



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



RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM

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

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 social
 - 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	Nihil
4	Wa Hotline Service	Nihil
5	Google Review	Nihil
6	Instagram	Nihil
7	Email	Nihil
8	Tatap muka dengan petugas	Nihil
9	Via Telephone	Nihil
10	Kotak aduan	Nihil
	Jumlah	Nihil

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	Nihil
5	Bidang Keperawatan	Nihil
6	Bidang Penunjang Medis	Nihil
7	Bidang Penunjang Non Medis	Nihil
8	Bidang Diklatlit	Nihil
	Jumlah	Nihil

H. STATUS PENGADUAN MASYARAKAT

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

I. KESIMPULAN

Tidak terdapat aduan masyarakat tentang pelayanan yang dilaksanakan di RSJD Atma Husada Mahakam selama bulan April s.d Juni 2025.

Dengan demikian pelayanan kepada masyarakat di RSJD Atma Husada Mahakam agar dapat dipertahankan dan 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 Juni 2025

Kabag. Umum dan Kepegawaian,

Hj. Liliek Ani Suryaningsih, S.E., M.Si.

Pembina

NIP. 197712171997032002

Koordinator Tim,

Syarifah Farikah, A.Md.

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 APRIL s.d JUNI

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 APRIL s.d JUNI

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 APRIL s.d JUNI

No.	Tanggal	Nama	Uraian	Kategori	Respon
1	Nihil				

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

LAPORAN ONLINE BULAN APRIL s.d JUNI

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

LAPORAN KOTAK ADUAN BULAN APRIL s.d JUNI

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

LAPORAN GOOGLE REVIEW BULAN APRIL s.d JUNI

No.	Tanggal	Nama	Ulasan	Kategori	Respon
1	Nihil				