



LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2025



RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM

LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM TRIWULAN III

A. LATAR BELAKANG

Pengaduan masyarakat adalah informasi yang disampaikan oleh masyarakat baik perseorangan dan atau secara internal dan eksternal yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku atas pelaksanaan pelayanan pelanggan kode etik atau pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian hak dan kewajiban pasien

B. SALURAN INFORMASI DAN PENGADUAN

1. Pengaduan masyarakat masuk melalui saluran aduan RSJD Atma Husada Mahakam adalah:
 - a. Pengaduan melalui media sosial
Pengaduan nasional : SP4N-LAPOR
Website PPID : www.ppid.rsjdahm.com
Instagram : @rsjd.ahm
Email : rsjdahm.humas@gmail.com
 - b. Pengaduan pelanggan secara langsung
Meja petugas pengaduan
 - c. Pengaduan pelanggan tidak langsung
Kotak Aduan
Via Telp. : 0541-743364
Hotline service : 08115878787

C. TUJUAN

Evaluasi penanganan masyarakat bertujuan untuk memberikan akses kepada pasien, keluarga pasien dan masyarakat untuk dapat melayani serta merespon pengaduan baik internal maupun eksternal agar mutu pelayanan terjaga dengan baik.

D. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat

E. BENTUK RESPON PENGADUAN

Aduan yang masuk akan dilakukan notifikasi penerima aduan dan dikelompokkan sesuai grade untuk mendapatkan penyelesaian aduan. Jawaban aduan akan disampaikan kepada pelanggan oleh Unit Layanan Informasi dan Pengaduan sesuai dengan kanal aduan masuk dengan respon time 1x24 jam.

F. JUMLAH PENGADUAN PER MEDIA

No	Saluran Media Pengaduan	Jumlah
1	Website : SP4N-LAPOR!	Nihil
2	Website : rsjdahm.kaltimprov.go.id	Nihil
3	Aplikasi SIPP BPJS	6
4	Wa Hotline Service	Nihil
5	Google Review	1
6	Instagram	Nihil
7	Email	Nihil
8	Tatap muka dengan petugas	Nihil
9	Via Telephone	Nihil
10	Kotak aduan	Nihil
	Jumlah	7

G. JUMLAH PENGADUAN PER BAGIAN

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Bagian Umum dan Kepegawaian	Nihil
2	Bagian Keuangan	Nihil
3	Bagian Perencanaan dan Evaluasi Program	Nihil
4	Bidang Pelayanan Medis	7
5	Bidang Keperawatan	Nihil
6	Bidang Penunjang Medis	Nihil
7	Bidang Penunjang Non Medis	Nihil
8	Bidang Diklatlit	Nihil
	Jumlah	7

H. STATUS PENGADUAN MASYARAKAT

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Selesai	7
2	Proses	Nihil
3	Tertunda	Nihil
	Jumlah	7

I. KESIMPULAN

Terdapat 7 aduan masyarakat tentang pelayanan yang dilaksanakan di RSJD Atma Husada Mahakam selama bulan Juli s.d September 2025.

Dengan demikian pelayanan kepada masyarakat di RSJD Atma Husada Mahakam agar dapat ditingkatkan, sehingga dapat meminimalisir bahkan meniadakan pengaduan masyarakat dibulan berikutnya.

J. REKOMENDASI

Diharapkan RSJD Atma Husada Mahakam dapat meningkatkan pelayanan publik, sehingga respon masyarakat atas pelayanan yang diberikan selalu positif, sehingga meniadakan pengaduan yang berarti mencerminkan kepuasan terhadap pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam.

K. PENUTUP

Laporan Monitoring Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan bahwa setiap kegiatan pelayanan berdasarkan standar yang berlaku dan juga sebagai umpan balik agar mutu pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam senantiasa terjamin dan menjadi lebih baik.

Samarinda 30 September 2025

Kabag. Umum dan Kepegawaian,

Koordinator Tim,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Syarifah Farikah'.

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

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

LAMPIRAN

1. HOTLINE SERVICE DAN TATAP MUKA



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 HOTLINE SERVICE & TATAP MUKA BULAN JULI s.d SEPTEMBER

No.	Tanggal	Nama	Uraian	Kategori	Respon
1					
Nihil					

2. SPAN-LAPOR



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 SP4N-LAPOR BULAN JULI s.d SEPTEMBER

No.	Tanggal	Nama	Uraian	Kategori	Respon
1					
Nihil					

3. SIPP-BPJS



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 SIPP BPJS BULAN JULI s.d SEPTEMBER

No.	Tanggal	Nama / No Peserta	Uraian	Kategori	Respon
1	14 Juli 2025	YU** CA*** WJ**** / 0001925279054	Pasien sudah berobat ke apotik tersebut namun hanya memperoleh 1 obat saja	Pengaduan	Telah dilakukan penanganan oleh petugas level 1 dan dicatat dalam aplikasi SIPP BPJS Kesehatan
2	24 Agustus 2025	RU**** SR* PR**** P. LA***** / 0000151006588	Status Pasien Belum di pulangkan dari Rs. AWS	Pengaduan	Telah dilakukan penanganan oleh petugas level 1 dan dicatat dalam aplikasi SIPP BPJS Kesehatan
3	26 Agustus 2025	AH**** HA** / 0002925928449	Nomor Rujukan Tidak Ditemukan	Pengaduan	Telah dilakukan penanganan oleh petugas level 1 dan dicatat dalam aplikasi SIPP BPJS Kesehatan
4	08 September 2025	YA*** HE***** / 0003695114441	Pasien Belum Dipulangkan Dari RS. Kudungga (Sangatta)	Pengaduan	Telah dilakukan penanganan oleh petugas level 1 dan dicatat dalam aplikasi SIPP BPJS Kesehatan
5	11 September 2025	HE**** / 0002266671486	Nomor Rujukan Tidak Muncul	Pengaduan	Telah dilakukan penanganan oleh petugas level 1 dan dicatat dalam aplikasi SIPP BPJS Kesehatan
6	12 September 2025	MU***** HA*** AS* SY**** / 0003256197333	Pasien Minta diubah Tujuan Rujukan dari anak Ke Jiwa	Pengaduan	Telah dilakukan penanganan oleh petugas level 1 dan dicatat dalam aplikasi SIPP BPJS Kesehatan

4. ONLINE



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://rsidahm.kaltimprov.go.id> Pos-el : rsidahm@gmail.com

LAPORAN ONLINE BULAN JULI s.d SEPTEMBER

No.	Tanggal	Nama	Uraian	Kategori	Respon
1					
Nihil					

5. KOTAK ADUAN



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://rsidahm.kaltimprov.go.id> Pos-el : rsidahm@gmail.com

LAPORAN KOTAK ADUAN BULAN JULI s.d SEPTEMBER

No.	Tanggal	Nama	Uraian	Kategori	Respon
1					
Nihil					

6. GOOGLE REVIEW



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://rsidahm.kaltimprov.go.id> Pos-el : rsidahm@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.