG RT 01 KEL SIMPANG RAYA	BERTANYA MEMBUAT SURAT PEMBERKASAN PPPK	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
24	24 Juli 2025	AGUS		8216205482	DESA PETANGIS	MAU MEMBAA PASIEN JIWA	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
25	25 Juli 2025	ESHMAD HAORANI	rhieka09@gmail.COM	83874935601	JL AGUSSALIM	CARA MENGAMBIL OBAT DENGAN BPJS	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
26	26 Juli 2025	NINDYA	smdjunaki7@gmail.COM	81254385089	JL BIYAWAN NO 17	MAU KONSULTASI KE DR JIWA	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
27	27 Juli 2025	MUHAMMAD AKBAR KHALID		83844463864	JL GERLIYA GG JARKASIH 87	PERMOHONAN PENJEMPATAN PASIEN JIWA	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
28	28 Juli 2025	MINCE ALIK	mutiazhra.11@gmail.COM	82252339154	KUTAI BARAT	MAU MENGETAHUI HASIL MCU	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
29	29 Juli 2025	DAFINA AISYA FITRI	dafinaaisyaa@gmail.COM	85933587599	JL JAKARTA BLOK CT	MAU MEMBUAT SURAT MMPI	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
30	30 Juli 2025	MARISA MAYASARI	mutiazhra.11@gmail.COM	85845572738	GRAHA MANDIRI	BERTANYA PERIHAL JAM BESUK PASIEN DAN HARI APA SAJA	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI
31	31 Juli 2025	AYU ALMIANA		82250043379	MARANGKAYU	BERTANYA UNTUK TES KESEHATAN UNTUK HARI SABTU BUKA	SUDAH DI INFOKAN KE PADA PASIEN DAN KELUARGA NYA	MELALUI WhatsApp	SELESAI

**BUKU REGISTER PELAYANAN INFORMASI
RSJD ATMA HUSADA MAHAHAM
BULAN AGUSTUS 2025**

No	TANGGAL	NAMA	NO.KTP/Email	NO.Telp/HP	ALAMAT	RINCIAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN	TINDAK LANJUT PETUGAS	CARA MEMPEROLEH INFOMRASI	KETERANGAN
1	01 Agustus 2025	HUSNA		82194379538	JL SUWANDI BLK A RT23 NO 18	MAU KE POLI JIWA APAKAH BISA MENGGUNAKAN BPJS	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
2	02 Agustus 2025	DEVA AZZAHRA	d 1 v4zzahra@gmail.COM	8115996662	JL SUWANDI BLK A RT23 NO 18	BERTANYA UNTUK MCU	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
3	03 Agustus 2025	ZAHRINA	zhmzhrh4046@gmail.COM	8391670283	SELEMAN DIY	BERTAYA UNTUK MAGANG DI RSJDAH	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
4	04 Agustus 2025	FIRMAN TAUFIK		81388994195	TAMAN ARUM SUMBERSARI LOU KULU	BERTANYA TENTANG PELAYANAN POLI DI MALAM HARI	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
5	05 Agustus 2025	DAVID JULIAN	david.buntu@gmail.COM	81310114371	JL SURIYANATA	TES IQ PERSRATAN MASUK SEKOLAH	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
6	06 Agustus 2025	HALIMAH		85820101402	JL JEN SUDIRMAN RT 10 LOU KULU	BERTANYA PERIHAI CEK KEJIWAN	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
7	07 Agustus 2025	IRAWAN MAULANA	irawanmaulana5@gmail.COM	82251414997	JL GAYA BARU RTO6 KEC PALARAN	INGIN KONSULTASI KE PISKOLOG	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
8	08 Agustus 2025	NANDA	nandabay25ay@gmail.COM	8154843949	JL MEGEREJO	MAU BEROBT KE DR PSIKIATER	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
9	09 Agustus 2025	NIKEN	nikenkusumswrdn@gmail.COM	85162536225	JL NUSA INDAH 3 NO30 RT 02	MAU TES JASMANI, ROHANI DAN NARKOBA PERSYRATAN KERJA	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
10	10 Agustus 2025	ANNISAA RHAISA SHAVIRA	rhaishashavita@gmail.COM	83140143160	JL BENGKURING RAYA 1D/400	BERTANYA DR JAGA DI POLI UMUM	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
11	11 Agustus 2025	IWAN	oceancathia@gmail.COM	81274336543	JL AGUS SALIM	MAU RONGSEN PARU2 APAKAH BISA	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
12	12 Agustus 2025	RATIH FUR WENI	rathliij90@gmail.COM	8,13788E+11	JL PEMBUNGAN RT OI LOJANAN	BERTANYA APAKAH HARI SABTU PELAYANAN POLI BUKA	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
13	13 Agustus 2025	ADRIAN HARTANTO	ardianghart@gmail.COM	82334314801	JL P,HIDAYAHTULLAH	TES MMPI	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
14	14 Agustus 2025	EMY HARYATI	emy48yati@gmail.COM	8253946409	JL M,PANJAITAN GG 2 NO 32 LOU IPUH TGR	KONSULTASI INFORMASI KE DR ANAK	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
15	15 Agustus 2025	RAHMAWATI ARIF		82253687922	JL JELAWAT GG AMAN NO 54	MAU KE TERAPI WICARA ANAK	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
16	16 Agustus 2025	DEFI DI ANI		85252529429	JL D,I, PANJAITAN	MAU MENGUBAH JADWAL DR POLI	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
17	17 Agustus 2025	LASTRI MAYSIA	lastimayasia@gmail.COM	82354095180	JL SINGKAWANG	APA KH BESOK ADA JADWAL DR POLI	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
18	18 Agustus 2025	PUTRI YUSTISIA	putrisia@gmail.COM	81319398525	JL TURI MERAH 1 LOBAKUNG	BERTANYA ALUR PENDAFTRAN MENGGUNAKAN BPJS	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
19	19 Agustus 2025	MASITAH		82157270540	JL LAMBUNG MANGKURA	BERTANYA JADWAL DR RINVIL	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
20	20 Agustus 2025	DEFI DWIANI		85262529429	JL DI PANJAITAN	MAU MENGUBAH JADWAL KONTROL APA KAH BISA KARNA PASIEN SEDANG SAKIT	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
21	21 Agustus 2025	FAREL	mhmmdfareikaho@gmail.COM	81251103178	JL KAHOI	MAU PERIKSA KESEHATAN	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
22	22 Agustus 2025	MUHAMMAD MUZAKY		8125035617	JL BUKIT BARISAN	MAU MEMBUAT SURAT SKBN	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI

23	23 Agustus 2025	MILA	ardianghart@gmail.COM	82155734266	JLRUKUN 2 B	BERTANYA BIYAYA KAMAR DI RSJDAH	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
24	24 Agustus 2025	LASTRI MAYSIA	irawanmaulana5@gmail.COM	82354095180	JLSINGKUANG	APA KH BESOK ADA JADWAL DR POLI	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
25	25 Agustus 2025	NISA FUADI	nikenkusumsrwn@gmail.COM	81348586663	JL P.HIDAYATULLAH	BERTANYA PERIHAL DAFTAR ONLIE	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
26	26 Agustus 2025	SAIDAH		85751385196	JL SULTAN HASANUDIN RT 35	MAU TERAPI WICARA GIMANA ALUR NYA	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
27	27 Agustus 2025	RESTY TYAGITA APRILIA	restyagita@gmail.COM	81253818385	JL PADAT KARYA BENGKURING	MAU TANYA JADWAL DR YENI	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
28	28 Agustus 2025	MILKA	mhmmdfareikaho@gmail.COM	82187613856	KOTA BALIKPAPAN	ALUR PERAWATAN PASIE ODGJ	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
29	29 Agustus 2025	SARAH		81217883101	JL SENTOSA DALAM	MAU BERTANYA KEADAAN PASIE DI RAWAT INAP DI RSJDAH	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
30	30 Agustus 2025	BETHA MAULANA		83834443267	KOST PELANGI PERJUANGAN 03	TEROMA TIBA2 NAFAS SESAK MAU RAAT INAP	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI
31	31 Agustus 2025	DESY IRDANI	desyirdani0@gmail.COM	81225271179	JL TERNAK PERUM PARIS 2 BLK BEGONIA 14	BERTANYA PERIHAL ALUR PENDAFTARAN BUAT ANAK MELALUI JKN	SUDAH MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA/PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESI

**BUKU REGISTER PELAYANAN INFORMASI
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM
BULAN SEPTEMBER 2025**

No	TANGGAL	NAMA	NO.KTP/Email	NO.Telp/HP	ALAMAT	RINCIAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN	TINDAK LANJUT PETUGAS	CARA MEMPEROLEH INFOMRASI	KETERANGAN
1	01-Sep-25	HOIY WIONO	hoiytobing@yehoo.CO.ID	82254930494	JL BUGIS MUGIREJO A8	KONFERMASI PERIHAL JADWAL PSIKOLOG	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
2	02-Sep-25	WILA MONIKW		85251540520	SEBULU	MAU BEROBAT DI RSJDAHM APA KAH BISA KARNA SUDAH LAMA TIDAK PERNAH KONTROL	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
3	03-Sep-25	HASNANI	hoiytobing@yehoo.CO.ID	8115940036	KUTAI TIMUR	MAU TES KEJIWAAN UNTUK NOTARIS	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
4	04-Sep-25	MAULIDA SHUFATUL MALA	maulidia.s.mala2004016012@gmail.com	89507025898	JL PRAMUKA 2A	BERTANYA PERIHAL LAYANAN PSIKOLOG DI RSJDAHM	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
5	05-Sep-25	AMANDA AMELIA	ammdaptriii77@gmail.COM	82256137908	JL DAMANHURI NO 21 RT 66	MAU RAWAT INAP ADA KELUARGA DENGAN GANGUAN JIWA NGAMUK2 DI RUMAH	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
6	06-Sep-25	ANDI YUMNA		82242732846	JL AGUS SALIM	INGIN TERAPI OROMOTOR APAKAH DI RSJDAHM TERSEDIA	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
7	07-Sep-25	MERY JEANE CRISTIN	meryieacristin@gmail.COM	89665470128	BOGOR	BERTANYA APAKAH PELAYANAN JIKA MAU BEROBAT HARUS DAFTAR ONLINE	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
8	08-Sep-25	RONAID JUMADDIN	jumaddinr@gmail.COM	81348256635	JLKARYA BARU 2	KEPERLUAN BUAT SURAT SAKIT UNTUK KERJA	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
9	09-Sep-25	YENI		81522643578	JL SOEKARNO HATTA	MAU BEROBAT TAPI PASIEN TIDAK DI BAWA APAKAH BISA	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
10	10-Sep-25	FAUZAN SHIDAI		87751800961	LAPAS SAMARINDA	PEMBUATAN SURAT BEBAS NARKOBA	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
11	11-Sep-25	EFFENDI		8974885301	JL JENDRAL SUDIRMAN	APAKAH DI RSJDAHM ADA PSIKOLOG	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
12	12-Sep-25	DEFA AULIYA FITRI	defaauliya4@gmail.COM	83834980398	JLPELITA PERUM BUMI SAMBUTAN ASRI	MAU KONSULTASI KE DR JIWA DAN BERAPA BIYAYA NYA	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
13	13-Sep-25	YOSANRI PITHER PATHA		85246948315	DESA LOMPOLOANG	MAU TES KESEHATAN JIWA	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
14	14-Sep-25	MITFTHA FADHILLA	fadhilla_apna@gmail.COM	81257816260	JL HOS COKROAMINOTO NO 35	MAU BUAT SURAT BEBAS NARKOBA BUAT KERJA	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
15	15-Sep-25	SHANTY CITRA	shanty.citra@woltersklower.COM	81932326173	TANGERANG SELATAN	APAKAH BPJS DARI LUAR KOTA BISA DI GUNAKAN	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
16	16-Sep-25	NIA HAMIDAH		85654003508	SUNGAI MERIAM	APAKAH PASIEN ATAS NAMA MASRIAH SUDAH BISA DI BESUK	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
17	17-Sep-25	DEFI DWI ANI		85252529492	JL D I PANJAITAN	MAU MENGUBAH JADWAL KE POLI PADA TGL 8 SEP 25 MENJADI 10 SEP 25	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
18	18-Sep-25	IFA	marketinggautama.1@gmail.COM	81128511688	JL BABASARI YOGYAKARTA	PENAWARAN PELATIHAN	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
19	19-Sep-25	RIA HELMI	riahelmi851@gmail.COM	8115960701	PERUM SUMBER INDAH BLK B 3 NO 6	BERTANYA BAGAIMANA PROSUDUR AGAR BISA DI RAWAT INAPKAN	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
20	20-Sep-25	MUHAMMAD RAFLY PRATAMA	raflyyprtrm@gmail.COM	82253475667	JL KH HASAN BASRI GG 2	MAU MEMBUAT SURAT BEBAS NARKOBA	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
21	21-Sep-25	MUHAMMAD RIZKY SYAREVAL	msyrya11@gmail.COM	89516240788	JL WOLTER MONGINSIDI	MAUB KE DR PSIKIATER	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
22	22-Sep-25	HESTI OKTAVIA		81349886998	JL MERAK GG 09	MAU MINTA RESEP KE DR PSIKIATER	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIEN	MELALUI WHATSAPP	SELESAI

23	23-Sep-25	SANDI JULIANTO	sandhielder@gmail.COM	83849626850	JL OTTO ISKANDAR DINATA GG APEL NO 26	MAU PERIKSAKAN IBU SAYA KE RSJDAH	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
24	24-Sep-25	DARMA YANTI	defaauliya4@gmail.COM	81253321988	JL ANGGUR	BERTANYA TENTANG ASESMEN DAN KONSULTASI ANAK ADHD	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
25	25-Sep-25	INA PRIHARTINI	qinyanaya360@gmail.COM	85956120909	JL KS TUBUN DALAM 8 DADI MULIYA SMD	MAU KONSULTASI KE DR JIWA DAN BERAPA BIYAYA NYA	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
26	26-Sep-25	PAUJIAH		85290550168	JL VETERAN RT 03 NO 28 ANGGANA	MAU KE POLI PENYAKIT DALAM	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
27	27-Sep-25	HASNANI	hoiytobing@vehoo.CO.ID	85239781555	JL PRAMUKA 2A	TERKENDALA PENDAFTAN MENGGUNAKAN JKN	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
28	28-Sep-25	JULTIN MUTU SIRANTE		82136076392	PERUM SUMBER INDAH BLK B 3 NO 6	MAU MEMBUAT SURAT ROHANI MMPI	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
29	29-Sep-25	AMANDA AMELIA	ammdaptriii77@gmail.COM	81519979801	GADING SERPONG	APA KAH PASIE ATAS NAMA RIZKY SUDAH PULANG	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESAI
30	30-Sep-25	WAITA		81645466797	JL PDAM KM 8	MAU MENANYAKAN KEADAAN PASIE ATAS NAMA LAADAM	SUDAH MEMBERIKAN INFOR MASI KE KELUARGA DAN PASIE	MELALUI WHATSAPP	SELESAI



LAPORAN SP4N-LAPOR BULAN JULI s.d SEPTEMBER

No.	Tanggal	Nama	Urain	Kategori	Respon
1	Nihil				



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM
Jalan Kakap No.23 Samarinda 75115 Telp. (0541) 743364 Fax. 741035
Laman : <http://rsjdahm.kaltimprov.go.id> Pos-el : rsjdahm@gmail.com

LAPORAN GOOGLE REVIEW BULAN Juli s.d September

No.	Tanggal	Nama	Ulasan	Kategori	Respon
1	2 Juli 2025	AS	Masa ada dokter 1 ruangan bersama staf lain? Ya kali bisa cerita terbuka. Tolong dooong, pisahkan ruang dokternya	Aduan	Terima kasih atas keluhan yang telah Saudara sampaikan, kami sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang Saudara alami terhadap layanan kami, terkait dengan keluhan saudara akan kami tindaklanjuti. Untuk selanjutnya mohon dapat menghubungi hotline service kami di No. 08115878787 dengan mencantumkan area dan waktu pelayanan yang menjadi keluhan Saudara untuk memudahkan kami melakukan identifikasi masalah dan rencana perbaikan. Terima kasih. Salam sehat jiwa raga.



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS KESEHATAN

RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM

Jalan Kakap No.23 Samarinda 75115 Telp. (0541) 743364 Fax. 741035

Laman : <http://rsjdahm.kaltimprov.go.id> Pos-el : rsjdahm@gmail.com

Bulan/Tahun: Juli 2025

No.	Hari/Tanggal	Aduan		Keterangan / Tindak Lanjut	Paraf Petugas
		Ada	Tidak Ada		
1	Selasa, 1 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
2	Rabu, 2 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
3	Kamis, 3 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
4	Jumat, 4 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
5	Senin, 7 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
6	Selasa, 8 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
7	Rabu, 9 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
8	Kamis, 10 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
9	Jumat, 11 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
10	Senin, 14 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
11	Selasa, 15 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
12	Rabu, 16 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
13	Kamis, 17 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
14	Jumat, 18 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
15	Senin, 21 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
16	Selasa, 22 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
17	Rabu, 23 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
18	Kamis, 24 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
19	Jumat, 25 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
20	Senin, 28 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
21	Selasa, 29 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
22	Rabu, 30 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>
23	Kamis, 31 Juli 2025		✓		<i>[Signature]</i>



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS KESEHATAN

RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM

Jalan Kakap No.23 Samarinda 75115 Telp. (0541) 743364 Fax. 741035

Laman : <http://rsjdahm.kaltimprov.go.id> Pos-el : rsjdahm@gmail.com

Bulan/Tahun: Agustus 2025

No.	Hari/Tanggal	Aduan		Keterangan / Tindak Lanjut	Paraf Petugas
		Ada	Tidak Ada		
1	Jumat, 1 Agustus 2025		✓		
2	Senin, 4 Agustus 2025		✓		
3	Selasa, 5 Agustus 2025		✓		
4	Rabu, 6 Agustus 2025		✓		
5	Kamis, 7 Agustus 2025		✓		
6	Jumat, 8 Agustus 2025		✓		
7	Senin, 11 Agustus 2025		✓		
8	Selasa, 12 Agustus 2025		✓		
9	Rabu, 13 Agustus 2025		✓		
10	Kamis, 14 Agustus 2025		✓		
11	Jumat, 15 Agustus 2025		✓		
12	Selasa, 19 Agustus 2025		✓		
13	Rabu, 20 Agustus 2025		✓		
14	Kamis, 21 Agustus 2025		✓		
15	Jumat, 22 Agustus 2025		✓		
16	Senin, 25 Agustus 2025		✓		
17	Selasa, 26 Agustus 2025		✓		
18	Rabu, 27 Agustus 2025		✓		
19	Kamis, 28 Agustus 2025		✓		
20	Jumat, 29 Agustus 2025		✓		



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS KESEHATAN

RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM

Jalan Kakap No.23 Samarinda 75115 Telp. (0541) 743364 Fax. 741035

Laman : <http://rsjdahm.kaltimprov.go.id> Pos-el : rsjdahm@gmail.com

Bulan/Tahun: September 2025

No.	Hari/Tanggal	Aduan		Keterangan / Tindak Lanjut	Paraf Petugas
		Ada	Tidak Ada		
1	Senin, 1 September 2025		✓		
2	Selasa, 2 September 2025		✓		
3	Rabu, 3 September 2025		✓		
4	Kamis, 4 September 2025		✓		
5	Senin, 8 September 2025		✓		
6	Selasa, 9 September 2025		✓		
7	Rabu, 10 September 2025		✓		
8	Kamis, 11 September 2025		✓		
9	Jumat, 12 September 2025		✓		
10	Senin, 22 September 2025		✓		
11	Selasa, 23 September 2025		✓		
12	Rabu, 24 September 2025		✓		
13	Kamis, 25 September 2025		✓		
14	Jumat, 26 September 2025		✓		
15	Senin, 29 September 2025		✓		
16	Selasa, 30 September 2025		✓		